



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno digital y atención al cliente en una empresa de
servicio eléctrico, Lambayeque 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Espinoza Castro, Percy (orcid.org/0000-0001-5778-1678)

ASESORES:

Dr. Reyes Perez, Moises David (orcid.org/0000-0002-9429-8965)

Dr. Centurion Cabanillas, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES PEREZ MOISES DAVID, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "GOBIERNO DIGITAL Y ATENCION AL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SERVICIO ELECTRICO, LAMBAYEQUE 2024", cuyo autor es ESPINOZA CASTRO PERCY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 08 de Julio del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| REYES PEREZ MOISES DAVID DNI: 47498278 ORCID: 0000-0002-9429-8965 | Firmado electrónicamente por: MDREYESP el 08-08- 2024 08:28:44 |

Código documento Trilce: TRI - 0802872

Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES PEREZ MOISES DAVID, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "GOBIERNO DIGITAL Y ATENCION AL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SERVICIO ELECTRICO, LAMBAYEQUE 2024", cuyo autor es ESPINOZA CASTRO PERCY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 08 de Julio del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| REYES PEREZ MOISES DAVID DNI: 47498278 ORCID: 0000-0002-9429-8965 | Firmado electrónicamente por: MDREYESP el 08-08- 2024 08:28:44 |

Código documento Trilce: TRI - 0802872



Dedicatoria

Con todo mi corazón a mis padres, Orlando y Clorinda, así como a mis hermanos e hijos, ya que son la fuerza para avanzar cada día tanto en el aspecto profesional y personal. Asimismo, a mis abuelos Santiago y Juana, cuyos espíritus desde el cielo me bendicen y guían para seguir siempre el camino del bien, la justicia y el amor.

Percy.

Agradecimiento

A Dios, por darme la sabiduría y salud para afrontar cada reto de mi vida.

A la universidad César Vallejo, en nombre de mis asesores el Dr. Reyes Pérez, Moisés David y el Dr. Centurión Cabanillas, Carlos Alberto, por compartir sus conocimientos y experiencias en este logro profesional.

El autor.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor | ii |
| Declaratoria de Originalidad del Autor | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Índice de contenidos..... | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. METODOLOGÍA..... | 12 |
| III. RESULTADOS | 16 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 21 |
| V. CONCLUSIONES..... | 27 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 28 |
| REFERENCIAS..... | 29 |
| ANEXOS..... | 36 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Grado de asociación entre el gobierno digital con la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque. | 16 |
| Tabla 2 Nivel de gobierno digital y atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque. | 17 |
| Tabla 3 Asociación entre el gobierno digital y la dimensión capacidad de respuesta de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque. | 17 |
| Tabla 4 Asociación entre el gobierno digital y la dimensión fiabilidad de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque..... | 18 |
| Tabla 5 Asociación entre el gobierno digital y la seguridad de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque. | 18 |
| Tabla 6 Asociación entre el gobierno digital y la seguridad de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque. | 19 |
| Tabla 7 Asociación entre el gobierno digital y la seguridad de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque. | 19 |
| Tabla 8 Matriz de operacionalización de variables..... | 36 |
| Tabla 9 Análisis de fiabilidad del cuestionario de gobierno digital..... | 64 |
| Tabla 10 Análisis de fiabilidad del cuestionario de atención al cliente | 64 |
| Tabla 11 Metodología de la propuesta a implementar | 70 |
| Tabla 12 Indicadores de gobierno digital..... | 73 |
| Tabla 13 Cronograma de actividades de la propuesta | 75 |
| Tabla 14 Presupuesto de actividades de la propuesta..... | 78 |
| Tabla 15 Matriz de consistencia | 81 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Investigación correlacional | 12 |
| Figura 2 Diseño de propuesta | 69 |

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital con la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque. El estudio aporta al ODS N° 17: revitalizar las alianzas entre instituciones para fortalecer sus servicios por medio de la digitalización. La metodología fue básica, no experimental, cuantitativa y correlacional. La muestra fueron 70 colaboradores de la gerencia comercial. Los instrumentos fueron el cuestionario de gobierno digital y de atención al cliente. Como resultados se obtuvo que, existe relación estadística alta entre el gobierno digital y la atención al cliente, al obtener un coeficiente de Rho de Spearman = 0.785. El gobierno digital presentó los niveles: 45.7% medio, 32.9% alto y 21.4% bajo; la atención al cliente fue para el 47.1% medio, 27.2% alto y 25.7% alto. Se encontró relación moderada entre el gobierno digital y las dimensiones de la atención al cliente. Se concluyó que existe relación entre las variables donde mantener la digitalización genera valor para una atención de calidad.

Palabras clave: Digitalización, gobierno digital, plataforma digital.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between digital government and customer service in an electrical service company, Lambayeque. The study contributes to SDG No. 17: revitalize alliances between institutions to strengthen their services through digitalization. The methodology was basic, non-experimental, quantitative and correlational. The sample was 70 employees of commercial management. The instruments were the digital government and customer service questionnaire. As results, it was obtained that there is a high statistical relationship between digital government and customer service, obtaining a Spearman's Rho coefficient = 0.785. The digital government presented the levels: 45.7% medium, 32.9% high and 21.4% low; customer service was for 47.1% medium, 27.2% high and 25.7% high. A moderate relationship was found between digital government and the dimensions of customer service. It was concluded that there is a relationship between the variables where maintaining digitalization generates value for quality care. Keywords: Digitalization, digital government, digital platform.

Keywords: Digitalization, digital government, digital platform.

I. INTRODUCCIÓN

Desde años anteriores, las instituciones apostaron por la transformación digital como un mecanismo clave para ofrecer un servicio de calidad, ya que la instauración del gobierno electrónico y el uso de tecnologías no han logrado ser efectivas para un óptimo servicio (Stable et al., 2021; García & Plasencia, 2020). En ese sentido, la ONU propuso en sus Objetivos de Desarrollo Sostenible el ODS N° 17, que hace mención a revitalizar las alianzas entre instituciones para fortalecer sus servicios por medio de la digitalización; es así que en su meta N° 17.7 propuso mejorar el avance del 65.0% de procesos digitales afectados por pandemia para una atención más rápida. Además, en su ODS N° 16, estableció promover instituciones eficaces e inclusivas que brinden una atención de calidad en todos sus niveles, es por ello que en la meta N° 16.6 estableció crear organizaciones transparentes y eficientes que ofrezcan servicios de calidad a toda la población, garantizando el acceso público a las informaciones tecnologías (ONU, 2022; Cano et al., 2019).

Para la Organización Internacional del Trabajo (2023), el gobierno digital se transformó en un proceso clave, ya que desde la pandemia se han digitalizado los procesos para subsistir y ofrecer una atención de calidad a los clientes (Trujillo et al., 2022). Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Corea del Sur lideró el ranking de gobierno digitalizado con un ratio de 0.935, entre 33 de los 38 países miembros (OECD, 2024).

A nivel internacional, Reza & Farhadi (2023), mencionaron que una de las dificultades en las instituciones fue la débil gestión digital en sus procesos, ya que el personal no se encontró capacitado para utilizar los sistemas digitales, lo que dificultó dar a conocer e incluir a los clientes en el cambio. Según la Encuesta sobre Gobierno Electrónico (Naciones Unidas, 2022), Asia lideró la posición gracias al valor añadido en sus procesos digitales, logrando un 82.2% de transformación digital en sus instituciones, alcanzando una atención de calidad para el cliente del 64.4%, mejorando el diseño y entrega de los servicios y reduciendo el gasto público con servicios eficientes y una infraestructura que permitió ser interoperables entre los diferentes niveles de gobierno.

En Latinoamérica y el Caribe, 19 países, es decir, el 58.0% de economías se

ubicaron por encima del promedio global (0.6102), además naciones como Chile, Uruguay, Brasil, Argentina, Perú y Costa Rica vinieron elevando su EDGI (Índice de Desarrollo de Gobierno Digital). No obstante, las instituciones públicas deben considerar la transformación digital como una política de estado que promueva la seguridad de información mediante servicios digitales rápidos que faciliten la accesibilidad de los clientes en cualquier momento y lugar; involucrando activamente a la población en consultas y distintas maneras de participación digital (Organización de las Naciones Unidas, 2022).

La modernización en el Perú se dió a través del gobierno electrónico, el cual, a pesar de haber logrado un avance del segundo lugar del ranking EGDI de Sudamérica (0.7524) y puesto 57 a nivel mundial, no fue efectivo, ya que al menos en cada región existen localidades que no cuentan con acceso por falta de conectividad a internet, así como instituciones que carecen de recursos e infraestructura (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2023). Generar un cambio requiere, además de herramientas, de la participación ciudadana para un cambio de cultura de electrónico a digital. Así, se instauró el gobierno digital como una iniciativa para ofrecer servicios transparentes y rápidos (Yarasca & Uribe, 2022). En el Perú, 27 entidades usan la Plataforma Digital, donde existen 17 mil páginas de orientación y 67 entidades forman parte de la Plataforma de Interoperabilidad del estado (Diario El Peruano, 2024).

El paso a la era digital presenta deficiencias en la actualización de información, en el uso de aplicaciones e incluso en actos de corrupción (Yarasca & Uribe, 2022). Según los indicadores de gobernanza digital, el 100.0% de gobiernos cuenta con un comité y líder de gobierno digital, pero solo el 36.0% tiene a la transformación digital como objetivo estratégico. Además, un 46.0% de empresas y 80% de organismos tienen un comité digital y el 54.0% de empresas y 90.0% de organismos cuentan con un líder (Presidencia del Consejo de Ministros, 2024b). Un dato importante es que la transformación ha traspasado fronteras (Valdiviezo et al., 2022). Según la encuesta de transformación digital para organizaciones, el 95.0% de MiPymes considera que es un cambio beneficioso; sin embargo, para el 50.0%, la ciberseguridad de datos presenta debilidades (News Center Microsoft Latinoamérica, 2023).

En algunas regiones se empezaron a firmar convenios con empresas

tecnológicas para su transformación digital, como es el caso de Cajamarca, quien junto a Huawei Perú S.A.C., pretendieron promover procesos digitales que beneficien a más de 100.000 ciudadanos (Andina, 2021). De igual forma, en Lambayeque, al contar con instituciones mecanizadas que no han logrado digitalizar y dar valor a sus procedimientos, el gobierno regional tuvo como iniciativa implementar un proyecto de transformación digital en diversos sectores, el cual se viene trabajando junto a Huawei, para convertirla en una región inteligente con servicios sostenibles donde los clientes participen y tengan una atención de calidad (Gobierno Regional de Lambayeque, 2024).

El estudio analizó la realidad de una empresa pública de distribución de servicios de electricidad en Lambayeque, donde a pesar de ser una entidad que lanzó su estrategia digital y aceleró sus inversiones para mejorar la gestión (Presidencia del Consejo de Ministros, 2024a), no ha logrado alcanzar el 100.0% en la calidad de los procesos, debido al uso deficiente de datos, la falta de integración en áreas de información, un reducido control de los procesos, así como poca transparencia y confianza del cliente en la participación digital, lo que generó según el reporte de Sostenibilidad del Grupo Distriluz ENOSA (2022), un índice de satisfacción del 50.1%, es decir, a pesar de los esfuerzos por digitalizar los procesos no se democratizó el acceso y las respuestas a las demandas fueron lentas, lo que significó un retroceso de 7.6%, donde los reclamos por la atención se incrementaron a 30.960 casos.

En ese sentido, se estableció como interrogante: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque? Y como específicas: i) ¿Cuál es el nivel del gobierno digital en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque? ii) ¿Cuál es el nivel de atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque? iii) ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital con las dimensiones de la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque?

El estudio se justificó a partir del problema en las instituciones por la falta de dinamizar sus procesos de digitalización y ofrecer una atención de calidad, es así que se recurrió a diversos enfoques y modelos teóricos que expliquen cómo la transformación digital cambia las formas de operar y atender a los clientes. Metodológicamente, se aplicaron diversos procedimientos basados en aspectos

científicos para recopilar información y analizar la situación de la precariedad de digitalización en instituciones público-privadas. A nivel práctico, se pretendió cambiar las prácticas operativas y proponer el gobierno digital como mecanismo para acelerar los procesos y calidad de atención. Institucionalmente, se mejorarán los procesos operativos donde socialmente los clientes se sientan satisfechos con la atención.

Como objetivo general se estableció determinar la relación entre el gobierno digital con la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque. Y como objetivos específicos: i) Identificar el nivel de gobierno digital en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque. ii) Identificar el nivel de atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque, iii) Determinar la relación entre el gobierno digital con las dimensiones de la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

La investigación tuvo como sustento los estudios como el de Kon & Intriago (2023), en Ecuador, quienes determinaron cómo los servicios digitales se relacionan con la calidad de atención del cliente en una institución estatal. El método fue correlacional; la muestra se conformó por 384 clientes a quienes se evaluó por medio de cuestionarios. Los resultados evidenciaron que el nivel de servicios y plataformas digitales fue 4.6% baja, 31.51% media y 63.81% alta, además, la calidad de atención fue 6.26% baja, 19.53% media y 74.21% alta. Asimismo, existió asociación entre las variables, al obtener un coeficiente de Rho Spearman = 0.996. Concluyeron que a medida que mejoran los servicios digitales institucionales, mejorará la atención del cliente.

A su vez, Zambrano & Rivadeneira (2023), analizaron la asociación entre la transformación digital y los servicios al cliente en una organización del estado. A través de un método correlacional, seleccionaron 17 procesos digitales solicitados por los clientes y se realizó un análisis inferencial. Como resultados obtuvieron que la recaudación de la institución incrementó del 0.2% en 2014 a 12.3% en 2021, debido a la mejora en los procesos digitales y mejor atención de las solicitudes. Se confirmó una asociación significativa alta de Pearson = 0.88. Se concluyó que la gestión digital es la responsable de las transacciones digitales y estas influyeron en la atención del cliente.

Así mismo, Espinoza et al. (2023) analizaron el gobierno digital y la satisfacción del cliente en función a la atención recibida en una institución pública en Paraguay. Mediante un enfoque cuantitativo y correlacional, contaron con la participación de 174 clientes a quienes les aplicaron cuestionarios. Como resultados obtuvieron que para el 55.7% de clientes el gobierno fue deficiente, 38.5% regular y 5.7% óptimo, además para el 57.5% la atención por medio de plataformas fue deficiente, 33.9% regular y 8.6% óptima. Se halló relación considerable con un estadístico Rho de Spearman = 0.89. Concluyeron que se debe reformular el Plan de Cambio Digital para mejorar los servicios.

A nivel nacional, Documet (2023), en Lima, identificó la asociación entre el gobierno digital y el servicio al cliente en un organismo estatal. Para ello, utilizó un método cuantitativo, transversal y nivel correlacional, donde seleccionó como muestra a 132 colaboradores de distintos servicios digitales en un ente del estado, a quienes aplicó 2 cuestionarios. Los resultados mostraron que el 83.3% de clientes consideró que la aplicación del gobierno digital fue alta, mientras que un 69.7% consideró que la atención al cliente fue alta. Asimismo, por medio de estadístico Rho de Spearman = 0.606 se identificó una asociación moderada entre los constructos. Concluyó que los constructos se relacionan, es decir, ante una mejor aplicación del gobierno digital en organismos del estado, mejor será la atención que reciban los clientes.

