



Universidad César Vallejo

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

Gobierno electrónico en la calidad del servicio a los usuarios en un
organismo regulador, San Martín, 2024

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

AUTOR:

Moreno Rodriguez, Eduardo Simeon (orcid.org/0000-0002-1476-2351)

ASESORES:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)
Dr. Colquepisco Paucar, Nilo Teodorico (orcid.org/0000-0002-2984-6603)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico en la calidad del servicio a los usuarios en un organismo regulador, San Martín, 2024", cuyo autor es MORENO RODRIGUEZ EDUARDO SIMEON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Diciembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO DNI: 07637233 ORCID: 0000-0002-0684-8542	Firmado electrónicamente por: JPAPANICOLAU el 21-12-2024 08:06:48

Código documento Trilce: TRI - 0968874



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MORENO RODRIGUEZ EDUARDO SIMEON estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico en la calidad del servicio a los usuarios en un organismo regulador, San Martín, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
EDUARDO SIMEON MORENO RODRIGUEZ DNI: 10719328 ORCID: 0000-0002-1476-2351	Firmado electrónicamente por: EMORENORO el 20- 12-2024 08:13:24

Código documento Trilce: TRI - 0968873



Dedicatoria

A mi mamá, Rosa Rodríguez, por ser un ejemplo de mujer perseverante, siendo mi guía en mi vida personal y profesional.

A mi padre, Simeón Moreno, por ser mi soporte en los momentos difíciles y enseñarme a nunca rendirme.

Eduardo Simeón.

Agradecimiento

Al magister Papanicolau Denegri, Jorge por su apoyo y asesoría constante desde el inicio hasta el final de la presente investigación.

A todas aquellas personas que participaron en el desarrollo del presente estudio, a ellos mi gratitud.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del/os autor/es	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	14
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1 Cruce gobierno electrónico con calidad de servicio	18
Tabla 2 Cruce presencia con calidad de servicio	19
Tabla 3 Cruce interacción con calidad de servicio	20
Tabla 4 Cruce transacción con calidad de servicio	21
Tabla 5 Cruce transformación con calidad de servicio	22
Tabla 6 Ajuste de modelo GE y calidad de servicio (Hipótesis General)	23
Tabla 7 R2 GE y calidad de servicio	23
Tabla 8 Ajuste de modelo presencia y CS (Hipótesis Especifica 1)	24
Tabla 9 R2 presencia y calidad del servicio	24
Tabla 10 Ajuste de modelo interacción y CS (Hipótesis Especifica 2)	25
Tabla 11 R2 interacción y calidad del servicio	25
Tabla 12 Ajuste de modelo transacción y CS (Hipótesis especifica 3)	26
Tabla 13 R2 transacción y calidad del servicio	26
Tabla 14 Ajuste de modelo transformación y CS (Hipótesis Especifica 4)	27
Tabla 15 R2 transformación y calidad del servicio	27

Índice de figuras

Pág.

Figura 1 Esquema del diseño	14
-----------------------------------	----

Resumen

El estudio tuvo como objetivo analizar la influencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de un organismo regulador en el departamento de San Martín durante el año 2024; relacionado con el ODS 16.6 el cual promueve la creación de instituciones inclusivas, responsables y eficaces. Investigación de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal y alcance explicativo causal. Una muestra de 80 usuarios que utilizaron los servicios presenciales del organismo regulador. Los resultados mostraron que el gobierno electrónico tiene un impacto significativo en la calidad del servicio, con altos valores de Pseudo R^2 (Cox y Snell: 0.998), explicando prácticamente toda la variabilidad observada. Entre las dimensiones evaluadas, Presencia contribuye con un 60.8% (Pseudo R^2 : 0.608), mientras que Interacción, con un R^2 de 0.842, refuerza su importancia en la experiencia del usuario. La dimensión Transacción, con un R^2 de 0.995, destacó por su relevancia en la percepción de calidad. Finalmente, Transformación, con Pseudo R^2 (0.701-0.702), subrayó su influencia en la mejora del servicio, validando la importancia de un análisis detallado. Por lo que se concluye que el gobierno electrónico desempeña un papel crucial en la calidad del servicio ofrecido por un organismo regulador.

Palabras clave: Gobierno, electrónico, servicio, calidad, estado.

Abstract

The objective of the study was to analyze the influence of electronic government on the quality of the service offered to users of a regulatory body in the department of San Martín during the year 2024; related to SDG 16.6 which promotes the creation of inclusive, responsible and effective institutions. Applied research, non-experimental cross-sectional design and causal explanatory scope. A sample of 80 users who used the face-to-face services of the regulatory body. The results showed that e-government has a significant impact on service quality, with high values of Pseudo R^2 (Cox and Snell: 0.998), explaining practically all of the observed variability. Among the dimensions evaluated, Presence contributes 60.8% (Pseudo R^2 : 0.608), while Interaction, with an R^2 of 0.842, reinforces its importance in the user experience. The Transaction dimension, with an R^2 of 0.995, stood out for its relevance in the perception of quality. Finally, Transformation, with Pseudo R^2 (0.701-0.702), highlighted its influence on service improvement, validating the importance of a detailed analysis. Therefore, it is concluded that electronic government plays a crucial role in the quality of the service offered by a regulatory body.

Keywords: Government, electronic, service, quality, state.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada en esta tesis desempeña un papel esencial para el cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16, el cual es crucial para fomentar comunidades más inclusivas y pacíficas. Específicamente, se enfoca en la meta 16.6, que promueve la creación de instituciones inclusivas, responsables y eficaces (Naciones Unidas, 2018). Al mejorar los servicios ciudadanos a través de plataformas digitales y optimizar la coordinación entre ciudadanos y gobierno, se logra incrementar la transparencia, aumentar la participación de los ciudadanos y optimizar el acceso a la información (Balderas, 2024).

El concepto de e gobierno es necesario para el cambio que busca otorgar servicios de calidad a la población, mediante la digitalización de los procesos administrativos de la esfera gubernamental. Sus funciones son para facilitar el manejo intergubernamental, acelerar los procesos de la rendición de cuentas y canales entre los gobiernos y la ciudadanía y son la clave para el desarrollo de instituciones responsables y eficientes. La meta 16.6 lo destaca a nivel mundial en la medida en que despierta la participación ciudadana y la confianza institucional (Naciones Unidas, 2018). Por lo tanto, esta estrategia es un intento por lograr y fomentar una sociedad más inclusiva y justa.

Balderas (2024) explicó que el papel del gobierno electrónico no sólo ha reforzado la vinculación del Estado con los ciudadanos, sino que ha convertido a los gobiernos en entidades mucho más eficientes y eficaces en la prestación de servicios públicos. Esto conlleva a un fortalecimiento doble: por un lado, mejora las instituciones públicas, y por otro, acelera el logro de los ODS, potenciando la calidad de vida a través de una mayor transparencia y participación. Es prioritario el gobierno electrónico para el logro de un desarrollo basado en la sostenibilidad y la creación de sociedades participativas, robusteciendo la confianza en el Estado y sus instituciones.