Por su parte, Hernández (2022), en Tarapoto, identificó la asociación entre la digitalización del gobierno y la atención a los clientes en un institución estatal, para ello desarrolló una metodología cuantitativa de nivel correlacional, donde seleccionó a 136 clientes de dicha comuna y les administró dos cuestionarios. Obtuvieron que la transformación digital fue regular según el 60.3%, 27.9% malo y 11.8% bueno. Por su parte, la atención al cliente fue regular para el 50.74%, mala para el 27.94% y bueno en el 21.32%. Además, se halló una asociación muy baja entre la digitalización de la entidad con el servicio ofrecido por medio del estadístico Rho de Spearman = 0.65. Concluyó que las variables no se relacionaron, lo que se interpretó no se direccionaron los esfuerzos requeridos para lograr una la transformación digital.

A su vez, Gomez (2022), analizó el gobierno digital y su incidencia en el servicio al cliente en una entidad en Chiclayo. Para ello, utilizó una metodología

correlacional, empleando dos instrumentos aplicados a 100 clientes. Los resultados evidenciaron que los clientes presentaron desacuerdo del 38% sobre la transparencia del gobierno digital. Además, el 62% se sintió de acuerdo con la atención recibida por la institución. Por su parte, el gobierno digital tuvo influencia en la atención recibida según el 62% de clientes. Concluyó que la instauración del gobierno digital impactó en la calificación del cliente.

Igualmente, Díaz et al. (2022), comprobaron la asociación entre la digitalización y la atención del cliente en una institución estatal de San Martín. El informe fue básico y correlacional, aplicado a una muestra de 145 clientes, donde por medio de la aplicación de cuestionarios obtuvieron que el nivel de digitalización fue regular según el 75% de clientes debido a la falta de actualización de información. La atención al cliente fue regular según el 77% debido a que las solicitudes y trámites no cumplieron con el tiempo establecido. Se determinó que existió asociación significativa del 0.701. Concluyeron que las variables se relacionaron al ser la digitalización importante en los procesos de atención.

Finalmente, Mayanga (2022), buscó la asociación entre los procesos digitales y la atención en una institución del estado en Chiclayo. El método fue básico, correlacional y contó con una población de 364 clientes a quienes aplicó dos cuestionarios. Como resultados obtuvo un gobierno digital medio del 87.9% y malo del 12.1%, a su vez, la atención al cliente fue regular del 78.9% y mala del 21.1%. Se determinó asociación moderada positiva (Rho de Spearman = .678). Concluyó que las variables tuvieron dependencia debido a que el gobierno digital se calificó en función de la atención recibida.

Por otro lado, las variables se fundamentaron en diversos modelos teóricos que dieron sustento a su análisis. En ese sentido, el gobierno digital tuvo fundamento en el Modelo de Gobernanza Institucional, que se refiere a un conjunto de parámetros y dispositivos que ayudan a los gobernantes en adoptar mejores decisiones en los tres niveles de gobierno (Ceballos & Vega, 2022). El modelo menciona que la digitalización facilita los procesos, pero necesita de un modelo de gobierno donde se empodere a los integrantes de la sociedad tomando como herramienta la transformación digital del Estado para la toma de decisiones en contextos cada vez más complejas (Parrales & Vegas, 2022).

La teoría del proceso de información menciona que desde las organizaciones se procesan grandes bases de datos que cada vez son más ambiguas y complejas de procesar, analizar y presentar, ya que la velocidad en que cambian los sistemas genera mayor necesidad de procesamiento. Es así como se genera de dos maneras una transformación a un entorno digital: mediante la capacidad de procesamiento o por medio de la estructuración de los procedimientos (Alarcón et al., 2023). Para ello, es necesario que se instauren nuevos procesos y sistemas de dirección que harán una planificación digital integrada apoyado en la tecnología para un cambio importante en la naturaleza del trabajo y sus características en las instituciones, pasando de las habilidades físicas a las intelectuales (Townsend & Figueroa, 2022).

La transformación digital en el Perú, según Huamán & Medina (2022), tuvo sus cimientos desde 1990 con la creación del Sistema Nacional de Informática (D.L. N° 604) hasta 2016, cuando con algunas normativas y regulaciones se fortaleció el gobierno electrónico. Sin embargo, la OCDE, al ver que el gobierno electrónico no había logrado modificar los procesos en las instituciones públicas cambió su modelo a uno más digital; es así como a partir del año 2017 se crearon un sinnúmero de leyes y normativas para incentivar el gobierno digital, como lo es el D.L. N° 1412 – 2018- PCM, que tiene como finalidad implantar un marco de gobernanza digital en los tres niveles de estado.

Además, durante 2021 se promulgó el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que estableció la normativa de la Ley de Gobierno Digital. Lo que dio inicio a la Política Nacional de Cambio Digital promulgada el 28 de julio de 2023, el cual es una herramienta de gobierno donde se definieron los lineamientos, objetivos, servicios, actividades, metas, objetivos y acciones para lograr una transformación de lo electrónico a lo digital, lo que supuso orientar a los ciudadanos con el propósito de impulsar servicios digitales a través de un acceso seguro y equitativo (Salirrosas et al., 2022).

El gobierno digital, según Nauca et al. (2023), es la utilización estratégica de medios tecnológicos e información como mecanismo de modernización para la creación de valor público. Para Vargas (2021), comprende políticas, normas, principios, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la gobernanza, administración y uso de tecnologías para la transformación de datos y servicios

de gran valor. Según la OECD (2024), presentó como dimensiones la administración enfocada en el cliente, servicios proactivos, sector público impulsado por datos, gobierno de apertura por defecto, gobierno digital por su diseño y plataforma de co-creación de valor público

La administración enfocada en el cliente se centra en la capacidad que tienen los organismos públicos para enfocar el diseño de procesos, servicios, la prestación de políticas y servicios en función de las necesidades y conveniencia de las personas, adoptando mecanismos para que esto se cumpla (Barragán, 2023). Según la OECD (2024), el gobierno enfocado en el cliente tiene como indicadores: la configuración de procedimientos, servicios y políticas, y la adopción de mecanismos.

A su vez, los servicios proactivos en la gestión pública se refieren a los mecanismos de las entidades del estado para anticiparse a los requerimientos y necesidades de los usuarios, respondiendo a ellas de manera inmediata sin esperar solicitudes formales. Actualmente, los gobiernos vienen realizando una reestructuración en las relaciones gobierno – clientes por medio de la transformación digital, interoperabilidad de los sistemas y plataformas que generan un paso del gobierno reactivo a proactivo, utilizando datos digitalizados para presentar servicios y trámites. La dimensión presentó como indicadores: el anticipo a necesidades, la respuesta inmediata, la simplificación de interacción con clientes y los procesos burocráticos (OECD, 2024).

Por su parte, el sector público impulsado por datos valora la información como un elemento estratégico que permite rediseñar los procedimientos en las instituciones. Mediante la gobernanza, accesibilidad, intercambio y reutilización de información, se pueden mejorar los servicios a la ciudadanía y tomar mejores acciones pensando en su beneficio. El sector público impulsado por datos presentó como indicadores: la valoración de datos, los mecanismos de gobernanza, el acceso, cambio y el aprovechamiento de datos (OECD, 2024).

Asimismo, el gobierno de apertura por defecto se inicia cuando se coloca a disposición de la ciudadanía la información que manejan las instituciones y los procesos en la construcción de políticas (lo que incluye algoritmos), todo ello, dentro de los límites de las vigentes leyes y en equilibrio con el interés del país y

su población. La dimensión tiene como indicadores: los datos abiertos de gobierno y los procesos de formulación de políticas (OECD, 2024).

El gobierno digital por diseño permite que las instituciones empleen tecnologías digitales, herramientas e información digital de forma estratégica y coherente de manera que los procesos públicos sean transformados y rediseñados, simplificando los pasos y promocionando nuevos canales de comunicación y participación para su ciudadanía. La dimensión presentó como indicadores: el rediseño de procesos, la simplificación de procedimientos, los canales de comunicación y la participación ciudadana (OECD, 2024).

Finalmente, la plataforma de co-creación de valor público se ofrece al poner a disposición una amplia variedad de servicios, herramientas y normas para que los equipos se apoyen y centren las carencias de los clientes en la creación de mejores servicios del estado. La dimensión presentó como indicadores: las herramientas, normas y el servicio de ayuda (OECD, 2024).

De la misma forma, la atención al cliente tuvo el respaldo en la teoría del servicio al cliente, quien tuvo como padre a Alexander Graham-Bell ya que, con la invención del teléfono, el inició del servicio al cliente dio sus primeros pasos. Su fundamento se basa según Rojas et al. (2020), en el principio de un servicio de calidad por medio del buen trato, la accesibilidad y honestidad. Otros teóricos ampliaron los estudios sobre la atención por medio de la satisfacción, donde afirmaron que se puede tener una sensación afectiva y cognitiva ante una situación de servicio, es decir, se produce un placer o decepción al realizar una comparación entre lo que se recibe frente a lo que se espera.

A su vez, la teoría de los dos factores de Herzberg en el cliente, desarrollada en 1959, hizo mención que un buen servicio se asocia con satisfacción del usuario y otras con su insatisfacción. Este enfoque se centró en las interacciones que tienen los clientes y trabajadores analizando comportamientos y escenarios en la atención recibida. Según el análisis, existen 3 tipos de elementos de calidad: los higiénicos, de crecimiento y de doble umbral. Todos los elementos son percibidos por los clientes, cuya atención de calidad puede causar satisfacción o rechazo. Debido a que el análisis se realizó en segmentos muy distintos, esto puede tener injerencia en las decisión (Saeteros & Orbe, 2021).

La teoría de las colas y optimización del proceso de atención al cliente tuvo como autor al matemático Erlang en 1909; para Villarreal et al. (2021), el análisis se basó en las líneas de espera que se originan cuando los clientes solicitan un servicio. Debido a su utilidad, es empleada en diversos sectores como comercio, financiero, salud, entre otros. Su funcionamiento parte desde la llegada de clientes a la cola de un sistema por una fuente que solicita un servicio, es así como los servidores eligen a los clientes en base de un algoritmo. Cuando es finalizado el servicio luego de un tiempo específico, se abandona el sistema, teniendo la opción de poder regresar.

En ese sentido, la atención al cliente, según Izquierdo (2021), es un conjunto de decisiones direccionadas a dar una experiencia única, mediante la cual se crea un proceso para dar solución a diversas situaciones de una forma efectiva e inmediata para ofrecer un servicio de calidad. La variable presentó como dimensiones a la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la seguridad, la empatía y la tangibilidad (Ramos et al., 2020).

La capacidad de respuesta se refiere a la responsividad, es decir, a la capacidad de responder en tiempos cortos a los requerimientos (Izquierdo, 2021). Este criterio tuvo que ver con la evaluación respecto a la contestación inmediata que tiene una organización a sus consultas, necesidades y a la predisposición de ayudar a ofrecer una atención rápida. La dimensión presentó como indicadores: la información clara y precisa, el servicio expedito y rápido, la disposición de ayuda y al personal disponible (Malpartida et al., 2022).

Asimismo, la fiabilidad es la habilidad de ofrecer un servicio comprometido con la formalidad y exactitud (Vera et al., 2022). Por medio de la fiabilidad, se evalúa si lo recibido es correcto, es decir, de esta forma se mide si la organización cumple con los elementos, conocimientos y la capacidad de ofrecer una atención que genere satisfacción. La fiabilidad presentó como indicadores: el cumplimiento de plazos, el interés en resolver el problema, el desempeño, el servicio oportuno y los procesos sin error (Silva et al., 2021).

La seguridad está asociada a la percepción que tienen los clientes sobre las habilidades, conocimientos y capacidades en la atención que muestran los colaboradores para despertar confianza e inspirar credibilidad. La seguridad es

sinónimo de confianza al adquirir un producto o servicio. La dimensión presentó como indicadores: la confianza, la seguridad en los procedimientos, la cortesía y el conocimiento para responder consultas (Rojas et al., 2020).

Por su parte, la empatía mide el grado de atención que los colaboradores ofrecen por medio de atención personalizada. Ser empático es una habilidad para relacionarnos con los demás mediante una relación que los haga sentir escuchados, comprometidos y respetados, es decir, que los trabajadores se pongan en la posición de los clientes y ofrezcan soluciones a su medida. La empatía presentó como dimensiones la atención individualizada, el personal predispuesto, la preocupación, el entendimiento de las necesidades y los horarios de atención (Osejos & Merino, 2020).

La tangibilidad evalúa las apariencias que tienen las estructuras de una organización, sus equipos, materiales de comunicación y personal, permitiendo de esta manera que los clientes tengan una percepción sobre la calidad de servicio. La dimensión presentó como indicadores: los equipos modernos, las instalaciones físicas y el soporte tecnológico (Osejos & Merino, 2020).

Por medio de la información se hizo mención que la transformación digital y el uso de herramientas tecnológicas es importante para crear valor y ofrecer al cliente una atención de calidad. Esta revolución en diversas organizaciones promueve de una manera clara la cercanía con los clientes, ofreciendo transparencia y eficacia en cada uno de sus procedimientos, ya que se constituye como un eje fundamental para la transformación institucional por medio de lineamientos que impacten en la reducción de tiempos de espera al momento de resolver situaciones. En ese sentido se puede concluir que el gobierno digital crea nuevos espacios de participación, incrementando los niveles de excelencia, calidad y transparencia en los servicios ofrecidos.

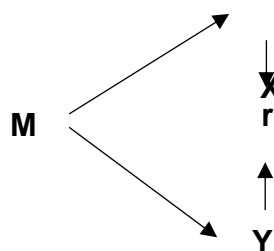
Finalmente, como hipótesis se propuso: Existe asociación significativa entre el gobierno digital con la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque. Y como hipótesis específica: i) Existe asociación significativa entre el gobierno digital con las dimensiones de la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque.

II. METODOLOGÍA

El informe fue de tipo básico, ya que no estuvo alineado a la creación de innovaciones, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE] & Eurostat (2018), tiene como base analizar y predecir fenómenos apoyados en modelos teóricos para tener nuevos conocimientos. Su finalidad fue ampliar los fundamentos sobre el gobierno digital y la atención que reciben los clientes en una empresa de servicio eléctrico. El enfoque, según Zacarías & Supo (2020), fue cuantitativo y se distinguió por utilizar la estadística como herramienta para recopilar y analizar información numérica, lo que ayudó a presentar tendencias a través del análisis descriptivo y comprobar relaciones mediante el análisis inferencial. Su aplicación en las instituciones sirvió para generar indicadores que ayuden a tomar mejores decisiones sobre sus servicios. Asimismo, el diseño fue no experimental-transeccional, basado en Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018), el diseño no implicó que se realice manipulación o control sobre los sujetos. Por su parte, el corte transeccional, indicó que los procedimientos aplicados se realizaron en un momento único. Dentro de este diseño, se encuentra el nivel correlacional, el cual su método se centró en averiguar la asociación estadística entre dos variables con el propósito de determinar cómo se afectan.

Figura 1

Investigación correlacional



M = muestra; X= variable 1; Y = variable 2; r: nivel de relación estadística

Nota. El gráfico presenta un diseño correlacional. Extraído de *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018), McGraw-Hill Interamericana, España.

Como variables se analizó al gobierno digital y la atención al cliente. El gobierno digital, según Nauca et al. (2023), es la utilización estratégica de herramientas e información en los organismos como mecanismo de modernización para la creación de valor público. Comprende políticas, normas, principios, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la gobernanza, administración y uso de herramientas para la digitalización de información y servicios de gran valor en los clientes. La variable fue medida mediante un cuestionario estructurado sobre la base de seis dimensiones (administración dirigida por el cliente, servicios proactivos, sector público manejado por data, gobierno abierto por defecto, procesos por digitalización por diseño y plataforma de co-creación de valor público), 18 indicadores y 18 preguntas.

Por su parte, la atención al cliente se conceptualiza, según Izquierdo (2021), como un conjunto de estrategias direccionadas a dar una experiencia única al cliente, mediante la cual se crea un proceso para dar solución a diversas situaciones de una forma efectiva e inmediata para que el cliente obtenga un buen servicio. El constructo presentó cinco dimensiones (capacidad de reacción, fiabilidad, seguridad, tangibilidad y empatía), 21 indicadores y 21 ítems. La calificación de ambos instrumentos contó con una escala de tipo Likert: 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre. Para tener una descripción de cómo se han estructurado y operacionalizado las variables ver el anexo 1.

Por su parte, la población estuvo conformada por 70 colaboradores de la gerencia comercial de una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque, los cuales según Mar et al. (2020) concordaron con ciertos patrones y características que permitieron sean estudiados, medidos y cuantificados. Su determinación se fijó en función del planteamiento, objeto y diseño del tema; asimismo, se tuvieron en cuenta como criterios inclusivos a colaboradores de las oficinas de la gerencia comercial en Chiclayo y sus provincias bajo cualquier modalidad de trabajo y tiempo de servicio mayor a 6 meses; se excluyeron aquellos que no estuvieron presentes al momento de la intervención, así como también aquellos que no dieron su consentimiento. El muestreo fue censal, según Hernández & Carpio (2019) este tipo se emplea cuando se tiene una población reducida, es así que se tomó como muestra a los 70 colaboradores con el objetivo de mantener una población representativa que no afecte la validez de la información.

Como técnica se utilizó la encuesta, la cual, según Mendoza & Ávila (2020), es muy empleada en procedimientos cuantitativos para conocer las tendencias y comportamientos de las variables de una manera rápida y confiable. Se empleó como instrumento el cuestionario. Zubirán et al. (2022), mencionaron que es un formato que mantiene un conjunto de preguntas coherentes, secuenciadas, organizadas y estructuradas en función de la variable y sus dimensiones, de tal forma que pueda recopilar información necesaria según el propósito de estudio. En el estudio se aplicaron 2 cuestionarios, el de gobierno digital, diseñado en base a 6 dimensiones, 18 indicadores y 18 interrogantes; también, se aplicó el cuestionario de atención al cliente, conformado por 5 dimensiones, 21 indicadores y 21 interrogantes (anexo 3). Por su parte, la validez de ambos cuestionarios se realizó mediante la evaluación de 3 profesionales especialistas en el tema, debidamente registrados en sus programas académicos y verificados en SENEDU. A su vez, la confiabilidad de las escalas se comprobó mediante el coeficiente estadístico del Alfa de Cronbach, medida en una población más pequeña donde se obtuvo la consistencia interna, basada en las relaciones promedias entre cada pregunta.

Para analizar la información se usó el método hipotético deductivo, cuyo procedimiento intentó dar respuesta a diversas interrogantes que se plantearon por medio de hipótesis y, a través de sustento teórico y reglas de deducción, comprobar por medio de verificación su aceptación estableciendo nuevas conclusiones (Sucasaire, 2021). Este método se apoyó en la ciencia estadística por medio del análisis descriptivo e inferencial. Para el análisis fue necesario realizar una categorización (baremación) de las variables de acuerdo a sus dimensiones e indicadores, por medio de lo cual se identificaron cual es la percepción (niveles) que tienen los colaboradores en una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque. Por su parte, el análisis inferencial se desarrolló con la intención de comprobar las premisas establecidas, iniciando con una prueba de normalidad teniendo como criterio la prueba de Kolmogórov-Smirnov (por tener una muestra > a 100 datos) donde la significancia (p-valor < 0.05) demostró una distribución anormal de datos, por la cual se empleó la prueba de Rho de Spearman para conocer la asociación estadística y establecer conclusiones.

Como aspectos éticos del informe se consideraron aquellos consignados en el

Reglamento de Ética de la Universidad César Vallejo (UCV), donde se tuvo como pilar resguardar los derechos de los participantes, así como la propiedad intelectual de otros autores. Entre los aspectos considerados se presentaron: a) La equidad de los participantes, tuvo como iniciativa ofrecer en las fases de investigación los mismos derechos, cual fuere su condición sin exclusión, b) La integridad de los sujetos en análisis, se orientó a desarrollar buenas prácticas científicas sobre las personas, garantizando una praxis responsable sobre los demás c) La confidencialidad, tuvo como fin mantener bajo anonimato la identidad de las personas que ofrecieron información, d) La objetividad e imparcialidad, garantizaron durante todo el proceso que los resultados tengan validez, sean fiables y estén libres de distorsiones, y por último., e) El resguardo a la propiedad se refirió al respeto que se tuvo sobre las investigaciones de diversos autores, para lo cual la universidad estableció usar las normas APA (Universidad César Vallejo, 2024).

III. RESULTADOS

Se obtuvieron como resultados respecto al objetivo general: determinar la asociación entre el gobierno digital con la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Tabla 1

Grado de asociación entre el gobierno digital con la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

| Variables | Ítems | Atención al usuario |
|------------------|-----------------------------|---------------------|
| Gobierno digital | Coefficiente de correlación | ,785 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | N | 70 |

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación: Se observó en la tabla 1 la asociación estadística entre el gobierno digital y la atención al cliente, al obtener un coeficiente de Rho de Spearman = 0.785, lo que indica un nivel alto.

Contrastación de hipótesis:

H₀: Existe asociación significativa entre el gobierno digital y la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024.

H_A: No existe asociación significativa entre el gobierno digital y la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024.

Se obtuvo una significancia bilateral = 0.001 ($p < 0.05$) por lo cual se refuerza la probabilidad de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa; es decir, existe asociación significativa alta entre el gobierno digital y la atención al cliente de una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

En función a los objetivos específicos 1 y 2: Identificar el nivel de gobierno digital y atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Tabla 2

Nivel de gobierno digital y atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

| | Gobierno digital | | Atención al cliente | |
|-------|------------------|------------|---------------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 15 | 21.4 | 18 | 25.7 |
| Medio | 32 | 45.7 | 33 | 47.1 |
| Alto | 23 | 32.9 | 19 | 27.2 |
| Total | 70 | 100.0% | 70 | 100.0% |

Nota: en la tabla se puede observar que del 100% (70) de los colaboradores el 45.7% (32) manifiestan un nivel medio, un 32.9% (23) un nivel alto y 21.4% (15) un nivel bajo con respecto al gobierno digital. Así mismo se puede observar el 47.1% (33) indican un nivel medio y el 27.2% (19) un nivel alto y el 25.7% (18) un nivel bajo en relación de la atención al cliente.

En función al objetivo específico 3: Determinar la asociación entre el gobierno digital con las dimensiones de la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Determinar la asociación entre el gobierno digital con la dimensión capacidad de respuesta de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Tabla 3

Asociación entre el gobierno digital y la dimensión capacidad de respuesta de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

| Variables | ítems | Capacidad de respuesta |
|------------------|------------------------------|------------------------|
| Gobierno digital | Coefficiente Rho de Spearman | ,595 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación: Se observa en la tabla 3, asociación estadística entre el gobierno digital y capacidad de respuesta en la atención al cliente, al obtener un coeficiente de Rho de Spearman = 0.595, lo que indica un nivel moderado.

Se obtuvo una significancia bilateral = 0.000 ($p < 0.05$) por lo cual se rechaza la

hipótesis nula y acepta la alternativa; es decir, existe asociación significativa moderada entre el gobierno digital y capacidad de respuesta al cliente de una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Determinar la asociación entre el gobierno digital con la dimensión fiabilidad de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Tabla 4

Asociación entre el gobierno digital y la dimensión fiabilidad de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

| Variables | ítems | Fiabilidad |
|------------------|-----------------------------|------------|
| Gobierno digital | Coeficiente Rho de Spearman | ,680 |
| | Sig. (bilateral) | ,002 |
| | N | 70 |

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la tabla 4, se observa asociación estadística moderada entre el gobierno digital y la fiabilidad en la atención al cliente, al obtener un coeficiente de Rho de Spearman = 0.680, lo que indica un nivel moderado.

La significancia bilateral = 0.002 ($p < 0.05$), ante ello se descartó la hipótesis nula y aceptó la alternativa; es decir, que existe asociación significativa moderada entre el gobierno digital y fiabilidad del cliente de una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Determinar la asociación entre el gobierno digital con la dimensión seguridad de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Tabla 5

Asociación entre el gobierno digital y la seguridad de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

| Variables | ítems | Seguridad |
|------------------|-----------------------------|-----------|
| Gobierno digital | Coeficiente Rho de Spearman | ,616 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 5, se detalla una asociación estadística moderada entre el gobierno digital y la seguridad en la atención al cliente, por medio de un

coeficiente de Rho de Spearman = 0.616, lo que establece un nivel moderado.

La significancia bilateral = 0.000 ($p < 0.05$), ante ello se procedió a descartar la hipótesis negativa y aceptar la alternativa; es decir, que existe asociación significativa moderada entre el gobierno digital y seguridad del cliente de una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Determinar la asociación entre el gobierno digital con la dimensión empatía de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Tabla 6

Asociación entre el gobierno digital y la seguridad de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

| Variables | ítems | Empatía |
|------------------|-----------------------------|---------|
| Gobierno digital | Coeficiente Rho de Spearman | ,671 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 6, se evidencia una asociación estadística moderada entre el gobierno digital y la empatía en la atención al cliente, por medio de un estadístico de Rho de Spearman = 0.671, lo que establece un nivel moderado.

La significancia bilateral = 0.000 ($p < 0.05$), ante lo cual se descartó la hipótesis nula y aceptó la alternativa; es decir, se estableció asociación significativa moderada entre el gobierno digital y empatía del cliente de una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Determinar la asociación entre el gobierno digital con la dimensión tangibilidad de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Tabla 7

Asociación entre el gobierno digital y la seguridad de la variable atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

| Variables | ítems | Tangibilidad |
|------------------|-----------------------------|--------------|
| Gobierno digital | Coeficiente Rho de Spearman | ,701 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 4, se presenta una asociación estadística entre el gobierno digital y la tangibilidad en la atención al cliente, al obtener un coeficiente de Rho de Spearman = 0.701, lo que indica un nivel moderado.

La significancia bilateral fue 0.000 ($p < 0.05$), con este estadístico se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa; lo que se interpreta que existe asociación moderada entre el gobierno digital y tangibilidad de una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

IV. DISCUSIÓN

En referencia al objetivo general: determinar la relación entre el gobierno digital con la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque. Se detectó en la tabla 1, una relación estadística alta de Rho de Spearman = 0.785 y significancia = 0.001 entre el gobierno digital y la atención al cliente una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque; lo que significa que la variable primera variable gobierno digital influye de manera significativa en la segunda variable atención al cliente. De lo mencionado se dedujo que mantener un gobierno digital en instituciones genera que se cree valor y se ofrezca una atención al cliente de calidad. En diversas organizaciones promueve de una manera clara la cercanía con los clientes, ofreciendo transparencia y eficacia en cada uno de sus procedimientos, ya que se constituye como un eje fundamental para la transformación institucional por medio de lineamientos que impacten en la reducción de tiempos de espera al momento de resolver situaciones. Lo mencionado guarda relación con lo investigado por Kon & Intriago (2023), en Ecuador, quienes analizaron los servicios digitales y la calidad de atención del cliente en una institución estatal, encontrando grado de asociación significativa alta entre las variables (Rho de Spearman = 0.996 y sig. < 0.05), es decir, a medida que mejoran los servicios digitales institucionales, mejorará la atención del cliente. También concuerda con el estudio de Zambrano & Rivadeneira (2023), quienes analizaron la transformación digital y los servicios al cliente en una empresa del estado, obteniendo un coeficiente de asociación alto de 0.88, aduciendo que la gestión digital es la responsable de las transacciones digitales y estas influyen en la atención del cliente. En ese sentido, se puede mencionar que los organismos públicos deben enfocar el diseño de sus procesos y servicios en función de las políticas y necesidades de conveniencia de las personas, adoptando mecanismos para que esto se cumpla. Es así como Parrales & Vegas (2022), mencionan en la teoría de gobernanza, que la digitalización facilita los procesos, pero necesita de un modelo de gobierno donde se empodere a los integrantes de la sociedad tomando como herramienta la transformación digital del Estado para la toma de decisiones en contextos cada vez más complejas. Es por ello que, Townsend & Figueroa (2022), afirmaron que se requiere que las organizaciones instauren nuevos procesos y sistemas de dirección para una planificación digital integrada

apoyada en la tecnología para un cambio importante en la naturaleza del trabajo en las instituciones, pasando de las habilidades físicas a las intelectuales.

Respecto al objetivo específico: Identificar el nivel de gobierno digital en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Se observa en la tabla 2, que para el 45.7% de colaboradores fue medio ya que por medio de las plataformas digitales no se ofrece una respuesta inmediata, siendo los procesos engorrosos al no contar con mecanismos, herramientas, normas y servicios que faciliten ayuda. El 32.9% mencionó que es alto ya que la empresa adoptó nuevos mecanismos para diseñar servicios, mejorando en la toma de decisiones para rediseñar sus procesos y simplificar sus servicios. Para el 21.4% es bajo ya que la gestión digital, sus procesos y servicios no están diseñados en función de las necesidades del cliente, no considerando reclamos, sugerencias y limitando el acceso por medio de canales digitales que no son claros para la mayoría de clientes. Lo mencionado refleja que cada día las organizaciones procesan grandes bases de datos que son más ambiguas y complejas de procesar, analizar y presentar, ya que la velocidad en que cambian los sistemas genera mayor necesidad de procesamiento de información. De esta manera se genera una transformación a un entorno digital, mediante la capacidad de procesamiento o por medio de la estructuración de los procedimientos, como se describe en la Teoría del proceso de información. Lo descrito se condice con los resultados de Hernández (2022), quien analizó el gobierno digital con la atención a los clientes en una institución estatal de Tarapoto, evidenciando que la mayor parte, el 60.3% califica las herramientas digitales como regulares; sin embargo, no se guarda concordancia con los resultados de Espinoza et al. (2023), quienes al comparar el gobierno digital y la satisfacción del cliente respecto a la atención recibida en una institución pública en Paraguay identificaron que la mayor parte del gobierno digital es deficiente (55.7%) y solo un reducido porcentaje lo califican como alto; caso contrario sucedió con lo descrito por Documet (2023), quien al estudiar el gobierno digital y la atención al cliente en un organismo estatal y detalló que los sistemas digitales si son eficientes, por lo cual el 69.7% lo calificaron como óptimos. En ese sentido, se puede mencionar que se deben generar acciones para lograr una transformación de lo electrónico a lo digital, lo

que supone orientar a los ciudadanos con el propósito de impulsar servicios digitales a través de un acceso seguro y equitativo. Es por ello que, Ceballos & Vega (2022), precisaron que la gobernanza institucional debe contar con un conjunto de parámetros y dispositivos que ayudan a los gobernantes en la toma de decisiones y la gestión pública en los tres niveles de gobierno.