Sin embargo, en Latinoamérica, uno de los desafíos del e-gobierno está relacionada con las deficiencias en el servicio ofrecido a la comunidad (Romero, 2023). Esto se debe a varios factores que afectan el empleo eficiente de la tecnología asociadas con la información y comunicación (TIC) de naturaleza público (Pillaca, 2022). En los países de la región, una brecha digital impide que segmentos de la población, especialmente en áreas rurales y de bajos recursos, accedan a estas, impidiendo el uso efectivo de los servicios electrónicos gubernamentales (Hoque & Kabir, 2024). Esta brecha está relacionada, principalmente, con la insuficiente infraestructura y conectividad, lo cual limita el acceso a la información y dificulta la participación en procesos de gobierno electrónico (Patergiannaki y Pollalis, 2024).

Las falencias en los servicios gubernamentales digitales en Latinoamérica también se atribuyen a limitaciones estructurales (Romero, 2023). La región enfrenta una significativa brecha digital, más pronunciada en las zonas rurales y entre sectores desfavorecidos, donde la infraestructura y conectividad son inadecuadas. Esto restringe el acceso a los servicios electrónicos gubernamentales, y la falta de inversión en estos sectores no solo afecta la participación de los ciudadanos, sino también dificulta el acceso a los datos de naturaleza público, lo que compromete la transparencia y eficacia gubernamental (Patergiannaki y Pollalis, 2024). Mejorar el gobierno electrónico en la región requiere abordar estas limitaciones.

Asimismo, el deficiente conocimiento de las personas que integran el entorno respecto a la materia de e gobierno es otro desafío para la calidad de los servicios de gobierno en línea (Taufiqurokhman et al., 2024). Las personas no se encuentran debidamente capacitadas en el manejo de las herramientas electrónicas, lo que afecta su capacidad para participar en los procesos de gobierno y disminuye la confianza en el sistema (Ilieva et al., 2024).

A nivel nacional, la implementación de una eficiente plataforma de e – gobierno presenta grandes desafíos debido a la carencia de un marco normativo completo que guíe su implementación de manera efectiva. A pesar de que hay leyes y decretos destinados a fomentar el uso de plataformas digitales en el sector

público, todavía no existe una regulación exhaustiva y actualizada que envuelva cada fase del proceso de digitalización gubernamental. (Churampi et al., 2024). Asimismo, se identifica la insuficiente infraestructura tecnológica y la falta de recursos direccionados a aplicarse y dar mantenimiento a los sistemas electrónicos. Esto se traduce en plataformas obsoletas, poco amigables para el usuario y con problemas constantes de funcionamiento (Mencía et al., 2023).

Otro problema en el Perú es la baja cultura de uso de los servicios electrónicos en la población. A pesar de que el gobierno realiza esfuerzos por promover y difundir el uso de estas herramientas, la mayoría de ciudadanos aún prefieren realizar trámites de forma presencial, lo que genera largas filas y aglomeraciones en instituciones estatales (Nuntón et al, 2023).

En el organismo regulador de telecomunicaciones de San Martín se enfrentan a una situación problemática con respecto al e-gobierno y la calidad del servicio brindado a los pobladores. A pesar de poseer herramientas tecnológicas para ofrecer un servicio más eficiente, se ha evidenciado una debilidad en el proceso de implementación del e-gobierno y una falta de capacitación en su uso, lo que ha originado la mengua respecto a la calidad de servicio brindado a los pobladores. Esta situación ha generado insatisfacción en los mismos, afectando la imagen y reputación de este. Es necesario tomar medidas urgentes para mejorar el acceso y uso del gobierno electrónico, así como reforzar la capacitación del personal, a fin de garantizar un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos.

A partir del análisis de la situación problemática, se formuló el siguiente problema general: ¿De qué manera influye el gobierno electrónico en la calidad del servicio a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024? Asimismo, se identificaron varios problemas específicos: (i) ¿De qué manera la dimensión presencial influye en la calidad del servicio a los usuarios?; (ii) ¿De qué manera la dimensión interacción influye en la calidad del servicio a los usuarios?; (iii) ¿De qué manera la dimensión transacción influye en la calidad del servicio a los usuarios?; (iv) ¿De qué manera la dimensión transformación influye en la calidad del servicio a los usuarios?

Desde el punto de vista de justificación teórico, la investigación contribuirá al ámbito académico al abordar de manera conjunta las áreas de gobierno electrónico y calidad del servicio, en la cual existe una brecha de estudios y se busca aportar nuevos conocimientos. Este enfoque permitirá llevar a cabo un estudio con mayor detalle respecto de las influencias de la plataforma digital en la calidad del servicio prestado por el organismo regulador, proporcionando un marco conceptual valioso para futuras investigaciones.

En términos prácticos, esta investigación influirá en el diseño de cada política pública y en la estrategia de implementación de plataformas digitales, dado que el gobierno electrónico es más un cambio en la forma de funcionamiento de un gobierno que la mera digitalización del proceso. Los resultados proporcionarán orientación para la toma de decisiones en la optimización de los sistemas de atención al usuario con el fin último de aumentar la eficiencia y la transparencia en el ámbito gubernamental. Asimismo, maximizará la satisfacción y la percepción positiva por parte de los ciudadanos sobre los servicios que reciben.

Por último, se propondrá metodológicamente el desarrollo de herramientas de evaluación que permitan medir de manera objetiva el desempeño y la calidad del servicio de las plataformas de gobierno electrónico, estándares que serán asumidos e implementados de manera aún más desarrollada a nivel local por otros órganos gubernamentales, modernizando y fortaleciendo así el servicio público en los diferentes niveles de la administración.

Como resultado, el objetivo general, por tanto, fue el siguiente: Determinar la influencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio a los usuarios de un organismo regulador: San Martín 2024. Con base en dichos antecedentes, entonces, los siguientes son los objetivos específicos que se plantean: (i) determinar la influencia de la dimensión presencia en la calidad del servicio al usuario; (ii) determinar la influencia de la dimensión interacción en la calidad del servicio al usuario; (iii) determinar la influencia de la dimensión transacción en la calidad del servicio al usuario; (iv) determinar la influencia de la dimensión transformación en la calidad del servicio al usuario.

Se estableció la siguiente hipótesis de investigación: Hi. El gobierno electrónico influye significativamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024. Además, se plantearon las siguientes hipótesis específicas: Hi1: La dimensión presencial influye significativamente en la calidad del servicio a los usuarios, Hi2: La dimensión interacción influye significativamente en la calidad del servicio a los usuarios, Hi3: La dimensión transacción influye significativamente en la calidad del servicio a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024. Hi4: La dimensión transformación influye significativamente en la calidad del servicio a los usuarios.

En este contexto, es importante conocer los antecedentes internacionales, nacionales y locales que han contribuido al desarrollo del tema tratado, por ello a continuación, se analizaron antecedentes internacionales como el de Kanaan et al. (2023) los cuales evidenciaron en sus resultados que la calidad del servicio está vinculada con el aumento de la confianza en estos servicios. Asimismo, se confirmó que dicha confianza impacta de forma positiva y relevante en la voluntad de los usuarios de emplear los servicios, destacando su importancia en la adopción.

El artículo examinó cómo la calidad, la seguridad y la privacidad afectan la seguridad y las ganas de hacer uso del servicio de gobierno electrónico, destacando su importancia en el contexto de Jordania. Se reconoció que, si bien el gobierno electrónico mejoró la eficiencia, la transparencia y el acceso a los servicios públicos, los usuarios aún perdían su plena confianza en el sistema debido a diferentes temores sobre la privacidad y la seguridad.

Guillén (2022) en el caso de un estudio realizado en Cuba, obtuvo que más del 60% de los encuestados accedieron a servicios y realizaron diligencias en plataformas en línea proporcionadas por varios organismos gubernamentales. La tendencia estaba estrechamente asociada con la noción de que la mayoría de las plataformas digitales ofrecen un mejor nivel de conveniencia, velocidad y eficiencia que los métodos convencionales. Esto indicó que los servicios digitales de gobierno electrónico estaban siendo aceptados y demandados cada

vez más. Esto puso de manifiesto que la digitalización en la modernización del sector público es primordial.

Aljukhadar et al. (2022) concluyeron en su estudio realizado en Canadá, que la validez y la escala de confiabilidad de EGSQUAL se han demostrado en la evaluación de la calidad del gobierno electrónico, cuyos resultados demostraron que la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad pueden medirse eficazmente. Estos componentes fueron muy importantes en la percepción de calidad por parte de cualquier usuario, lo que permitió desarrollar estrategias para la mejora de los servicios electrónicos y, de manera más eficiente, adaptarlos a las expectativas de los ciudadanos para estimular la innovación en la gestión pública

Medina et al. (2020) señalaron en su estudio en México, que el gobierno electrónico generó mejoras notables en la transparencia, eficiencia y responsabilidad de la gestión pública (GP), ya que la información estuvo más disponible para los ciudadanos en tiempo real y facilitó el proceso de trámites, reduciendo el tiempo de espera haciendo que las instituciones del sector público sean confiables.

Wijatmoko (2020) cuyo resultado de un estudio en Indonesia mostró que más de la mitad de los usuarios consideraron que el portal electrónico del Ministerio de Justicia era fácil de navegar, amigable y destacaron que la alta eficiencia y calidad de los servicios brindados por la plataforma permitieron completar los procesos en un plazo más corto.

A nivel nacional, Pillaca (2022) indicó que la pandemia del COVID aceleró la adopción del gobierno electrónico (GE), por parte de la mayoría de las instituciones públicas en América Latina, aumentando la demanda de servicios electrónicos con el objetivo de fortalecer la calidad del servicio (CS) a través de un proceso más ágil en términos de tiempo y productividad, facilitando procesos de carácter más administrativo y de resolución de problemas con la implementación de nuevas plataformas tecnológicas.

Espinoza (2023) diagnosticó que la eficiencia del GE fue percibida como limitada. Si bien los sistemas mejoraron la accesibilidad, existieron deficiencias en la seguridad que debieron ser atendidas. Los ciudadanos otorgaron mayor importancia a la confiabilidad y correcto funcionamiento de las plataformas que a la rapidez, lo que resaltó la necesidad de priorizar la seguridad tecnológica.

Flores et al. (2022) diseñaron e implementaron un sistema de gobierno electrónico en un hospital que incrementó notablemente la satisfacción de los pacientes. Esta iniciativa permitió un acceso más rápido, eficiente y transparente a los servicios médicos y administrativos, mejorando procesos como el registro y la programación de citas, y reduciendo los tiempos de espera. Como resultado, los usuarios expresaron mayor confianza y comodidad con los servicios ofrecidos.

Ramos et al. (2021) analizaron el gobierno electrónico en una entidad provincial peruana, concluyendo que su implementación fue insuficiente para más del 60% de los encuestados. Entre las principales barreras identificadas estuvieron la falta de personal especializado y la distancia de un efectivo sistema para realizar la monitorización del avance de las TIC. Estas limitaciones afectaron negativamente la eficacia y la transparencia del organismo gubernamental, lo que se tradujo en una percepción del servicio como regular para el 45% de los encuestados.

Finalmente, Pinedo (2024) midió la calidad del servicio en el hospital II del distrito de Tarapoto y concluyó que se encuentra en un nivel medio; la mayoría de los usuarios están satisfechos, aunque un porcentaje notable considera que hay aspectos que deben mejorarse.

El gobierno electrónico es la unión de las tecnologías de la información y la comunicación en un trato gubernamental a sus ciudadanos para la mejor oferta posible de servicios públicos, una mayor transparencia y unas relaciones fortalecidas entre el gobierno y sus ciudadanos. Menacho et al. (2020) indicaron que el primer propósito es cambiar por completo la forma en que los ciudadanos y los empresarios se relacionan con el gobierno, pasando por una forma más

transparente de acceder a la información del gobierno a una forma más fácil de hacer trámites administrativos gubernamentales a través de plataformas web.

El gobierno electrónico es la unificación de tecnología de la información y la comunicación (TIC) en las actividades gubernamentales, con el objetivo de optimizar el servicio público, perfeccionar la transparencia y fortalecer la interacción entre el gobierno y los ciudadanos. Este enfoque permite realizar trámites, acceder a información y fomentar la participación ciudadana. Asimismo, Aljukhadar et al. (2022) se refieren a esto como un uso estratégico de las plataformas digitales por parte de las instituciones públicas para poner a disposición de los ciudadanos servicios eficientes, accesibles y transparentes. Hacer que los procesos administrativos sean más digitales permite al gobierno interactuar con la sociedad de manera bidireccional, brindar un servicio oportuno, aumentar la participación de la democracia y reducir el costo de las operaciones, todo esto con el fin de satisfacer los requisitos del entorno tecnológico y globalizado.

Por otro lado, Churampi et al. (2024) indicaron que la base del gobierno electrónico se estableció en el uso de herramientas digitales para generar cambios en la gestión pública, haciendo más accesibles los servicios, buscando la transparencia y una mejor comunicación con los ciudadanos. El modelo buscó agilizar los procesos administrativos, reducir la burocracia y fortalecer la confianza en los organismos públicos con la promoción de la inclusión digital y una mayor eficiencia en la gestión de cada recurso del estado. En términos prácticos, Flores (2021) enfatizó que el gobierno electrónico además de digitalizar el servicio mejoró la calidad de vida de los ciudadanos mediante la mecanización de los procesos, la eliminación de esperas y la centralización de la información pública. Asimismo, Yarasca y Uribe (2022) encontraron que el gobierno electrónico permitió un proceso de interacción y participación de los ciudadanos a través del acceso igualitario a la información pública y la transparencia en la toma de decisiones gubernamentales.