En función al objetivo específico 2: Identificar el nivel de atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque.

Se visualiza en la tabla 3, que el 47.1% mencionó fue de nivel medio, por cuanto no reciben la ayuda necesaria para obtener información clara y precisa. Además, el personal no ha mostrado interés en resolver problemas cuando no se obtienen soluciones mediante canales digitales, es así como se evidencia un servicio que no es oportuno y que presenta errores al no tener en cuenta las necesidades de clientes. El 27.2% fue alto ya que la atención por medio de plataformas es amigable y los procesos seguros por cuanto se cuenta con equipos, soporte técnico e instalaciones modernas. El 25.7% es bajo ya que la atención no es rápida, no se cumplen los plazos y los horarios no se adaptan a la disponibilidad de clientes. Además, la atención no es individualizada y en ocasiones carecen de conocimientos para resolver consultas. Es así como se deben tomar acciones direccionadas a dar una experiencia única al cliente, mediante la cual se crea un proceso para dar solución a diversas situaciones de una forma efectiva e inmediata para que el cliente reciba un servicio de calidad. Lo descrito se relaciona con lo expuesto por Hernández (2022), quien al analizar la asociación entre el gobierno digital con la atención a los clientes en una organización pública identificó que la atención al cliente fue regular para el 50.74%, malo para el 27.94% y bueno en el 21.32%. Caso contrario, se presentó con el estudio de Díaz et al. (2022), quienes en su informe sobre servicios digitales y la atención del cliente en una organización de San Martín detectaron que la atención al cliente fue regular según el 77% debido a que las solicitudes y trámites no cumplen el tiempo establecido. En ese sentido, Rojas et al. (2020), mencionó en la teoría del servicio al cliente, que un servicio debe tener como fundamento el buen trato, la accesibilidad y honestidad, lo que logrará una sensación afectiva y cognitiva ante una situación, es decir, se produce un placer o decepción al realizar una comparación entre lo que se recibe frente a lo que se espera.

Finalmente, según el objetivo específico 3: determinar la relación entre el gobierno digital con las dimensiones de la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque. Se visualiza en la tabla 3, que existe una relación estadística significativa entre el gobierno digital y capacidad de respuesta en la atención al cliente por medio de un coeficiente Rho de Spearman moderado de 0.596 y una significancia ($p < 0.05$) de una empresa de servicio eléctrico. Lo descrito se condice con la investigación de Documet (2023), quien al estudiar el gobierno digital y la atención al cliente en un organismo estatal de Lima encontró una asociación moderada de 0.606, describiendo que una mejor aplicación del gobierno digital en organismos del estado, mejora la atención en los clientes. Sin embargo, estos hallazgos no guardan relación con el estudio de Kon & Intriago (2023), quienes determinaron en Ecuador cómo los servicios digitales se relacionan con la calidad de atención del cliente en una institución estatal, encontrando un coeficiente de Rho Spearman = 0.996; estos niveles se pueden contradecir ya que se aplicó en una realidad distinta y una muestra con mayor holgura de participantes. De igual forma, la teoría del servicio a la cliente descrita por Rojas et al. (2020), precisa que la capacidad de respuesta es un principio de actuar efectivamente, teniendo presentes cuestiones de tiempo, acceso y comunicación entre la organización y los clientes. En ese sentido, Malpartida et al. (2022), mencionó que mantener un gobierno digital con herramientas estratégicas influye en la capacidad de respuesta inmediata y de calidad. Lo descrito tiene relación con la evaluación respecto a la contestación inmediata que tiene una organización a sus consultas, necesidades y a la predisposición de ayudar a ofrecer una atención rápida.

En la tabla 4, se observa una relación moderada entre el gobierno digital y la fiabilidad en la atención al cliente de una empresa de servicio eléctrico, por medio de un coeficiente Rho de Spearman moderado (0.680) y una significancia ($p < 0.05$). Los resultados se condicen con lo detallado por Mayanga (2022), quien al estudiar la asociación entre los servicios digitales y la atención al ciudadano en una institución del estado en Chiclayo encontró una relación = 0.678. Con base en el resultado, se deduce que el gobierno digital con herramientas estratégicas influye en la fiabilidad del cliente, al desempeñar un servicio comprometido con formalidad y exactitud. En ese sentido, Silva et al. (2021), considera que el cliente

evalúa si lo recibido es correcto, es decir, de esta forma se mide si la organización cumple con los elementos, conocimientos y la capacidad de ofrecer una atención consistente que genere satisfacción. Para ello, la OECD (2024) menciona que se necesitan servicios proactivos en la gestión pública para anticiparse a los requerimientos y necesidades de los usuarios, respondiendo a ellas de manera inmediata.

En la tabla 5, se observa que existe relación moderada entre el gobierno digital y la seguridad en la atención al cliente de una empresa de servicio eléctrico, por medio de un coeficiente Rho de Spearman moderado = 0.616 y una significancia ($p < 0.05$). Los resultados evidencian que el gobierno digital estratégico influye en la seguridad en la atención al cliente, ya que se buscan soluciones personalizadas que se adapten a las necesidades de los clientes. Es así como Rojas et al. (2020), mencionó que el factor está asociado a la percepción que tienen los clientes sobre las habilidades, conocimientos y capacidades en la atención que muestran los colaboradores para despertar confianza e inspirar credibilidad. La seguridad es sinónimo de confianza al adquirir un servicio.

En la tabla 6, se evidencia una relación moderada entre el gobierno digital y la empatía en la atención al cliente de una empresa de servicio eléctrico, por medio de un coeficiente Rho de Spearman moderado = 0.671 y una significancia ($p < 0.05$). Lo descrito tiene similitud con lo concluido por Hernández (2022), quien en Tarapoto estudió el gobierno digital con la atención a los clientes en una institución encontrando un coeficiente de asociación = 0.65. Es así como se precisa que el gobierno digital con plataformas interactivas y amigables indican en generar empatía entre cliente e institución. Es así como, Osejos & Merino (2020), comentaron que ser empático es una habilidad para relacionarnos con los demás mediante una relación que los haga sentir escuchados, comprometidos y respetados, es decir, que los trabajadores se pongan en la posición de los clientes y ofrezcan soluciones a su medida. La OECD (2024), precisa que rediseñar los procedimientos, mediante la gobernanza, accesibilidad, intercambio y reutilización de información, puede mejorar los servicios a la ciudadanía y tomar mejores acciones pensando en su beneficio.

Finalmente, en la tabla 7, se presencia una relación entre el gobierno digital y la tangibilidad en la atención al cliente de una empresa de servicio eléctrico,

Lambayeque, por medio de un coeficiente Rho de Spearman moderado = 0.701 y una significancia ($p < 0.05$). Los resultados se asemejan a lo interpretado por Díaz et al. (2022), quienes al comprobar la asociación entre los servicios digitales y la atención del cliente en una institución de San Martín, encontraron un coeficiente de asociación de 0.701. Estos resultados tienen semejanza con lo obtenido por Espinoza et al. (2023) quienes encontraron al estudiar el gobierno digital y la satisfacción del cliente respecto a la atención recibida un estadístico de asociación alto de 0.89. Se establece que el gobierno digital influye en la tangibilidad del cliente, ya que contar con equipos, soporte técnico e instalaciones modernas incide en la dimensión de la atención al cliente. Se puede complementar con lo expuesto por Osejos & Merino (2020), que por medio de este factor se pueden evaluar las apariencias que tienen las estructuras de una organización, sus equipos, materiales de comunicación y personal, permitiendo de esta manera que los clientes tengan una percepción sobre la calidad de servicio. En ese sentido, la OECD (2024), explica que emplear tecnologías digitales, herramientas e información digital de forma estratégica y coherente permitirá que los procesos sean transformados y rediseñados, simplificando los pasos y promocionando nuevos canales de comunicación y participación para su ciudadanía.

V. CONCLUSIONES

Existió relación significativa alta entre el gobierno digital y la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque, debido a que la significancia bilateral fue 0.001 ($p < 0.05$) y el estadístico de Rho de Spearman = 0.78. Se estableció que mantener un gobierno digital en instituciones generó se cree valor y se ofrezca una atención al cliente de calidad.

Según el nivel de gobierno digital, para el 45.7% fue medio ya que las plataformas digitales no tienen aplicativos que ofrezcan respuestas inmediatas. El 32.9% fue alto ya que se adoptaron mecanismos para diseñar servicios y procesos, mejorando la toma de decisiones y simplificando los servicios. El 21.4% fue bajo ya que la gestión digital y servicios no estuvieron diseñados en función de las necesidades del cliente, y no se consideraron reclamos y sugerencias, limitando el acceso por medio de canales que no fueron claros para los clientes.

La atención al cliente fue para el 47.1% de nivel medio ya que no recibieron la ayuda para obtener información clara y precisa, además no se mostró interés en resolver problemas evidenciando un servicio con errores. El 27.2% fue alto ya que la atención en plataformas fue amigable y los procesos seguros por cuanto se contaron con equipos, soporte técnico e instalaciones modernas. El 25.7% fue bajo ya que la atención no fue rápida, no se cumplieron los plazos y los horarios no se adaptaron a la disponibilidad del cliente. La atención no fue individualizada y en ocasiones careció de conocimientos para resolver consultas.

Existió relación significativa moderada entre el gobierno digital y las dimensiones de la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024, donde la significancia bilateral fue menor al p – valor ($p < 0.05$) y las dimensiones presentaron coeficientes de correlación Rho de Spearman significativos moderados: capacidad de respuesta = 0.595, fiabilidad = 0.680, seguridad = 0.616, empatía = 0.671, tangibilidad = 0.701.

VI. RECOMENDACIONES

Se propone a la gerencia de una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque adoptar enfoques, políticas y normativas coherentes que permitan implementar el gobierno digital como una política organizacional, apostando por la conectividad y el uso estratégico de tecnologías digitales en los servicios públicos-privados para crear valor en los procesos, de esta manera se democratizará el acceso universal de la ciudadanía a servicios y atención de calidad, mediante un gobierno digital abierto que genere confianza, apoyado en tecnologías y sustentado en datos.

Se recomienda a la gerencia de la empresa de servicio eléctrico invertir en el área de tecnologías de la información para presentar plataformas digitales modernas con el propósito de reforzar su capacidad institucional por medio del uso eficiente y transparente de datos, que integren áreas de información de diferentes sectores para lograr un seguimiento más cercano de los procesos que generen confianza y la participación efectiva en la gestión digital.

Se recomienda garantizar el uso coherente de aplicativos y tecnologías digitales a los clientes para que se sientan integrados en los procesos, además es importante fomentar el compromiso y participación de los clientes en la elaboración de políticas digitales para conocer sus necesidades y crear de esta manera una cultura orientada a resolver problemas, de esta manera se logrará ofrecer una atención digital de calidad donde la transparencia y efectividad de procesos son claves.

Se recomienda a la entidad de servicio eléctrico en Lambayeque mapear sus actividades actuales y planificar su transformación digital definiendo prioridades y criterios que optimicen procesos y solicitudes, convirtiéndose de esta manera en una verdadera ayuda para los clientes. Para ello deben tener como aristas cinco criterios críticos: mejorar las experiencias del cliente, crear valor público a través de nuevos modelos de servicios, ofrecer seguridad en los procesos, impulsar la eficiencia de los procesos y mejorar la infraestructura digital.

REFERENCIAS

- Alarcón, N., Alarcón, O., Alarcón, J., & Alarcón, D. (2023). Management by processes in public entities, a literature review. *PODIUM*, 44. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Andina. (2021, agosto 17). *Cajamarca: Gobierno Regional firma convenio para la transformación digital de la región*. <https://andina.pe/agencia/noticia-cajamarca-gobierno-regional-firma-convenio-para-transformacion-digital-de-region-857969.aspx>
- Barragán, X. (2023). La gobernanza y administración pública inteligente como un nuevo enfoque de la administración pública. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, 14, 205-212.
- Cano, D., Picó, M., & Dimuro, G. (2019). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible como marco para la acción y la intervención social y ambiental. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(17), 25-36. <https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.02>
- Ceballos, V., & Vega, H. (2022). Contributions of digital governance for smart public management. A local interpretation. *Digital Publisher CEIT*, 7(6-2), 126-144. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1608>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2023). *Transformación digital: Panorama actual y principales perspectivas*. <https://www.gob.pe/institucion/ceplan/informes-publicaciones/4984523-transformacion-digital-panorama-actual-y-principales-perspectivas>
- Diario Oficial El Peruano. (2024). *Conoce los avances en gobierno digital y los planes de integrar inteligencia artificial*. <https://elperuano.pe/noticia/234156-conoce-los-avances-en-gobierno-digital-y-los-planes-de-integrar-inteligencia-artificial>
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J., & Pizzán, S. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1). <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Documet, R. (2023). *Gobierno digital y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital del Callao, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111938>

- Empresa de Servicio Público de Electricidad del Nor Oeste del Perú S.A. (2022). *Reporte de Sostenibilidad ENOSA 2021* (p. 50). <https://www.gob.pe/institucion/enosa/informes-publicaciones/3811654-reporte-de-sostenibilidad-enosa-2021>
- Espinoza, J., Ramos, E., & Richard, J. (2023). Municipal digital government from the perception of citizens. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1). <http://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/article/view/1471>
- García, W., & Plasencia, J. (2020). Main aspects of informatization and Electronic Government. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147.
- Gobierno Regional de Lambayeque. (2024). *Gobernador regional impulsa proyecto de transformación digital en Lambayeque e iniciará en Educación, Salud y Turismo*. <https://www.gob.pe/institucion/regionlambayeque/noticias/929817-gobernador-regional-impulsa-proyecto-de-transformacion-digital-en-lambayeque-e-iniciara-en-educacion-salud-y-turismo>
- Gomez, C. (2022). Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una municipalidad distrital de Chiclayo, 2020-2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93660>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1). <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, F. (2022). *Gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95821>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana de España. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huamán, P., & Medina, C. (2022). Digital transformation in public administration: Challenges for active governance in Peru. *Comuni@cción*, 13(2), 93-105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. *Horizonte*

- Empresarial*, 8(1). <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kon, S., & Intriago, C. (2023). Quality of municipal services in the Autonomous Decentralized Government of the Metropolitan District of Quito and its impact on user satisfaction. *MQRInvestigar*, 7(4). <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450>
- Malpartida, D., Granada, A., & Salas, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima-Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Mar, C., Barbosa, A., & Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas* (1ra ed.). Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Mayanga, A. (2022). *Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipa* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78463>
- Mendoza, S., & Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17). <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Naciones Unidas. (2022). *UN E-Government Survey 2022* (Encuesta 12; p. 311). Naciones Unidas. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>
- Nauca, E., Arbulú, C., Delgado, V., Samillán, A., & Román, E. (2023). Gobierno digital como estrategia para la transparencia informativa. En *Religacion Press* (1ra ed.). Religacion Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.48>
- News Center Microsoft Latinoamérica. (2023, marzo 22). *PyMEs en Perú consideran que transformación digital impacta su negocio*. News Center Latinoamérica. <https://news.microsoft.com/es-xl/pymes-peruanas-considera-que-transformacion-digital-impacta-su-negocio/>
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). *Latin American and the Caribbean Countries are Highly Committed to Pursuing Digital Government Strategies, but Inclusivity and E-participation Remain a Challenge*. Economic Commission for