Nuntón et al. (2023) identificaron varios elementos del gobierno electrónico, fundamentales para la modernización de la administración pública y la definición

de una relación más fuerte entre el gobierno y la ciudadanía, tales como los servicios en línea, la transparencia y el libre acceso a la información, la participación ciudadana, la interoperabilidad y la seguridad y la privacidad. Todo esto garantiza una mayor libertad de las personas dentro de este mismo sistema.

Morales et al. (2020) destacaron que los beneficios asociados al GE se encontraron, entre otros, el aumento de la eficiencia administrativa, la automatización de algunos trámites, la reducción de los trámites burocráticos y la reducción del uso de papel, lo que también tiene un impacto medioambiental positivo. Al mismo tiempo, el gobierno electrónico mejoró sensiblemente la calidad de los servicios de carácter público al facilitar el acceso a la atención de trámites por medios remotos, reducir y hacer más activos los tiempos de espera y aumentar la satisfacción ciudadana.

El otro punto importante que plantean los autores es que la informatización de la información y una información más clara, accesible y organizada incrementó la transparencia y la rendición de cuentas; lo que haría que los ciudadanos estén en condiciones de monitorear las actividades del gobierno (Menacho et al. 2020).

Honores (2021) propuso cuatro dimensiones para evaluar el gobierno electrónico: presencia, interacción, transacción y transformación. La dimensión de presencia abarca el nivel básico de desarrollo, donde los gobiernos proporcionan información básica a través de sus portales web, como noticias, directorios y objetivos institucionales. La dimensión de interacción incluye herramientas que facilitan la comunicación bidireccional, permitiendo a los ciudadanos realizar consultas y gestionar trámites en línea. La dimensión de transacción se enfoca en la realización de gestiones completas en línea, como pagos y solicitudes, garantizando la seguridad de las operaciones. Por último, la dimensión de transformación implica la integración total de servicios, con sistemas automatizados e interconectados entre las entidades gubernamentales, promoviendo la innovación y optimizando la gestión pública.

En teoría, la implementación del gobierno electrónico está impulsada por la teoría del ejercicio del poder con el fin de involucrar a los ciudadanos en un ejercicio de vigilancia y rendición de cuentas de la gestión gubernamental. Grossvald (2005), citado por Ripalda (2020), explicó que la intención más básica del gobierno electrónico es mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios públicos. Las plataformas digitales en sitios web y aplicaciones móviles brindan otra vía ideal para una interacción más ágil de los ciudadanos con el gobierno y permiten la optimización de los procesos y la reducción del tiempo de realización de negocios.

Finalmente, Di Maio (2009), citado por Arguelles (2022), explicó dos etapas en la evolución del gobierno electrónico: la primera etapa fue la 1.0, que representa la digitalización básica de los procedimientos administrativos para lograr una mejor eficiencia interna, mientras que la segunda etapa, la 2.0, presentó herramientas interactivas en forma de redes sociales y plataformas en red como promotoras de la transparencia y la cooperación entre la ciudadanía. El gobierno actual sigue evolucionando: nuevas tecnologías entran en esta esfera, con la inteligencia artificial y la cadena de bloques que prometen hacer que los servicios en el ámbito digital del gobierno sean aún más eficientes y seguros.

En cuanto a la calidad del servicio, Izquierdo (2021) indicó que la calidad del servicio es relevante para una organización porque influye directamente en la satisfacción del usuario, la lealtad de las personas y la reputación de la organización. Además, Puican. (2021) consideró que los servicios de calidad pueden crear una ventaja competitiva porque los usuarios están predispuestos a hacer de las organizaciones que cumplen con sus expectativas sus favoritas y se apegan a ellas. Por otro lado, Cuba. (2022) destacó la relevancia de la percepción de los usuarios en lo que respecta a la eficiencia, eficacia y efectividad del servicio provisto. La cual está influenciada por diversos factores, tales como la atención personalizada, la puntualidad en la entrega, la capacitación del personal, las instalaciones disponibles, la habilidad para resolver problemas y de la accesibilidad la información.

La calidad de los servicios se compone de varios elementos que interactúan para formar la experiencia global del usuario. Los componentes más destacados según Bao et al. (2020) son los siguientes: 1). Expectativas del Usuario: Antes de recibir un servicio, los usuarios ya tienen ciertas expectativas basadas en sus experiencias previas. 2). Percepción del Usuario. Si el servicio cumple o supera las expectativas, será percibido como bueno. Por otro lado, si no cumple con las expectativas, será percibido como deficiente. 3). Proceso de Servicio. El proceso de servicio engloba todas las interacciones y procedimientos que ocurren entre el proveedor de servicios y el usuario. 4). Resultado del Servicio. Es el factor primordial para fundamentar la calidad del servicio. Para que sea percibido como de alta calidad, debe cumplir con las expectativas del usuario.

Terán et al. (2021) sostuvieron que la calidad del servicio es primordial para que cualquier organismo logre el éxito, ya que genera importantes beneficios a largo plazo. En primer lugar, contribuye a la fidelización de los clientes, quienes, al estar satisfechos, continúan utilizando los servicios, lo que se traduce en una mayor retención y menores costos en la captación de nuevos clientes. Además, una alta calidad del servicio mejora la reputación de la organización y la diferencia de la competencia, atrayendo nuevos clientes por la percepción positiva en el mercado. Asimismo, reduce los costos asociados a la corrección de fallas en la gestión de quejas y vincula la calidad del servicio al desempeño financiero a través de la satisfacción de los clientes, que tienden a gastar más, ser leales y menos sensibles al precio, lo que lleva a un aumento en los ingresos del negocio. La mejora continua en los servicios se convierte en una ventaja competitiva clave para el desarrollo.

Las cuatro dimensiones más significativas de la calidad identificadas por Espinoza (2023) son la eficiencia, la confianza y el soporte al usuario.

La eficiencia se define como la medida en que el servicio en cuestión puede satisfacer las expectativas del usuario con rapidez y eficacia. Esta consiste en características que van desde una estructuración clara de un sitio web hasta una organización adecuada de su contenido, un buscador operativo que sea sensible a la personalización de todos y cada uno de los servicios para atender las

necesidades de las personas y ofrecer información detallada. Según Espinoza (2023) esta dimensión es fundamental para afirmar que cada servicio sea asequible y puedan ser empleados manera franca y ágil.

La confianza, por su parte, se relaciona con la percepción de seguridad que los usuarios tienen al interactuar con la entidad. Este aspecto abarca la protección de información personal, la reserva de la información proporcionada y la transparencia en el uso de esos datos. Espinoza (2023) indicó que la confianza es la garantía de que los usuarios se sentirán seguros al acceder al servicio y un método para corroborar la credibilidad de las entidades de las que provienen.