Latin America and the Caribbean. <https://www.cepal.org/en/news/latin-american-and-caribbean-countries-are-highly-committed-pursuing-digital-government>

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2022). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible-Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Digitization and digital transformation*. <https://www.oitcenterfor.org/digitalizacion/digitalizacion-organizaciones>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2024). *2023 OECD Digital Government Index: Results and key findings | en | OECD*. 44. <https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en>.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, & Eurostat. (2018). *Oslo Manual 2018: Guidelines for collecting, reporting and using data on innovation* (4ta ed.). The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities. <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>

Osejos, A., & Merino, J. (2020). Modelo servqual como instrumento de evaluación de la calidad. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4). <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>

Parrales, R., & Vegas, H. (2022). Digital and intelligent public administration from the perspective of open government. Case study GAD Provincial de Manabí. *Digital Publisher CEIT*, 7(6-1), 19. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1538>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2024a). *Reporte sobre entidades que lanzaron la estrategia digital de la entidad con los servidores públicos internos y en los medios de difusión externos*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2679479-reportesobreentidadesquelastrategiadigitaldelarentidadconlosservidorespublicosinternosyenlosmediosdedifusionexternos>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2024b). *Reportar el cumplimiento digital de las entidades públicas*. <https://www.gob.pe/39079-reportar-el-cumplimiento-digital-de-las-entidades-publicas>

- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Reza, M., & Farhadi, K. (2023). The Effect of the Information System Information on Satisfaction of Users by Mediating Role of the Perceived Value of Information*. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 46(2). <https://www.redalyc.org/journal/1790/179077514002/html/>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Saeteros, J., & Orbe, M. (2021). Organizational motivation as a key strategy for job satisfaction. *CIENCIAMATRIA*, 7(3), 572-592.
- Salirrosas, L., Guerra, A., Tuesta, J., & Álvarez, R. (2022). Digital government and modernization in peruvian public entities: A systematic review of the literature. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100). <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Stable, Y., Bernal, L., Álvarez, E., & Sam, C. (2021). State of web accessibility of electronic government portals in Latin America. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 16(1).
- Townsend, J., & Figueroa, J. (2022). Modelos de transformação digital na gestão de empresas comerciais. *Cooperativismo y Desarrollo*, 10(2), 407-429.
- Trujillo, G., Rodríguez Alegre, L., Mejía Ayala, D., & López Padilla, R. P. (2022). Digital transformation in Latin America: A systematic review. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1519-1536. Scopus. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.15>

- Universidad César Vallejo. (2024). *Resolución de Vicerrectorado en Investigación N° 081-2024-VI-UCV. Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos*. <https://www.collegesidekick.com/study-docs/4241996>
- Valdiviezo, G., Ayala, D., & Yovera, V. (2022). The digital transformation and business processes of the manufacturing companies. *TECHNO Review. International Technology, Science and Society Review / Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 11(M7). Scopus. <https://doi.org/10.37467/revtechno.v11.4490>
- Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767-13777. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356
- Vera, R., Flores, E., & Sierra, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 367-385. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234
- Villarreal, F., Bernal, M., & Montenegro, D. (2021). Teoría de colas y líneas de espera, un reto empresarial en el mejoramiento continuo de los servicios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8418-8440. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.933
- Yarasca, M., & Uribe, Y. (2022). Gobierno digital en el sector público. *Sinergias Educativas*. <https://doi.org/10.37954/se.vi.254>
- Zacarías, H., & Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales* (3ra ed.). Amazon Digital Services LLC - Kdp.
- Zambrano, G., & Rivadeneira, L. (2023). Economic impact of digital transformation of citizen services in the Municipal Decentralized Autonomous Government of Portoviejo. *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 478-489. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1707>

Zubirán, P., Zubirán, M., & García, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22).
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1078>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Tabla 8

Matriz de operacionalización de variables

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|---------------------|--|---|---|--|---|
| Gobierno digital | Según Nauca et al. (2023), es la utilización estratégica de tecnologías e información en las instituciones públicas como mecanismo de modernización para la creación de valor público. Comprende políticas, normas, principios, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la gobernanza, administración y uso de tecnologías para la digitalización de información y servicios de gran valor para los clientes. | El gobierno digital será evaluado por medio de un cuestionario sistematizado y organizado en base a 6 dimensiones (la administración dirigida por el cliente, servicios proactivos, sector público manejado por data, gobierno abierto por defecto, procesos por digitalización por diseño y plataforma de co-creación de valor público) 18 indicadores y 18 ítems. El cuestionario tendrá como opciones de respuesta una escala ordinal de tipo Likert donde (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre. | Administración enfocada en el cliente Servicios proactivos Sector público impulsado por datos Gobierno de apertura por | <ul style="list-style-type: none"> - Configuración de procesos, servicios y políticas - Adopción de mecanismos - Anticipo a necesidades - Respuesta inmediata - Simplificación de interacción con clientes - Proceso burocráticos y engorrosos - Valoración de datos - Mecanismos de gobernanza - Acceso - Intercambio - Reutilización - Datos de gobierno | <p>Escala policromática ordinal de tipo Likert</p> <p>Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p> |

| | | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|--|
| | | defecto | - Formulación de políticas - Rediseño de procesos | | |
| | | Gobierno digital por diseño | - Simplificación de procedimientos - Canales de comunicación - Participación ciudadana | | |
| | | Plataforma de co-creación de valor público | - Herramientas, normas y servicios de ayuda | | |
| Atención al cliente | Según Izquierdo (2021), como un conjunto de acciones direccionadas a dar una experiencia única al cliente, mediante la cual se crea un proceso para dar solución a diversas situaciones de una forma efectiva e inmediata para que el cliente reciba un servicio de calidad. | La atención al cliente será evaluada a través de un cuestionario sistematizado y organizado en base a 5 dimensiones (capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad) 21 indicadores y 21 ítems. El cuestionario tendrá como opciones de respuesta una escala ordinal de tipo Likert donde (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre. | Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad | - Información clara y precisa - Servicio expedito y rápido - Disposición de ayuda - Personal disponible - Cumplimiento del plazo - Interés en resolver el problema - Desempeño del servicio - Servicio oportuno - Proceso libre de error - Confianza - Seguridad en los procedimientos - Cortesía | Escala policromática ordinal de tipo Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) |

- Conocimiento ante consultas
 - Atención individualizada
 - Personal predispuesto
 - Preocupación
 - Entendimiento de las necesidades
 - Horarios de atención
 - Equipos modernos
 - Instalaciones físicas
 - Soporte tecnológico
-

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

Dirigido a colaboradores de una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque



Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre el gobierno digital en una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque, 2024. Por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad:años Sexo: M F Nivel educativo: Ninguno Primaria Secundaria Superior

Tiempo de servicios: Años

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | |
|---|--|--|---------|--------------|---------|---|---|---|---|
| NU | Nunca | CN | AV | CS | SI | | | | |
| | | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | | | | |
| Variables y sus dimensiones / Escala | | | | | | | | | |
| VARIABLE: GOBIERNO DIGITAL | | | | | | | | | |
| Dimensión: ADMINISTRACIÓN ENFOCADA EN EL CLIENTE | | | | | | | | | |
| N° | Indicadores | Ítems | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Configuración de procesos, servicios y políticas | Considera que la empresa configura sus procesos, servicios y políticas en base a las necesidades y carencias de los clientes | | | | | | | |
| 2 | Adopción de mecanismos | Considera que la empresa mantiene nuevos mecanismos en la elaboración de políticas y diseño de sus servicios | | | | | | | |
| Dimensión: SERVICIOS PROACTIVOS | | | | | | | | | |
| 3 | Anticipo a necesidades | Considera que la empresa se ha anticipado a responder las necesidades de los clientes | | | | | | | |
| 4 | Respuesta inmediata | Considera que la empresa responde de manera inmediata a sus solicitudes | | | | | | | |
| 5 | Simplificación de interacción con clientes | Considera que la empresa ha simplificado la interacción de sus procesos con lo solicitado por los clientes | | | | | | | |
| 6 | Proceso burocráticos y engorrosos | Considera que la empresa evita procesos burocráticos y engorrosos al momento de responder solicitudes | | | | | | | |
| Dimensión: SECTOR PÚBLICO MANEJADO POR DATA | | | | | | | | | |
| 7 | Valoración de datos | Considera que la empresa mantiene promueve una política de datos | | | | | | | |
| 8 | Mecanismos de gobernanza | Considera que la empresa cuenta con los mecanismos de administración para promover la coordinación de procesos | | | | | | | |
| 9 | Acceso | Considera que la empresa mantiene las plataformas adecuadas que facilitan el acceso a sus datos | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Intercambio | Considera que la empresa incorpora normas que facilitan el intercambio seguro de datos con otras instituciones | | | | | |
| 11 | Reutilización | Considera que la empresa valora la reutilización de información para mejorar la toma de decisiones | | | | | |
| Dimensión: GOBIERNO ABIERTO POR DEFECTO | | | | | | | |
| 12 | Datos por gobierno | Considera que la empresa pone a disposición pública información necesaria para el cliente | | | | | |
| 13 | Proceso de formulación de políticas | Considera que la empresa toma en cuenta las opiniones de los clientes en la elaboración de sus políticas | | | | | |
| Dimensión: PROCESOS POR DIGITALIZACIÓN POR DISEÑO | | | | | | | |
| 14 | Rediseño de proceso | Considera que la empresa aprovecha la tecnología digital y datos para rediseñar sus procesos | | | | | |
| 15 | Simplificación de procedimientos | Considera que la empresa ha aprovechado la transformación digital para la simplificación de sus procesos | | | | | |
| 16 | Canales de comunicación | Considera que la empresa opera de forma integrada y entrega servicios a través de múltiples canales de comunicación | | | | | |
| 17 | Participación ciudadana | Considera que gracias a la digitalización por diseño se tiene mayor participación ciudadana | | | | | |
| Dimensión: PLATAFORMA DE CO-CREACIÓN DE VALOR PUBLICO | | | | | | | |
| 18 | Herramientas, normas y servicios de ayuda | Considera que la empresa ha desplegado una amplia gama de herramientas, normas y servicios para ayudar a los equipos a centrarse en las necesidades de los clientes y diseño de servicios. | | | | | |

Muchas gracias por su colaboración.



CUESTIONARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Dirigido a colaboradores de una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque



Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la atención al cliente de una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque, 2024 por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad:años Sexo: M F Nivel educativo: Ninguno Primaria
Secundaria Superior

Tiempo de servicios: Años

| 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|----|-------|----|------------|----|---------|----|--------------|----|---------|
| UN | Nunca | CN | Casi nunca | AV | A veces | CS | Casi siempre | SI | Siempre |

| Variables y sus dimensiones / Escala | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|---|--|--|--|--|---|---|---|---|---|
| VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | | | | | | | |
| Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | | | | |
| N° | Indicadores | Ítems | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Información clara y precisa | Considera que la empresa por medio de sus plataformas mantiene informados a los clientes respecto a la ejecución de sus servicios | | | | | | | | | |
| 2 | Servicio expedito rápido | Considera que las plataformas digitales de la empresa, ofrece servicios rápidos | | | | | | | | | |
| 3 | Disposición de ayuda | Considera que, al no encontrar solución a sus solicitudes mediante su plataforma digital, mantiene otros canales para ayudarlo | | | | | | | | | |
| 4 | Personal disponible | Considera que al no resolver sus solicitudes por medio de canales digitales la empresa dispone de personal para orientar al cliente | | | | | | | | | |
| Dimensión: FIABILIDAD | | | | | | | | | | | |
| 5 | Cumplimiento del plazo | Considera que la empresa cumple en todo momento los tiempos establecidos en sus procesos digitales | | | | | | | | | |
| 6 | Interés en resolver el problema | Considera que la empresa resuelve sus inconvenientes y dudas por medio de servicios digitales | | | | | | | | | |
| 7 | Desempeño del servicio | Considera que en todo momento la empresa hace un buen desempeño de sus servicios digitales | | | | | | | | | |
| 8 | Servicio oportuno | Considera que la empresa pone a disposición sus servicios digitales en el momento oportuno | | | | | | | | | |
| 9 | Procesos libres de error | Considera que la empresa mantiene servicios digitales y canales libres de error | | | | | | | | | |
| Dimensión: SEGURIDAD | | | | | | | | | | | |
| 10 | Confianza | Considera que los servicios digitales de la empresa infunden confianza en el cliente | | | | | | | | | |
| 11 | Seguridad en los procedimientos | Considera usted sentirse seguro con los procesos digitales que ofrece la empresa | | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--------------------------------|----------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 12 | Cortesía | Considera que las plataformas digitales tienen un servicio amigable | | | | | |
| 13 | Conocimiento ante consultas | Considera que las plataformas cuentan con los recursos necesarios para atender sus consultas | | | | | |
| Dimensión: EMPATÍA | | | | | | | |
| 14 | Atención individualizada | Considera que la empresa ofrece una atención digital personalizada a los clientes | | | | | |
| 15 | Personal predispuesto | Considera que se debe mantener una atención personal en los procedimientos digitales solicitados | | | | | |
| 16 | Preocupación | Considera que la empresa se preocupa por mejorar sus procesos de atención digital | | | | | |
| 17 | Entendimiento de las necesidades | Considera que se comprende por medio de servicios digitales las necesidades específicas de los clientes | | | | | |
| 18 | Horarios de atención | Considera que la empresa mantiene en sus plataformas digitales horarios de atención apropiados | | | | | |
| Dimensión: TANGIBILIDAD | | | | | | | |
| 19 | Equipos de aspectos modernos | Considera que la empresa mantiene equipos modernos que le permitan instaurar un gobierno digital | | | | | |
| 20 | Instalaciones atractivas | Considera que las instalaciones en la empresa son modernas | | | | | |
| 21 | Materiales asociados al servicio | Considera que la empresa posee el soporte tecnológico y digital necesaria para la atención al cliente | | | | | |

Muchas gracias por su colaboración.

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



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Sr. (a): Sr. (a) Luis Edén Rojas Palacios

Presente

Asunto: Validación de contenido de Instrumento

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial, así mismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo.

El título del proyecto de investigación es: *"Gobierno digital y atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024"*. Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos Instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que solicito su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación de contenido para un Instrumento.
- Matriz de validación del cuestionario.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente

Br. Espinoza Castro, Percy
DNI: 17617984

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: ***“Gobierno digital y atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 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 ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Claridad | El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Coherencia | El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Relevancia | El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

VARIABLE 1.

Gobierno digital: Según Nauca et al. (2023), es la utilización estratégica de tecnologías e información en las instituciones públicas como mecanismo de modernización para la creación de valor público. Comprende políticas, normas, principios, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la gobernanza, administración y uso de tecnologías para la digitalización de información y servicios de gran valor para los clientes. El gobierno cuenta con 6 dimensiones: la administración dirigida por el cliente, servicios proactivos, sector público manejado por datos, gobierno abierto por defecto, procesos por digitalización por diseño y plataforma de co-creación de valor público.