La confianza representa que una entidad le da a un individuo la seguridad que una persona percibe experimentar mediante una interacción. La protección de la información personal, la confidencialidad y la transparencia con la información brindada son medios para generar confianza. Espinoza (2023) la describe como la confianza que se posee en el uso del servicio y uno de los medios para evaluar la credibilidad de las fuentes.

El apoyo del personal de la organización refleja algunas facetas como el afán y la voluntad de resolver los problemas de inmediato, el conocimiento evidenciado a través de los representantes del servicio, la capacidad de infundir confianza en los usuarios y una orientación clara y eficaz. Espinoza (2023) es el elemento que permite establecer buenas y duraderas relaciones entre los usuarios y la organización.

La calidad del servicio ha sido un tema central en la gestión empresarial y ha sido abordada desde diferentes modelos y perspectivas teóricas. Entre ellos, destaca el Modelo SERVQUAL, que se centra en evaluar cinco aspectos esenciales: confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles (Pazmiño et al., 2021). Según este modelo, una brecha en la calidad del servicio se crea y determina por la discrepancia que existe en relación con la expectativa y la experiencia del usuario en la interacción con el servicio. SERVQUAL ofrece una herramienta extremadamente versátil que

personaliza los problemas a corregir y brinda soluciones funcionales en diversos sectores, según (Barragán et al., 2022).

En este sentido, el modelo nórdico de Grönroos es holístico porque involucra dos elementos, es decir, aspectos técnicos y funcionales de evaluación de la calidad del servicio. Este modelo separa dos dimensiones principales de la calidad: la calidad técnica, que podría significar el resultado final que obtiene el cliente, y la calidad funcional, que es más relevante para cómo se realiza un servicio, o más precisamente, cómo se ve el proceso desde el punto de vista del cliente. Micheni et al. (2024) destacan el hecho de que el valor percibido es una función no sólo del resultado sino también de la interacción con la empresa durante la prestación del servicio. Aquí es donde, una vez más, la experiencia general del cliente juega un papel importante en lo que respecta a la percepción de la calidad y su satisfacción.

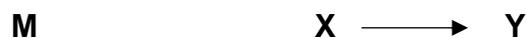
II. METODOLOGÍA

Esta es una investigación aplicada, ya que brindará caminos a seguir que toquen los problemas actuales que enfrenta la sociedad. La investigación resolverá necesidades sociales específicas. El enfoque de investigación cuantitativa permitió la medición numérica y el análisis de las variables involucradas en el proceso de investigación (OCDE, 2018). Además, esta metodología facilitó el proceso de búsqueda de la estadística y la generalización de cada resultado. Es decir, esta metodología apoyó un análisis de las estadísticas y la generalización para cada resultado mediante el proceso de recolección de información estructurada, lo que dio una base firme para los hallazgos (Hernández y Mendoza, 2018).

En cuanto al diseño, fue un diseño transversal no experimental, lo que significa que las variables se observaron en su entorno natural, sin ninguna interferencia física en la manipulación de las variables mismas. Esto permitirá recuperar información en un momento determinado, lo que dará como resultado una instantánea de la situación actual con respecto al gobierno electrónico y la calidad del servicio (Romero et al., 2024).

Figura 1

Esquema del diseño:



Donde:

M: la muestra (usuarios)

X: Gobierno electrónico

Y: Calidad de servicio

→: correlación causal

Variable 1. Gobierno electrónico: Se define como el empleo de tecnología de la información y comunicación (TIC) por los organismos públicos para optimizar la eficiencia, mejorar la transparencia y ampliar el acceso al servicio estatal por parte de la ciudadanía (Honores, 2021). Definición operacional. Será evaluada a través de sus dimensiones con sus respectivos indicadores (Honores, 2021) y medidos con la escala de Likert. Variable 2. Calidad del servicio: Se refiere al grado en los servicios públicos cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios (Espinoza, 2022). Definición operacional. La calidad se evaluó utilizando un instrumento e-GovQual, el cual determina mejoras sustantivas en la prestación del servicio prioritarios establecidos en un organismo (Espinoza, 2022).

Según Concytec (2024), la población se definió como el conjunto total de sujetos, elementos o unidades que presentan cierta característica común y tales se consideran objetos de estudio. En este contexto, el estudio estuvo compuesto por los usuarios del organismo regulador de telecomunicaciones que presentaron reclamos de manera presencial en OSIPTEL San Martín, con un promedio mensual de aproximadamente 110 personas durante los últimos ocho meses de este año.

Dada la amplitud de la población, como criterio de inclusión se optó por aquellos usuarios que realizaron reclamos presenciales en la oficina de OSIPTEL en San Martín. Sin embargo, se excluyó a los usuarios cuyas reclamaciones no correspondían a las competencias del organismo regulador. La muestra se definió como un subconjunto de individuos, elementos o casos seleccionados de un total, utilizado para realizar estudios o investigaciones (Hernández y Mendoza, 2018). En esta investigación, se optó por una muestra de 80 usuarios que utilizaron los servicios presenciales del OSIPTEL San Martín. El muestreo, entendido como el proceso de selección de un subconjunto de individuos, elementos u observaciones (muestra) de una población mayor para hacer inferencias sobre ella (Concytec, 2024). fue de tipo no probabilístico por conveniencia, seleccionándose a los usuarios más accesibles. para el investigador.

La recolección de datos se realizó usando la técnica de la encuesta, dirigida específicamente a los usuarios del organismo regulador de telecomunicaciones de San Martín. Esta técnica fue seleccionada debido a la necesidad de obtener información directa y específica de los usuarios acerca de las variables estudiadas. Se diseñó un cuestionario como instrumento de recolección, compuesto por ítems elaborados a partir de los indicadores previamente definidos. Estas fueron los 24 ítems que se usaron para medir el gobierno electrónico como variable y 24 ítems de calidad del servicio. Ambos cuestionarios utilizaron una escala ordinal de 5 puntos, que fue eficaz para capturar las percepciones y opiniones de los participantes.

Los ítems desarrollados fueron luego examinados por los tres expertos para asegurar que tuvieran toda la validez con la población en estudio. La revisión actual fue una prueba de que los ítems desarrollados verdaderamente representan las variables en estudio. La confiabilidad del instrumento fue probada usando estadísticas alfa de Cronbach ejecutadas por el software SPSS v26. Este análisis ha hecho posible medir la consistencia interna en las respuestas. Por ello, un análisis determinó la consistencia interna de las respuestas. Se obtuvo un coeficiente alfa para la variable gobierno electrónico de 0,872 y de 0,822 para la variable calidad del servicio, superior al umbral considerado de 0,7. Tales resultados obviamente otorgan una confiabilidad muy alta a los instrumentos aplicados, confirmando así la calidad de los datos recibidos y apoyando la corrección de los hallazgos, tal como se especifica en el Anexo 4 de este estudio.