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|--|--|--|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| Administración enfocada en el cliente | Configuración de procesos, servicios y políticas | 1. Considera que la empresa configura sus procesos, servicios y políticas en base a las necesidades y carencias de los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Adopción de mecanismos | 2. Considera que la empresa mantiene nuevos mecanismos en la elaboración de políticas y diseño de sus servicios | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Servicios proactivos | Anticipación a necesidades | 3. Considera que la empresa se ha anticipado a responder las necesidades de los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Respuesta inmediata | 4. Considera que la empresa responde de manera inmediata a sus solicitudes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Simplificación de interacción con clientes | 5. Considera que la empresa ha simplificado la interacción de sus procesos con lo solicitado por los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Proceso burocráticos y engorrosos | 6. Considera que la empresa evita procesos burocráticos y engorrosos al momento de responder solicitudes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Sector público impulsado por datos | Valoración de datos | 7. Considera que la empresa mantiene promueve una política de datos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Mecanismos de gobernanza | 8. Considera que la empresa cuenta con los mecanismos de administración para promover la coordinación de procesos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Acceso | 9. Considera que la empresa mantiene las plataformas adecuadas que facilitan el acceso a sus datos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Intercambio | 10. Considera que la empresa incorpora normas que facilitan el intercambio seguro de datos con otras instituciones | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Reutilización | 11. Considera que la empresa valora la reutilización de información para mejorar la toma de decisiones | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Gobierno de apertura por defecto | Datos por gobierno | 12. Considera que la empresa pone a disposición pública información necesaria para el cliente | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Proceso de formulación de políticas | 13. Considera que la empresa toma en cuenta las opiniones de los clientes en la elaboración de sus políticas | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Gobierno digital por diseño | Rediseño de proceso | 14. Considera que la empresa aprovecha la tecnología digital y datos para rediseñar sus procesos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Simplificación de procedimientos | 15. Considera que la empresa ha aprovechado la transformación digital para la simplificación de sus procesos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Canales de comunicación | 16. Considera que la empresa opera de forma integrada y entrega servicios a través de múltiples canales de comunicación | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Participación ciudadana | 17. Considera que gracias a la digitalización por diseño se tiene mayor participación ciudadana | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Plataforma de co-creación de valor público | Herramientas, normas y servicios de ayuda | 18. Considera que la empresa ha desplegado una amplia gama de herramientas, normas y servicios para ayudar a los equipos a centrarse en las necesidades de los clientes y diseño de servicios. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

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

Firma del experto

VARIABLE 2.

Atención al cliente: Según Izquierdo (2021), como un conjunto de acciones direccionadas a dar una experiencia única al cliente, mediante la cual se crea un proceso para dar solución a diversas situaciones de una forma efectiva e inmediata para que el cliente reciba un servicio de calidad. La atención al cliente presenta 5 dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, tangibilidad y empatía.

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|------------------------|----------------------------------|--|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| Capacidad de respuesta | Información clara y precisa | 1. Considera que la empresa por medio de sus plataformas mantiene informados a los clientes respecto a la ejecución de sus servicios | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Servicio expedito rápido | 2. Considera que las plataformas digitales de la empresa, ofrece servicios rápidos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Disposición de ayuda | 3. Considera que, al no encontrar solución a sus solicitudes mediante su plataforma digital, mantiene otros canales para ayudarlo | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Personal disponible | 4. Considera que al no resolver sus solicitudes por medio de canales digitales la empresa dispone de personal para orientar al cliente | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Fiabilidad | Cumplimiento del plazo | 5. Considera que la empresa cumple en todo momento los tiempos establecidos en sus procesos digitales | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Interés en resolver el problema | 6. Considera que la empresa resuelve sus inconvenientes y dudas por medio de servicios digitales | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Desempeño del servicio | 7. Considera que en todo momento la empresa hace un buen desempeño de sus servicios digitales | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Servicio oportuno | Servicio oportuno | 8. Considera que la empresa pone a disposición sus servicios digitales en el momento oportuno | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Procesos libres de error | 9. Considera que la empresa mantiene servicios digitales y canales libres de error | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Seguridad | Confianza | 10. Considera que los servicios digitales de la empresa infunden confianza en el cliente | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Seguridad en los procedimientos | 11. Considera usted sentirse seguro con los procesos digitales que ofrece la empresa | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Cortesía | 12. Considera que las plataformas digitales tienen un servicio amigable | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Conocimiento ante consultas | 13. Considera que las plataformas cuentan con los recursos necesarios para atender sus consultas | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Empatía | Atención individualizada | 14. Considera que la empresa ofrece una atención digital personalizada a los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Personal predispuesto | 15. Considera que se debe mantener una atención personal en los procedimientos digitales solicitados | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Preocupación | 16. Considera que la empresa se preocupa por mejorar sus procesos de atención digital | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Entendimiento de las necesidades | 17. Considera que se comprende or medio de servicios digitales las necesidades específicas de los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Horarios de atención | 18. Considera que la empresa mantiene en sus plataformas digitales horarios de atención apropiados | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Tangibilidad | Equipos de aspectos modernos | 19. Considera que la empresa mantiene equipos modernos que le permitan instaurar un gobierno digital | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Instalaciones atractivas | 20. Considera que las instalaciones en la empresa son modernas | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Materiales asociados al servicio | 21. Considera que la empresa posee el soporte tecnológico y digital necesaria para la atención al cliente | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Opinión de aplicabilidad:


Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []


No aplicable []

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de Gobierno Digital |
| Objetivo del instrumento | Recopilar datos sobre el gobierno digital en una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque |
| Nombres y apellidos del experto | Luis Edén Rojas Palacios |
| Documento de identidad | 41612079 |
| Años de experiencia en el área | 13 años |
| Máximo Grado Académico | Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz |
| Cargo | Sub Gerente de Planeamiento Estratégico y Racionalización |
| Número telefónico | 943871124 |
| Firma |  |
| Fecha | 27/05/2024 |

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de Atención al Cliente |
| Objetivo del instrumento | Recopilar datos sobre la atención al cliente de una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque |
| Nombres y apellidos del experto | Luis Edén Rojas Palacios |
| Documento de identidad | 41612079 |
| Años de experiencia en el área | 13 años |
| Máximo Grado Académico | Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz |
| Cargo | Sub Gerente de Planeamiento Estratégico y Racionalización |
| Número telefónico | 943871124 |
| Firma |  |
| Fecha | 27/05/2024 |



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

| | |
|----------------------------------|----------------|
| Apellidos | ROJAS PALACIOS |
| Nombres | LUIS EDEN |
| Tipo de Documento de Identidad | DNI |
| Numero de Documento de Identidad | 41612079 |

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

| | |
|--------------------|---------------------------------------|
| Nombre | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. |
| Rector | TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA |
| Secretario General | LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA |
| Director | PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL |

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

| | |
|---------------------|--|
| Grado Académico | DOCTOR |
| Denominación | Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad |
| Fecha de Expedición | 10/07/2023 |
| Resolución/Acta | 0414-2023-UCV |
| Diploma | 052-211396 |
| Fecha Matricula | 06/04/2020 |
| Fecha Egreso | 01/02/2023 |

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001977949



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 07/07/2024 12:20:46-0500

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

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

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

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

CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Sr. (a)(ita): Jared Ezem Madueño Racho

Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial, así mismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo.

El título del proyecto de investigación es: *"Gobierno digital y atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024"*. Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que solicito su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación de contenido para un instrumento.
- Matriz de validación del cuestionario.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente



Br. Espinoza Castro, Percy
DNI: 17817984

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: ***“Gobierno digital y atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 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 ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Claridad | El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Coherencia | El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Relevancia | El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |

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

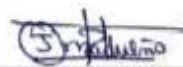
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

VARIABLE 1.

Gobierno digital: Según Nauca et al. (2023), es la utilización estratégica de tecnologías e información en las instituciones públicas como mecanismo de modernización para la creación de valor público. Comprende políticas, normas, principios, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la gobernanza, administración y uso de tecnologías para la digitalización de información y servicios de gran valor para los clientes. El gobierno cuenta con 6 dimensiones: la administración dirigida por el cliente, servicios proactivos, sector público impulsado por datos, gobierno abierto por defecto, procesos por digitalización por diseño y plataforma de co-creación de valor público.

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|--|--|--|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| Administración enfocada en el cliente | Configuración de procesos, servicios y políticas | 1. Considera que la empresa configura sus procesos, servicios y políticas en base a las necesidades y carencias de los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Adopción de mecanismos | 2. Considera que la empresa mantiene nuevos mecanismos en la elaboración de políticas y diseño de sus servicios | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Servicios proactivos | Anticipación a necesidades | 3. Considera que la empresa se ha anticipado a responder las necesidades de los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Respuesta inmediata | 4. Considera que la empresa responde de manera inmediata a sus solicitudes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Simplificación de interacción con clientes | 5. Considera que la empresa ha simplificado la interacción de sus procesos con lo solicitado por los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Proceso burocráticos y engorrosos | 6. Considera que la empresa evita procesos burocráticos y engorrosos al momento de responder solicitudes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Sector público impulsado por datos | Valoración de datos | 7. Considera que la empresa mantiene promueve una política de datos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Mecanismos de gobernanza | 8. Considera que la empresa cuenta con los mecanismos de administración para promover la coordinación de procesos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Acceso | 9. Considera que la empresa mantiene las plataformas adecuadas que facilitan el acceso a sus datos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Intercambio | 10. Considera que la empresa incorpora normas que facilitan el intercambio seguro de datos con otras instituciones | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Reutilización | 11. Considera que la empresa valora la reutilización de información para mejorar la toma de decisiones | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Gobierno de apertura por defecto | Datos por gobierno | 12. Considera que la empresa pone a disposición pública información necesaria para el cliente | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Proceso de formulación de políticas | 13. Considera que la empresa toma en cuenta las opiniones de los clientes en la elaboración de sus políticas | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Gobierno digital por diseño | Rediseño de proceso | 14. Considera que la empresa aprovecha la tecnología digital y datos para rediseñar sus procesos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Simplificación de procedimientos | 15. Considera que la empresa ha aprovechado la transformación digital para la simplificación de sus procesos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Canales de comunicación | 16. Considera que la empresa opera de forma integrada y entrega servicios a través de múltiples canales de comunicación | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Participación ciudadana | 17. Considera que gracias a la digitalización por diseño se tiene mayor participación ciudadana | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Plataforma de co-creación de valor público | Herramientas, normas y servicios de ayuda | 18. Considera que la empresa ha desplegado una amplia gama de herramientas, normas y servicios para ayudar a los equipos a centrarse en las necesidades de los clientes y diseño de servicios. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable



Firma del experto

VARIABLE 2.

Atención al cliente: Según Izquierdo (2021), como un conjunto de acciones direccionadas a dar una experiencia única al cliente, mediante la cual se crea un proceso para dar solución a diversas situaciones de una forma efectiva e inmediata para que el cliente reciba un servicio de calidad. La atención al cliente presenta 5 dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, tangibilidad y empatía.

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|------------------------|----------------------------------|--|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| Capacidad de respuesta | Información clara y precisa | 1. Considera que la empresa por medio de sus plataformas mantiene informados a los clientes respecto a la ejecución de sus servicios | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Servicio expedito rápido | 2. Considera que las plataformas digitales de la empresa, ofrece servicios rápidos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Disponibilidad de ayuda | 3. Considera que, al no encontrar solución a sus solicitudes mediante su plataforma digital, mantiene otros canales para ayudarla | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Personal disponible | 4. Considera que si no resolver sus solicitudes por medio de canales digitales la empresa dispone de personal para orientar al cliente | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Fiabilidad | Cumplimiento del plazo | 5. Considera que la empresa cumple en todo momento los tiempos establecidos en sus procesos digitales | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Interés en resolver el problema | 6. Considera que la empresa resuelve sus inconvenientes y dudas por medio de servicios digitales | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Desempeño del servicio | 7. Considera que en todo momento la empresa hace un buen desempeño de sus servicios digitales | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Servicio oportuno | Servicio oportuno | 8. Considera que la empresa pone a disposición sus servicios digitales en el momento oportuno | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Procesos libres de error | 9. Considera que la empresa mantiene servicios digitales y canales libres de error | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Seguridad | Confianza | 10. Considera que los servicios digitales de la empresa infunden confianza en el cliente | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Seguridad en los procedimientos | 11. Considera usted sentirse seguro con los procesos digitales que ofrece la empresa | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Cortesía | 12. Considera que las plataformas digitales tienen un servicio amigable | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Conocimiento ante consultas | 13. Considera que las plataformas cuentan con los recursos necesarios para atender sus consultas | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Empatía | Atención individualizada | 14. Considera que la empresa ofrece una atención digital personalizada a los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Personal predispuesto | 15. Considera que se debe mantener una atención personal en los procedimientos digitales solicitados | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Preocupación | 16. Considera que la empresa se preocupa por mejorar sus procesos de atención digital | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Entendimiento de las necesidades | 17. Considera que se comprende or medio de servicios digitales las necesidades específicas de los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Horarios de atención | 18. Considera que la empresa mantiene en sus plataformas digitales horarios de atención apropiados | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Tangibilidad | Equipos de aspectos modernos | 19. Considera que la empresa mantiene equipos modernos que la permitan instaurar un gobierno digital | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Instalaciones atractivas | 20. Considera que las instalaciones en la empresa son modernas | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Materiales asociados al servicio | 21. Considera que la empresa posee el soporte tecnológico y digital necesaria para la atención al cliente | 1 | 1 | 1 | 1 | |

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



 Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de Gobierno Digital |
| Objetivo del instrumento | Recopilar datos sobre el gobierno digital en una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque |
| Nombres y apellidos del experto | Jared Ezem Madueño Racho |
| Documento de identidad | 47413584 |
| Años de experiencia en el área | 4 años |
| Máximo Grado Académico | Maestra en Administración de Negocios |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Financiera Compartamos |
| Cargo | Asesora de Créditos Grupales |
| Número telefónico | +51 942959864 |
| Firma |  |
| Fecha | 27/05/2024 |

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de Atención al cliente |
| Objetivo del instrumento | Recopilar datos sobre la atención al cliente de una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque |
| Nombres y apellidos del experto | Jared Ezem Madueño Racho |
| Documento de identidad | 47413584 |
| Años de experiencia en el área | 4 años |
| Máximo Grado Académico | Maestra en Administración de Negocios |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Financiera Compartamos |
| Cargo | Asesora de Créditos Grupales |
| Número telefónico | +51 942959864 |
| Firma |  |
| Fecha | 27/05/2024 |



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

| | |
|----------------------------------|---------------|
| Apellidos | MADUEÑO RACHO |
| Nombres | JARED EZEM |
| Tipo de Documento de Identidad | DNI |
| Numero de Documento de Identidad | 47413584 |

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

| | |
|--------------------|---------------------------------------|
| Nombre | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. |
| Rector | TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA |
| Secretario General | LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA |
| Director | CORDOVA CAYO DANIEL ADOLFO |

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

| | |
|---------------------|---|
| Grado Académico | MAESTRO |
| Denominación | MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA |
| Fecha de Expedición | 08/04/24 |
| Resolución/Acta | 0212-2024-UCV |
| Diploma | 052-238851 |
| Fecha Matrícula | 29/08/2022 |
| Fecha Egreso | 29/01/2024 |

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001972620



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/07/2024 22:54:24-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2009-PCM.

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

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: ***“Gobierno digital y atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 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 ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Claridad | El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Coherencia | El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Relevancia | El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |

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

CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Sr. (a): Bequer Lafayette Silva Meléndez

Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial, así mismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo.