El análisis de datos se llevó a cabo sistemáticamente mediante el uso de dos herramientas principales: Excel y SPSS v26. Las estadísticas descriptivas se habían preparado al principio con Excel. Todas las respuestas ingresadas y organizadas se organizaron en hojas de cálculo. Las hojas de cálculo preparadas contenían todos los aspectos de los cuestionarios. Además, los datos resumidos se representaron mediante el reflejo de las tendencias de las variables, dimensiones e indicadores mediante el uso de tablas. Además, se diseñaron cuadros visuales que facilitaron la interpretación y presentación de la información.

Los datos fueron posteriormente sometidos a un análisis estadístico inferencial utilizando SPSS v26. La normalidad de cada punto de datos fue comprobada utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los datos distribuidos normalmente fueron comprobados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, con el fin de conocer la relación entre las variables. En los casos en que los datos no alcanzaron los supuestos de normalidad, se utilizó el coeficiente no paramétrico de Spearman. El resultado de dichos análisis se muestra en detalle en el resultado de SPSS a continuación, de modo que la relación entre las variables se muestra de manera ordenada y clara.

Se llevó a cabo con el debido rigor sobre una base ética. Además, se llevó a cabo un procedimiento de consentimiento informado donde se les informó a los participantes lo que se pretendía lograr con la investigación, los procedimientos involucrados y también sus derechos de rechazo; es decir, el derecho a optar por no participar en el estudio en cualquier momento que lo consideraran apropiado sin consecuencias negativas. Se garantizó plenamente la privacidad de los participantes de modo que el tratamiento de los datos fuera anónimo y utilizado exclusivamente para fines de investigación, garantizando la adecuada salvaguardia de los participantes y de su privacidad y la integridad de los participantes.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Cruce gobierno electrónico (GE) con calidad de servicio (CS)

Gobierno electrónico	Calidad de servicio							
	Mala		Regular		Buena		Total	
Ineficiente	10	12,5%	5	6,3%	0	0,0%	15	18,8%
Regular	0	0,0%	42	52,5%	16	20,0%	58	72,5%
Eficiente	0	0,0%	0	0,0%	7	8,8%	7	8,8%
Total	10	12,5%	47	58,8%	23	28,7%	80	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en un organismo regulador, San Martín.

El 52.5% del total de encuestados percibió el GE como "Regular" y, dentro de este grupo, también calificó la CS como "Regular". Este dato indicó que una percepción de GE moderadamente eficiente se asocia principalmente con una calidad de servicio igualmente intermedia. El siguiente porcentaje más alto fue el 20.9%, que correspondió a aquellos que consideraron el GE "Eficiente" y calificaron la CS como "Regular", lo que demostró que, aunque el GE es eficiente, la percepción de CS no siempre mejora sustancialmente, manteniéndose en un nivel intermedio. Así también, un 12.5% de los usuarios clasificó el GE como "Ineficiente" y también percibió la CS como "Mala", lo que indicó una relación directa entre la baja eficiencia del GE y una baja percepción de la calidad del servicio. Por último, un 8.8% consideró tanto al GE como la CS como "Buena". Este grupo menor sugiere que cuando el GE es altamente eficiente, la CS tiende a mejorar.

Tabla 2

Cruce presencia con calidad de servicio

Presencia	Calidad de servicio						Total	
	Mala		Regular		Buena			
Ineficiente	10	12,5%	5	6,3%	0	0,0%	15	18,8%
Regular	7	8,8%	39	48,8%	12	15,0%	58	72,5%
Eficiente	0	0,0%	2	2,5%	5	6,3%	7	8,8%
Total	17	21,3%	46	57,5%	17	21,3%	80	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en un organismo regulador, San Martín.

Se muestra la relación entre la "Presencia" de un organismo regulador y la "Calidad de servicio" percibida por los usuarios en San Martín. El 48.8% del total de encuestados consideraron que la "Presencia" es "Regular" y calificaron también la "Calidad de servicio" como "Regular". Este resultado indicó que una presencia moderada se asocia principalmente con una percepción intermedia de la calidad del servicio. Asimismo, el siguiente porcentaje relevante es el 15%, correspondiente a los usuarios que consideraron la presencia como "Eficiente" y calificaron la CS como "Regular". Esto reveló que, incluso cuando la presencia del organismo es adecuada, la CS sigue siendo percibida en un nivel medio para una proporción considerable de usuarios. Así también en cuanto a la presencia "Ineficiente", el 12.5% de los encuestados también calificaron la CS como "Mala", lo que implica una relación negativa entre la baja presencia del organismo y la percepción de baja calidad en el servicio. Por último, un 6.3% percibieron tanto la presencia como la CS como "Regular" y "Mala", respectivamente, lo cual refuerza la idea de que una presencia insuficiente o regular tiende a limitar la percepción positiva de la misma.

Tabla 3

Cruce interacción con calidad de servicio

Interacción	Calidad de servicio						Total	
	Mala		Regular		Buena			
Ineficiente	13	16,3%	2	2,5%	0	0,0%	15	18,8%
Regular	6	7,5%	38	47,5%	14	17,5%	58	72,5%
Eficiente	0	0,0%	0	0,0%	7	8,8%	7	8,8%
Total	19	23,8%	40	50,0%	21	26,3%	80	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en un organismo regulador, San Martín.

Se muestra que el 47.5% de los encuestados consideraron que la interacción es "Regular" y también calificaron la calidad del servicio como "Regular". Este resultado indicó que una interacción moderada con el organismo regulador se asocia principalmente con una percepción intermedia de la calidad del servicio. Así también, el 17,5%, correspondiente a los usuarios que percibieron la interacción como "Eficiente" y calificaron la calidad del servicio como "Regular". Esto refirió que, aunque la interacción sea considerada eficiente, la calidad del servicio no es necesariamente percibida como "Buena" y se mantiene en un nivel regular para una parte significativa de los usuarios. Por otro lado, un 16.3% de los encuestados evaluaron la interacción como "Ineficiente" y también percibieron la calidad del servicio como "Mala", lo cual implicó una compensación negativa entre una interacción deficiente y una baja calidad del servicio, finalmente, un 8.8% de los usuarios calificaron tanto la interacción como la calidad del servicio como "Buena", lo que muestra que una interacción eficiente puede mejorar la percepción del servicio de calidad, aunque en menor medida.

Tabla 4

Cruce transacción con calidad de servicio

Transacción	Calidad de servicio						Total	
	Mala		Regular		Buena			
Ineficiente	11	13,8%	4	5,0%	0	0,0%	15	18,8%
Regular	5	6,3%	36	45,0%	17	21,3%	58	72,5%
Eficiente	0	0,0%	0	0,0%	7	8,8%	7	8,8%
Total	16	20,0%	40	50,0%	24	30,0%	80	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en un organismo regulador, San Martín.

Muestra que el 45% de los encuestados percibieron la transacción como "Regular" y también calificaron la CS como "Regular". Este dato indicó que una transacción moderada está fuertemente asociada con una percepción de calidad de servicio intermedio. Así también, el 21.3%, que corresponde a los usuarios que consideraron la transacción como "Eficiente" y calificaron de regular la calidad del servicio, refirió que, aunque el proceso de transacción sea considerado eficiente, no siempre lleva a una percepción de CS "Buena", manteniéndose en un nivel intermedio para una parte significativa. Por otro lado, un 13,8% de los encuestados evaluaron la transacción como "Ineficiente" y también percibieron la CS como "Mala", indicando una compensación negativa, en la que una transacción ineficiente está asociada con una baja calidad percibida del se. Finalmente, un 8.8% de los usuarios calificaron tanto la transacción como la CS como "Buena", lo cual muestra que una transacción eficiente puede mejorar la percepción de calidad, aunque en menor medida.

Tabla 5

Cruce transformación con calidad de servicio

Transformación	Calidad de servicio						Total	
	Mala		Regular		Buena			
Ineficiente	9	11,3%	6	7,5%	0	0,0%	15	18,8%
Regular	8	10,0%	32	40,0%	18	22,5%	58	72,5%
Eficiente	0	0,0%	1	1,3%	6	7,5%	7	8,8%
Total	17	21,3%	39	48,8%	24	30,0%	80	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en un organismo regulador, San Martín.

El 40% de los encuestados consideraron que la transformación es "Regular" y calificaron la CS también como "Regular". Este dato mostró que una transformación moderada en los procesos del organismo regulador está mayormente asociada con una percepción de calidad de servicio intermedia. Así también, el 22,5%, correspondiente a los usuarios que percibieron la transformación como "Eficiente" y la CS "Regular". Esto indicó que, aunque el proceso de transformación se percibe como eficiente, la CS no alcanza una valoración de "Buena" para una gran parte de los usuarios, manteniéndose en un nivel usual. En tanto, un 11,3% de los encuestados consideraron la transformación como "Ineficiente" y calificaron la CS como "Mala". Esto reflejó una evaluación negativa, donde una transformación ineficiente está asociada con una percepción negativa de la calidad del servicio. Finalmente, un 7.5% de los usuarios calificaron tanto la transformación como la CS como "Buena", lo que reveló que una transformación eficiente puede optimizar el discernimiento de calidad del servicio, aunque de forma limitada.

Resultados inferenciales

Tabla 6

Ajuste de modelo GE y calidad de servicio (Hipótesis General)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	506,977			
Final	,000	506,977	41	,001

Nota: Hecho a partir de base de datos SPSS.

El Chi-cuadrado mostró un (Sig.) de 0.001, siendo menos de 0.05, lo cual significó significa que el modelo final es representativo, lo que indicó que la inclusión de la variable GE, mejoran notablemente la capacidad del modelo para predecir la calidad del servicio, refutando de este modo la hipótesis nula y dando por aceptado la hipótesis alterna planteada.

Tabla 7 R2

R2 GE y CS

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,998
Nagelkerke	,999
McFadden	,891

Nota: Hecho a partir de base de datos SPSS.

El índice Nagelkerke, obtuvo un valor de 0,999, cuyo valor indicó que el modelo es altamente adecuado para representar la relación entre ambas variables, confirmando que la inclusión del GE en el modelo tiene un efecto explicativo muy fuerte.

Tabla 8

Ajuste de modelo presencia y CS (Hipótesis Especifica 1)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	406,524			
Final	331,623	74,900	16	,000

Nota: Hecho a partir de base de datos SPSS.

El "Chi-cuadrado" posee un nivel de significancia de 0.000, que es menor a 0.05. Este resultado significó que el modelo final es estadísticamente significativo, lo que indicó que la inclusión de la variable independiente (Presencia) mejora la capacidad del modelo para explicar la variabilidad en la calidad del servicio, y apoyando la hipótesis alterna.

Tabla 9

R2 presencia y CS

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,608
Nagelkerke	,608
McFadden	,132

Nota: Hecho a partir de base de datos SPSS.

Nagelkerke obtuvo un valor de 0.608, lo que indicó que el modelo explica alrededor del 60.8% de la variación en la CS en función de la variable presencia. Este porcentaje demostró que la presencia es una variable importante para entender la percepción de calidad.

Tabla 10

Ajuste de modelo interacción y CS (Hipótesis Especifica 2)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	428,755			
Final	281,285	147,469	18	,000

Nota: Hecho a partir de base de datos SPSS.

El modelo final presenta una mejora significativa respecto a la intersección, con un Chi-cuadrado de 147.469 (gl = 18, $p < 0.001$), indicando que las variables explicativas tienen un impacto estadísticamente significativo en la variable dependiente.

Tabla 11

R2 interacción y CS

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,842
Nagelkerke	,842
McFadden	,259

Nota: Hecho a partir de base de datos SPSS.

Nagelkerke (0.842) reflejó un buen ajuste del modelo, indicando que las variables explicativas lograron describir una proporción considerable de la variabilidad de la variable dependiente, validando su efectividad, para la presente investigación.

Tabla 12

Ajuste de modelo transacción y CS (Hipótesis específica 3)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	432,153			
Final	,000	432,153	19	,000

Nota: Hecho a partir de base de datos SPSS.

El modelo final muestra un ajuste significativo (Chi-cuadrado = 432.153, gl = 19, $p < 0.001$), indicando que las variables del modelo explican significativamente la relación analizada, con una mejora respecto a la intersección.

Tabla 13

R2 transacción y CS

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,995
Nagelkerke	,996
McFadden	,760

Nota: Hecho a partir de base de datos SPSS.

Nagelkerke (0.996) reflejó un ajuste excelente del modelo, indicando que las variables independientes explicaron gran parte de la variabilidad en la variable dependiente, lo que valida la capacidad del modelo para la investigación.

Tabla 14

Ajuste de modelo transformación y CS (Hipótesis Especifica 4)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	433,822			
Final	337,126	96,696	18	,000

Nota: Hecho a partir de base de datos SPSS.

El Chi-cuadrado obtuvo una significancia de 0.000 (menor a 0.05) confirmando que el modelo final es estadísticamente significativo. Esto implicó que la dimensión de transformación influye de manera significativa en la CS percibida por los usuarios, Rechazando de este modo la hipótesis nula y apoyando la hipótesis alterna planteada.

Tabla 15

R2 transformación y CS

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,701
Nagelkerke	,702
McFadden	,170

Nagelkerke presenta un valor similar de 0,702, este resultado confirmó que la transformación tiene una influencia considerable de la percepción de la calidad.