El título del proyecto de investigación es: "**Gobierno digital y atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024**". Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que solicito su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación de contenido para un instrumento.
- Matriz de validación del cuestionario.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente



Br. Espinoza Castro, Percy
DNI: 17617984

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

VARIABLE 1.

Gobierno digital: Según Nauca et al. (2023), es la utilización estratégica de tecnologías e información en las instituciones públicas como mecanismo de modernización para la creación de valor público. Comprende políticas, normas, principios, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la gobernanza, administración y uso de tecnologías para la digitalización de información y servicios de gran valor para los clientes. El gobierno cuenta con 6 dimensiones: la administración dirigida por el cliente, servicios proactivos, sector público manejado por datos, gobierno abierto por defecto, procesos por digitalización por diseño y plataforma de co-creación de valor público.

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|--|--|--|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| Administración enfocada en el cliente | Configuración de procesos, servicios y políticas | 1. Considera que la empresa configura sus procesos, servicios y políticas en base a las necesidades y carencias de los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Adopción de mecanismos | 2. Considera que la empresa mantiene nuevos mecanismos en la elaboración de políticas y diseño de sus servicios | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Servicios proactivos | Anticipación a necesidades | 3. Considera que la empresa se ha anticipado a responder las necesidades de los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Respuesta inmediata | 4. Considera que la empresa responde de manera inmediata a sus solicitudes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Simplificación de interacción con clientes | 5. Considera que la empresa ha simplificado la interacción de sus procesos con lo solicitado por los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Proceso burocráticos y engorrosos | 6. Considera que la empresa evita procesos burocráticos y engorrosos al momento de responder solicitudes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Sector público impulsado por datos | Valoración de datos | 7. Considera que la empresa mantiene promueve una política de datos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Mecanismos de gobernanza | 8. Considera que la empresa cuenta con los mecanismos de administración para promover la coordinación de procesos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Acceso | 9. Considera que la empresa mantiene las plataformas adecuadas que facilitan el acceso a sus datos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Intercambio | 10. Considera que la empresa incorpora normas que facilitan el intercambio seguro de datos con otras instituciones | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Reutilización | 11. Considera que la empresa valora la reutilización de información para mejorar la toma de decisiones | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Gobierno de apertura por defecto | Datos por gobierno | 12. Considera que la empresa pone a disposición pública información necesaria para el cliente | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Proceso de formulación de políticas | 13. Considera que la empresa toma en cuenta las opiniones de los clientes en la elaboración de sus políticas | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Gobierno digital por diseño | Rediseño de proceso | 14. Considera que la empresa aprovecha la tecnología digital y datos para rediseñar sus procesos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Simplificación de procedimientos | 15. Considera que la empresa ha aprovechado la transformación digital para la simplificación de sus procesos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Canales de comunicación | 16. Considera que la empresa opera de forma integrada y entrega servicios a través de múltiples canales de comunicación | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Participación ciudadana | 17. Considera que gracias a la digitalización por diseño se tiene mayor participación ciudadana | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Plataforma de co-creación de valor público | Herramientas, normas y servicios de ayuda | 18. Considera que la empresa ha desplegado una amplia gama de herramientas, normas y servicios para ayudar a los equipos a centrarse en las necesidades de los clientes y diseño de servicios. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

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



Firma del experto

VARIABLE 2.

Atención al cliente: Según Izquierdo (2021), como un conjunto de acciones direccionadas a dar una experiencia única al cliente, mediante la cual se crea un proceso para dar solución a diversas situaciones de una forma efectiva e inmediata para que el cliente reciba un servicio de calidad. La atención al cliente presenta 5 dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, tangibilidad y empatía.

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|------------------------|----------------------------------|--|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| Capacidad de respuesta | Información clara y precisa | 1. Considera que la empresa por medio de sus plataformas mantiene informados a los clientes respecto a la ejecución de sus servicios | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Servicio expedito rápido | 2. Considera que las plataformas digitales de la empresa, ofrecen servicios rápidos | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Disposición de ayuda | 3. Considera que, al no encontrar solución a sus solicitudes mediante su plataforma digital, mantiene otros canales para ayudarlo | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Personal disponible | 4. Considera que al no resolver sus solicitudes por medio de canales digitales la empresa dispone de personal para orientar al cliente | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Fiabilidad | Cumplimiento del plazo | 5. Considera que la empresa cumple en todo momento los tiempos establecidos en sus procesos digitales | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Interés en resolver el problema | 6. Considera que la empresa resuelve sus inconvenientes y dudas por medio de servicios digitales | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Desempeño del servicio | 7. Considera que en todo momento la empresa hace un buen desempeño de sus servicios digitales | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Servicio oportuno | 8. Considera que la empresa pone a disposición sus servicios digitales en el momento oportuno | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Seguridad | Procesos libres de error | 9. Considera que la empresa mantiene servicios digitales y canales libres de error | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Confianza | 10. Considera que los servicios digitales de la empresa infunden confianza en el cliente | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Seguridad en los procedimientos | 11. Considera usted sentirse seguro con los procesos digitales que ofrece la empresa | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Cortesía | 12. Considera que las plataformas digitales tienen un servicio amigable | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Empatía | Conocimiento ante consultas | 13. Considera que las plataformas cuentan con los recursos necesarios para atender sus consultas | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Atención individualizada | 14. Considera que la empresa ofrece una atención digital personalizada a los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Personal predispuesto | 15. Considera que se debe mantener una atención personal en los procedimientos digitales solicitados | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Preocupación | 16. Considera que la empresa se preocupa por mejorar sus procesos de atención digital | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Entendimiento de las necesidades | 17. Considera que se comprende or medio de servicios digitales las necesidades específicas de los clientes | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Tangibilidad | Horarios de Atención | 18. Considera que la empresa mantiene en sus plataformas digitales horarios de atención apropiados | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Equipos de aspectos modernos | 19. Considera que la empresa mantiene equipos modernos que le permitan instaurar un gobierno digital | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Instalaciones atractivas | 20. Considera que las instalaciones en la empresa son modernas | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Materiales asociados al servicio | 21. Considera que la empresa posee el soporte tecnológico y digital necesaria para la atención al cliente | 1 | 1 | 1 | 1 | |

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




 Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de Gobierno Digital |
| Objetivo del instrumento | Recopilar datos sobre el gobierno digital en una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque |
| Nombres y apellidos del experto | Baquer Lafayette Silva Meléndez |
| Documento de identidad | 47057652 |
| Años de experiencia en el área | 3 años |
| Máximo Grado Académico | Magíster en Administración de Negocios - MBA |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Municipalidad Distrital de Chongoyape |
| Cargo | Responsable de Omaped |
| Número telefónico | +51 979886491 |
| Firma |  |
| Fecha | 27/05/2024 |

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de Atención al cliente |
| Objetivo del instrumento | Recopilar datos sobre la atención al cliente de una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque |
| Nombres y apellidos del experto | Baquer Lafayette Silva Meléndez |
| Documento de identidad | 47057652 |
| Años de experiencia en el área | 3 años |
| Máximo Grado Académico | Magíster en Administración de Negocios - MBA |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Municipalidad Distrital de Chongoyape |
| Cargo | Responsable de Omaped |
| Número telefónico | +51 979886491 |
| Firma |  |
| Fecha | 27/05/2024 |



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SILVA MELENDEZ**
Nombres **BEQUER LAFAYETTE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **47067862**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **14/10/19**
Resolución/Acta **0319-2018-UCV**
Diploma **062-070813**
Fecha Matrícula **09/10/2017**
Fecha Egreso **16/01/2019**

Fecha de emisión de la constancia: **03 de Julio de 2024**



CÓDIGO VIRTUAL 0001972622



ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 050-2008-PCM.

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

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Confiabilidad y la validez estadística de los instrumentos

Tabla 9

Análisis de fiabilidad del cuestionario de gobierno digital

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------------|
| Alfa de Cronbach ,852 | N de elementos 18 |

*Respecto a la variable gobierno digital, se determinó a través del análisis de fiabilidad un coeficiente de Alfa de Cronbach = 0.852; lo que se presenta que el instrumento tiene una consistencia interna excelente para ser aplicado.

Tabla 10

Análisis de fiabilidad del cuestionario de atención al cliente

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------------|
| Alfa de Cronbach ,891 | N de elementos 21 |

*En referencia a la variable atención al cliente, se determinó utilizando el análisis de fiabilidad, un coeficiente de Alfa de Cronbach = 0.891; lo que significa que el instrumento tiene una consistencia interna excelente para su aplicación.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIO ELÉCTRICO EN LAMBAYEQUE

1. Fundamentación teórica

En la actualidad, las instituciones han apostado por la transformación digital como un mecanismo clave para ofrecer un servicio de calidad, ya que la instauración del gobierno electrónico y el uso de tecnologías no han logrado ser efectivas para un óptimo servicio (Stable et al., 2021; García & Plasencia, 2020). La presente propuesta se fundamenta a partir de los problemas identificados en una empresa pública de distribución de servicios de electricidad en Lambayeque, donde a pesar de ser una entidad que lanzó su estrategia digital y aceleró sus inversiones para mejorar la gestión, no se ha logrado alcanzar la calidad de los procesos debido al uso deficiente de datos, la falta de integración en áreas de información, un reducido control de los procesos y la poca transparencia. Lo descrito se vio reflejado en los niveles de gobierno digital: 45.7% medio, 32.9% alto y 21.4% bajo. Y la atención al cliente: 47.1% medio, 27.2% alto y 25.7% alto, determinando en ese sentido la relación que existe entre el gobierno digital y la atención al cliente.

En ese sentido, la propuesta toma como fundamento al Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que establece la normativa de la Ley de Gobierno Digital, para dar inicio a la Política Nacional de Cambio Digital. Es así como se considera al gobierno digital como una herramienta que definen los lineamientos, objetivos, servicios, actividades, metas y acciones para lograr una transformación de lo electrónico a lo digital, lo que supone orientar a los ciudadanos con el propósito de impulsar servicios digitales equitativos y con acceso seguro (Salirrosas et al., 2022). En base a lo descrito se puede mencionar que la propuesta es viable técnica y operativamente ya que representa un mecanismo adecuado para alcanzar la transformación digital en la organización, lo que permitirá ofrecer una atención de calidad a la comunidad.

2. Dimensiones

La administración enfocada en el cliente: se centra en la capacidad que tienen los organismos públicos para enfocar el diseño de procesos, servicios, la prestación de políticas y servicios en función de las necesidades y conveniencia de las personas, adoptando mecanismos para que esto se cumpla (Barragán, 2023).

Los servicios proactivos: en la gestión pública se refieren a los mecanismos de las entidades del estado para anticiparse a los requerimientos y necesidades de los usuarios, respondiendo a ellas de manera inmediata sin esperar solicitudes formales. Los gobiernos realizan una reestructuración en las relaciones con clientes por medio de la transformación digital, interoperabilidad de los sistemas y plataformas que generan un paso del gobierno reactivo a proactivo (OECD, 2024).

El sector público impulsado por datos: valora la información como un elemento estratégico que permite rediseñar los procedimientos en las instituciones. Mediante la gobernanza, accesibilidad, intercambio y reutilización de información, se pueden mejorar los servicios y tomar mejores acciones pensando en su beneficio (OECD, 2024).

El gobierno de apertura por defecto: se inicia cuando se coloca a disposición de la ciudadanía la información que manejan las instituciones y los procesos en la construcción de políticas (lo que incluye algoritmos), todo ello, dentro de los límites de las vigentes leyes y en equilibrio con el interés del país y su población (OECD, 2024).

El gobierno digital por diseño: permite que las instituciones empleen tecnologías, herramientas e información digital de forma estratégica y coherente de manera que los procesos públicos sean transformados y rediseñados, simplificando los pasos y promocionando nuevos canales de comunicación y participación para su ciudadanía (OECD, 2024).

La plataforma de co-creación de valor público: se ofrece al poner a disposición una amplia variedad de servicios, herramientas y normas para que los equipos se apoyen y centren las carencias de los clientes en la creación de mejores servicios del estado (OECD, 2024).

3. Justificación

La propuesta tiene como finalidad una vez identificados los procesos de gestión digital y dominios definir con mayor certeza los requerimientos o necesidades de funcionalidad de las aplicaciones. De esta manera se dinamizará la gestión digital en las organizaciones para ofrecer una atención de calidad. Para ello, se tomaron como bases diversos enfoques y modelos teóricos que refuerzan la transformación digital y la forma de operar y atender a los clientes. Es así como con la propuesta se pretende cambiar las prácticas operativas y proponer el gobierno digital en una empresa de servicio eléctrico como mecanismo para acelerar los procesos y calidad de atención, mejorando institucionalmente la operatividad donde los clientes se sientan satisfechos con la atención.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Desarrollar un plan para fortalecer el gobierno digital y mejorar la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque

4.2. Objetivos específicos

- a) Diagnosticar la situación actual del gobierno digital y atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico
- b) Plantear los objetivos para fortalecer el gobierno digital en la empresa de servicios eléctricos
- c) Establecer acciones para fortalecer el gobierno digital en la empresa de servicios eléctricos
- d) Estructurar un plan de mejorar por dimensiones para la gestión digital direccionada a mejorar la calidad de atención

5. Diseño de la propuesta

Figura 2

Diseño de propuesta



6. Metodología

Teniendo en cuenta la situación actual del gobierno digital y atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, se identificó la problemática y en base a fundamentos teóricos se establecieron diversas acciones y beneficios.

Tabla 11

Metodología de la propuesta a implementar

| Dimensión | Problemática existente | Objetivo | Acción | Meta | Beneficiados |
|---------------------------------------|---|---|---|--|--|
| Administración enfocada en el cliente | Inadecuada configuración de procesos y políticas sin tener en cuenta las necesidades y carencias de los clientes. | Cultura organizacional / desarrollo de competencias | <ul style="list-style-type: none"> - Coaching ejecutivo en Normativa de Gobierno Digital a los miembros del Comité de Gobierno Digital - Proyecto de fortalecimiento de las competencias digitales del personal - Lanzar la estrategia digital con los servidores públicos internos y en los medios de difusión externos | Reforzar la cultura organizacional, con desarrollo de competencias en transformación/gobierno digital, y de calidad de servicio orientados a la mejora de la experiencia del ciudadano | Cientes de una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque |
| Servicios proactivos | No se anticipan a solicitudes, las respuestas son lentas, debido a procesos burocráticos y engorrosos. | Optimizar procesos, establecer políticas, procedimientos | <ul style="list-style-type: none"> - Actualizar el marco de gobierno de la empresa con la incorporación del proceso de Gobernanza Digital (Comité de GD). - Implementación SAP S/4 | Optimizar procesos, establecer políticas, procedimientos, metodologías, estándares y estrategias para cumplir la normativa. | Cientes de una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque |
| Sector público impulsado por datos | No se promueve una política de datos al no mantener mecanismos de administración para promover la coordinación de | Generar Sistemas de Información / soluciones de analítica | <ul style="list-style-type: none"> - Implementación Sistema Grabación de voz y gestión de incidencias - Servicio Software Factory (3) - Servicio Software Factory (4 + Complementario 3) - Servicio Software Factory (5) | Propiciar la generación de Sistemas de Información con datos de calidad y disponibles para la toma de decisiones, y para el desarrollo e | Cientes de una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque |

| | | | |
|----------------------------------|--|--|--|
| | procesos, plataformas con acceso a información y no se incorporan normas que facilitan el intercambio seguro de datos con otras instituciones. | | <ul style="list-style-type: none"> - Implementar plataforma para implementación de información de carácter público soluciones de analítica - Implementar o rediseñar la mesa de partes digital integrado al sistema que faciliten la de gestión documental retroalimentación para la - Video vigilancia con tecnología IP y analítica mejora continua de los servicios digitales. |
| Gobierno de apertura por defecto | No se pone a disposición pública la información necesaria para el cliente. | Implementar Sistema de Seguridad de la Información | <ul style="list-style-type: none"> - Adquisición e implementación de equipos de Ciberseguridad Implementar y ejecutar - Consola de gestión de equipos informáticos – Server mejora continua del Sistema de Seguridad de - Coaching vivencial en Seguridad Digital aplicable a posiciones claves la Información, adecuar las plataformas operativas y tecnológicas a la - Implementación y Certificación de Sistema de Gestión de Seguridad de la información (siguiendo los lineamientos de la Norma Peruana ISO NTP/IEC 27001:2014) y a los desafíos de la Ciberseguridad. |
| Gobierno digital por diseño | La empresa no ha aprovechado la transformación digital para la simplificación de sus procesos, no se opera de forma integrada y entrega servicios a través de múltiples canales de comunicación. | Fortalecer y modernizar la Infraestructura tecnológica | <ul style="list-style-type: none"> - Remodelación de Data Center - Red de acceso Wifi Corporativo - Adquisición e instalación de radios bases y antenas VHF y HF para las UU.NN de la empresa - Switches de Oficina, actualización de equipos que están cumpliendo su vida útil - Switches LAN e industriales para oficinas y subestaciones - Implementación de enlaces de Fibra Óptica en 10 SETs <p>Fortalecer y modernizar la infraestructura tecnológica para garantizar la continuidad operativa, conectividad, escalabilidad e interoperabilidad de nuestros servicios digitales</p> |

| | | | |
|--|---|---------------------------------|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Transición al Protocolo IPV6 - Enlaces de Fibra Óptica 2da Etapa, subestaciones de transformación - Cableado estructurado con fibra óptica |
| Plataforma de co-creación de valor público | No se ha desplegado una amplia gama de herramientas, normas y servicios para ayudar a los equipos a centrarse en las necesidades de los clientes y diseño de servicios. | Implementar Servicios Digitales | <ul style="list-style-type: none"> - Implementar la página web Institucional en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano - Incorporación de la información geográfica de la infraestructura eléctrica a la Plataforma Digital Georeferenciada del Estado - Publicar Datos Abiertos en la Plataforma Nacional de Datos - Implementar una plataforma que centralice los servicios |

Implementar servicios digitales que permitan una experiencia satisfactoria en las interacciones con los ciudadanos y los grupos de interés.

Tabla 12

Indicadores de gobierno digital

| Dimensión | Meta | Indicador | Cálculo | Periodo | Unidad | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
|---------------------------------------|--|---|--|-----------|--------|------|------|------|------|
| Administración enfocada en el cliente | Reforzar la cultura organizacional, con desarrollo de competencias en transformación/gobierno digital, y de calidad de servicio orientados a la mejora de la experiencia del ciudadano | Capacitación transformación y Gobierno Digital (TGD) | Actividades de capacitación TDG ejecutadas*100/Total actividades de capacitación programadas | Semestral | % | 30% | 60% | 80% | 100% |
| Servicios proactivos | Optimizar procesos, establecer políticas, procedimientos, metodologías, estándares y estrategias para cumplir la normativa. | Adecuación de proceso a normativa de Gobierno Digital | Procesos adecuados*100/Total de procesos programados para la adecuación | Semestral | % | 25% | 50% | 75% | 100% |
| Sector público impulsado por datos | Propiciar la generación de Sistemas de Información con datos de calidad y disponibles para la toma de decisiones, y para el desarrollo e implementación de soluciones de analítica descriptiva y predictiva que faciliten la retroalimentación para la mejora continua de los servicios digitales. | Renovación Infraestructura tecnológica | Proyectos de infraestructura tecnológica ejecutados*100/ Total de proyectos de infraestructura tecnológica programados | Semestral | % | 33% | 56% | 78% | 100% |
| Gobierno de | Implementar y ejecutar mejora continua del Sistema de Seguridad de la Información, | Implementación de SGSI en base | Procesos y controles de la NTP 27001 implementados*100/Total | Semestral | % | 75% | 85% | 95% | 100% |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|-----------|---|-----|-----|-----|------|--|
| apertura por defecto | adecuar las plataformas operativas y tecnológicas a la normativa NTP/ISO27001 y a los desafíos de la Ciberseguridad. | a la Norma NTP/ISO 27001 | de procesos y controles programados | | | | | | | |
| Gobierno digital por diseño | Fortalecer y modernizar la infraestructura tecnológica para garantizar la continuidad operativa, conectividad, escalabilidad e interoperabilidad de nuestros servicios digitales | Inteligencia de negocios y Analítica | Módulo de BI implementados*100/Total de Módulos de BI programados | Semestral | % | 30% | 60% | 80% | 100% | |
| Plataforma de co-creación de valor público | Implementar servicios digitales que permitan una experiencia satisfactoria en las interacciones con los ciudadanos y los grupos de interés. | Servicios Digitales publicados | Cant. Servicios digitales implementados*100/Total de servicios digitales programados | Semestral | % | 30% | 60% | 80% | 100% | |
| | | Incremento de visitas a servicios digitales | (Cant. de visitas actual - cant. visitas anteriores) *100/Cantidad de visitas anterior | Semestral | % | 10% | 15% | 25% | 40% | |

7. Cronograma

Tabla 13

Cronograma de actividades de la propuesta

| N° | Acción | Responsable | Años | | | | |
|----|---|----------------------------------|------|------|------|------|------|
| | | | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| 01 | Remodelación de Data Center | Gerencia Regional / Tic | | ■ | | | |
| 02 | Red de acceso Wifi Corporativo | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | | ■ | | | |
| 03 | Adquisición e instalación de radios bases y antenas VHF y HF | Gerencia Regional / Tic | ■ | | | | |
| 04 | Implementación Sistema Grabación de voz y gestión de incidencias | Gerencia Regional / Tic | ■ | | | | |
| 05 | Adquisición e implementación de equipos de Ciberseguridad | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | ■ | | | | |
| 06 | Switches de Oficina, actualización de equipos que estan cumpliendo su vida útil | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | ■ | | | | |
| 07 | Switches LAN e industriales para oficinas y subestaciones | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | | | ■ | | |
| 08 | Consola de gestión de equipos informáticos - Server | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | | ■ | ■ | | |
| 09 | Servicio Software Factory (FONAFE 3) | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | ■ | | | | |
| 10 | Servicio Software Factory (FONAFE 4 + Complementario 3) | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | ■ | | | | |
| 11 | Servicio Software Factory (FONAFE 5) | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | | ■ | ■ | ■ | ■ |

| | | | | |
|----|---|---|--|--|
| 12 | Implementación de enlaces de Fibra óptica en 10 SETs de la empresa | Gerencia Técnica / Gerencia Comercial / Tic Regional | | |
| 13 | Actualizar el marco de gobierno de la empresa con la incorporación del proceso de Gobernanza Digital (Comité de GD) | Gerencia Corp. Desarrollo Y Ctrl De Gestión / Gerencia Regional | | |
| 14 | Implementación SAP S/4 HANA | Gerencia Corp. Adm. Y Finanzas / Gerencia Regional | | |
| 15 | Coaching ejecutivo en Normativa de Gobierno Digital a los miembros del Comité de Gobierno Digital | Gerencia Corp. Adm. Y Finanzas | | |
| 16 | Coaching vivencial en Seguridad Digital aplicable a posiciones claves de la empresa | Gerencia Corp. Adm. Y Finanzas | | |
| 17 | Proyecto de fortalecimiento de las competencias digitales del personal de la empresa | Gerencia Corp. Adm. Y Finanzas | | |
| 18 | Lanzar la estrategia digital de la entidad con los servidores públicos internos y en los medios de difusión externos. | Imagen Institucional Corporativa | | |
| 19 | Implementar la página web Institucional en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano GOB.PE | Imagen Institucional / Atención Al Cliente / Tic Regional | | |
| 20 | Transición al Protocolo IPV6 | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | | |
| 21 | Incorporación de la información geográfica de la infraestructura eléctrica a la Plataforma Digital Georeferenciada del Estado | Gerencia Corp. Técnica / Jefatura Corp Tic / Tic Regional | | |
| 22 | Publicar Datos Abiertos en la Plataforma Nacional de Datos Abiertos | Gerencia Corp. Comercial / Jefatura Corp Tic / Tic Regional | | |
| 23 | Implementación y Certificación de Sistema de Gestión de Seguridad de la información (siguiendo los lineamientos de la Norma Peruana ISO NTP/IEC 27001:2014) | Gerencia Corp. Desarrollo Y Ctrl De Gestión / Gerencia Regional | | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| 24 | Implementar o rediseñar la mesa de partes digital integrado al sistema de gestión documental. | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | |
| 25 | Implementar una plataforma única que centralice los servicios que se publicaran en GOB.PE | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | |
| 26 | Implementar plataforma para publicar información de carácter público que se expondrá a través de PIDE | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | |
| 27 | Enlaces de Fibra óptica 2da Etapa, subestaciones de transformación de la empresa | Gerencia Técnica / Gerencia Comercial / Tic Regional | |
| 28 | Cableado estructurado con fibra óptica para HIDRANDINA | Gerencia Regional / Tic | |
| 29 | Video vigilancia con tecnología IP y analítica para HIDRANDINA (oficinas+subestaciones) | Gerencia Regional / Tic | |

8. Presupuesto

Tabla 14

Presupuesto de actividades de la propuesta

| N° | Acción | Responsable | Presupuesto Miles S/ |
|----|---|--|-------------------------|
| 01 | Remodelación de Data Center | Gerencia Regional / Tic | 940 |
| 02 | Red de acceso Wifi Corporativo | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 800 |
| 03 | Adquisición e instalación de radios bases y antenas VHF y HF | Gerencia Regional / Tic | 375 |
| 04 | Implementación Sistema Grabación de voz y gestión de incidencias | Gerencia Regional / Tic | 140 |
| 05 | Adquisición e implementación de equipos de Ciberseguridad | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 422 |
| 06 | Switches de Oficina, actualización de equipos que estan cumpliendo su vida útil | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 1 548 |
| 07 | Switches LAN e industriales para oficinas y subestaciones | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 1 350 |
| 08 | Consola de gestión de equipos informáticos - Server | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 300 |
| 09 | Servicio Software Factory (FONAFE 3) | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 307 |
| 10 | Servicio Software Factory (FONAFE 4 + Complementario 3) | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 190 |
| 11 | Servicio Software Factory (FONAFE 5) | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 3 275 |
| 12 | Implementación de enlaces de Fibra óptica en 10 SETs de la empresa | Gerencia Técnica / Gerencia Comercial / Tic Regional | 8 210 |

| | | | |
|----|---|---|-------|
| 13 | Actualizar el marco de gobierno de la empresa con la incorporación del proceso de Gobernanza Digital (Comité de GD) | Gerencia Corp. Desarrollo Y Ctrl De Gestión / Gerencia Regional | 120 |
| 14 | Implementación SAP S/4 HANA | Gerencia Corp. Adm. Y Finanzas / Gerencia Regional | 5 000 |
| 15 | Coaching ejecutivo en Normativa de Gobierno Digital a los miembros del Comité de Gobierno Digital | Gerencia Corp. Adm. Y Finanzas | 100 |
| 16 | Coaching vivencial en Seguridad Digital aplicable a posiciones claves de la empresa | Gerencia Corp. Adm. Y Finanzas | 150 |
| 17 | Proyecto de fortalecimiento de las competencias digitales del personal de la empresa | Gerencia Corp. Adm. Y Finanzas | 700 |
| 18 | Lanzar la estrategia digital de la entidad con los servidores públicos internos y en los medios de difusión externos. | Imagen Institucional Corporativa | 1 050 |
| 19 | Implementar la página web Institucional en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano GOB.PE | Imagen Institucional / Atención Al Cliente / Tic Regional | 20 |
| 20 | Transición al Protocolo IPV6 | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 120 |
| 21 | Incorporación de la información geográfica de la infraestructura eléctrica a la Plataforma Digital Georeferenciada del Estado | Gerencia Corp. Técnica / Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 100 |
| 22 | Publicar Datos Abiertos en la Plataforma Nacional de Datos Abiertos | Gerencia Corp. Comercial / Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 100 |
| 23 | Implementación y Certificación de Sistema de Gestión de Seguridad de la información (siguiendo los lineamientos de la Norma Peruana ISO NTP/IEC 27001:2014) | Gerencia Corp. Desarrollo Y Ctrl De Gestión / Gerencia Regional | 300 |
| 24 | Implementar o rediseñar la mesa de partes digital integrado al sistema de gestión documental. | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 120 |
| 25 | Implementar una plataforma única que centralice los servicios que se publicaran en GOB.PE | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 100 |
| 26 | Implementar plataforma para publicar información de carácter público que se expondrá a través de PIDE | Jefatura Corp Tic / Tic Regional | 100 |

| | | | |
|----------------------------|--|--|------------------------|
| 27 | Enlaces de Fibra óptica 2da Etapa, subestaciones de transformación de la empresa | Gerencia Técnica / Gerencia Comercial / Tic Regional | 6 000 |
| 28 | Cableado estructurado con fibra óptica para HIDRANDINA | Gerencia Regional / Tic | 3 000 |
| 29 | Video vigilancia con tecnología IP y analítica (oficinas+subestaciones) | Gerencia Regional / Tic | 3 500 |
| PERIODO 2024 | | | Miles S/ 6 926 |
| PERIODO 2024 - 2028 | | | Miles S/ 31 741 |

Anexo 7. Otras evidencias

Tabla 15

Matriz de consistencia

| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Variables | Metodología | Población y muestra | Técnica/ instrumento |
|--|--|---|---------------------------------------|--|--|-------------------------------------|
| ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024? | Determinar la relación entre el gobierno digital con la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024. | Existe relación significativa entre el gobierno digital y la atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024. | Variable 1 Gobierno digital | Tipo: Básica | Población: 70 colaboradores de la gerencia comercial de una empresa de servicio eléctrico en Lambayeque 2024 | Técnica: Encuesta |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | | Diseño: No experimental Corte transeccional | | |
| ¿Cuál es el nivel de gobierno digital en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024? | Identificar el nivel de gobierno digital en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024 | Existe relación significativa entre el gobierno digital con las dimensiones de la atención al cliente en empresa de servicio eléctrico | | Alcance: Correlacional | | Instrumento: Cuestionario |

| | | | |
|--|---|---|------------------------------------|
| <p>¿Cuál es el nivel de atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024?</p> | <p>Identificar el nivel de atención al cliente en una empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024</p> | <p>el en Lambayeque de 2024</p> | <p>2024</p> |
| <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno digital con las dimensiones de la atención al cliente en empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024?</p> | <p>Determinar la relación entre el gobierno digital con las dimensiones de la atención al cliente en empresa de servicio eléctrico, Lambayeque 2024</p> | <p>Variable 2 Atención al cliente</p> | <p>Muestreo: Censal</p> |