IV. DISCUSIÓN

El gobierno electrónico (GE) es la base de la modernización y mejora de la calidad de servicio [CS] de los organismos públicos cuando se trata de lograr una mayor eficiencia, accesibilidad y transparencia en el contacto con los ciudadanos. El enfoque permite acelerar y simplificar el acceso al servicio público; desburocratiza el acceso y garantiza la equidad. Además, el GE permite a las instituciones idear los mejores procedimientos internos que pueden ser muy críticos para gestionar a los ciudadanos de manera más efectiva y dar como resultado un mayor nivel de satisfacción.

Se evaluó la relación entre GE y CS, por lo tanto, forma parte del debate dentro de un organismo regulador clave. Los valores recibidos por el modelo de regresión logística indican que el ajuste fue muy bueno estadísticamente. El valor de Chi-cuadrado fue 506,977, significativo a $p < 0,05$, lo que demuestra que el modelo es importante. Además, los índices pseudo R-cuadrado - Cox y Snell (0,998) y Nagelkerke (0,999) - mostraron que el GE explicaba casi todas las variaciones en la CS. Estos resultados, por tanto, han demostrado que las herramientas de GE tienen importantes impactos directos en la consecución de mejoras en el servicio público. Mejora la transparencia en la gestión pública con un inmenso impacto, dando respuesta a las necesidades de los ciudadanos en tiempos de creciente digitalización.

Esto refleja que hay que seguir invirtiendo en la capacitación del cliente interno y la infraestructura tecnológica, para tener seguro los beneficios que brinda el GE como la eficiencia y alta calidad en la prestación de los servicios públicos o las experiencias más inclusivas. En comparación, el estudio de Aljukhadar et al. (2022) probó la confiabilidad y validez de la escala EGSQUAL en la medición de la GE donde, a través de la determinación directa, se ha constatado que componentes como la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad fueron importantes para afectar la percepción de la CS. La comprensión del valor de estos servicios digitales de las instituciones públicas, por parte de sus usuarios, es un enfoque que tiene como foco el predominio de las experiencias de los usuarios para la consolidación de un GE. Si bien ambos estudios subrayan la contribución positiva del gobierno electrónico a la calidad del servicio, el análisis actual se centró en el poder predictivo del modelo estadístico en uso, indicando cómo herramientas como los modelos de regresión logística pueden

cuantificar el impacto del gobierno electrónico en la calidad en el sector de los servicios públicos. De otra forma, la investigación de Aljukhadar et al. (2022) puso énfasis en el análisis de cada uno de los factores que perjudican a la apreciación de los usuarios, proponiendo una visión aumentada orientada a la experiencia del poblador.

Por otro lado, el estudio de Huamán (2020) durante la pandemia de COVID-19 en Perú, reveló que la GE no había alcanzado una implementación satisfactoria, lo que significa que las demoras administrativas y las violaciones de derechos seguían siendo mayores dentro de los sectores vulnerables de la población. Esto señaló los diferentes escollos de la integración completa de una respuesta de GE a las emergencias y subrayó la necesidad de una infraestructura adecuada y procesos claramente definidos. Si bien se concluyó que los tres estudios ven al GE como una herramienta de transformación en la gestión pública, el análisis señala que el valor agregado, el impacto efectivo por aplicación y la sostenibilidad de esta solo se pueden lograr a través de una implementación adecuada. Los hallazgos resaltaron que para que haya impacto, la mera adopción de tecnologías avanzadas en la generación de electricidad no puede ser suficiente; son necesarias una aplicación adecuada, el desarrollo de la capacidad de los operadores y la accesibilidad de los servicios a todos los usuarios.

La presencia fue un componente crítico del GE y es uno de los impulsores esenciales que nutren la calidad en cada uno de los servicios individuales entre las diversas ofertas gubernamentales. Este concepto incluye la presencia de los canales digitales, la interacción adecuada de las instituciones con el ciudadano y la capacidad de las organizaciones públicas para brindar información y servicios y ponerlos a disposición de los ciudadanos de la manera que sea más conveniente y eficiente. Los efectos derivados del modelo de regresión logística, que incluye la presencia en la red y sus interacciones, explicaron el 60,8% de los cambios en la calidad del servicio, respaldados por los índices de Cox y Snell y Nagelkerke. Esto, por lo tanto, corrobora la proposición de que una gran presencia digital influye mucho en la percepción positiva de las personas con respecto a la comunicación social pública.

De manera complementaria, Kanaan et al. (2023) opinaron que el aumento de la CS mejora la confianza en la plataforma, lo que a su vez impulsa la continuidad de la adopción y el uso hacia la digitalización. Aunque ambos estudios coinciden en que la personalidad de los servicios de calidad y la confianza en el éxito del GE son de suma importancia, en este trabajo el foco fue explicar la presencia en la red como clave, mientras que Kanaan et al. (2023) investigaron la interrelación de la calidad y la confianza. Todos estos descubrimientos recalcan la necesidad de desarrollar tácticas digitales integrales que fortalezcan no solo la presencia en línea, sino también la mejora de la calidad de los servicios. La accesibilidad a las plataformas, la información actualizada y los canales de interacción seguros y confiables son algunos de los aspectos críticos a este respecto. Por un lado, una fuerte presencia en la red mejora la experiencia del usuario, mientras que, por otro, mejora en gran medida la legitimidad y la transparencia de las instituciones públicas con un número creciente de adoptantes y confianza en los servicios digitales.

Una mayor presencia en línea también optimizará aún más la experiencia de los beneficiarios, al tiempo que crecerá la legitimidad y la transparencia de las instituciones públicas, con el objetivo de alcanzar una mayor aprobación y confianza en los servicios electrónicos. La interactividad en el GE es un elemento importante para mejorar la experiencia individual y la calidad de los servicios prestados. La interacción permite el intercambio de comunicación entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales. Esto aprobaría un flujo continuo de intercambio de información que facilitaría lugar a la retroalimentación de distintas consultas e incluso condescendería procesos de transacción eficientemente. De hecho, la interacción explica las variabilidades en la calidad del servicio en un grado del 74,6%, lo que se corrobora aún más con la ayuda del modelo estadísticamente significativo ($p < 0,05$). También, revelaron que, con cada paso agregado en las interacciones, la calidad general del CS se perfeccionaba en 2.450 unidades. Esto indica visiblemente una influencia directa y positiva en cómo el beneficiario percibió el servicio.

Estos resultados concuerdan con los descubrimientos de Kanaan et al. (2023), quienes identificaron una relación de positividad, desde la interacción, hasta cuestiones como la seguridad, la privacidad y la confianza en los servicios electrónicos. Si bien este estudio no pudo cuantificar la influencia de la interacción en

la calidad del servicio, Kanaan et al. (2023) ilustraron que dicha dimensión genera confianza en el usuario; nuevamente, esto se subraya para el uso sostenido de las plataformas digitales. Sin embargo, ambos estudios subrayan que un pilar para mejorar la experiencia de las personas en el GE es la interacción. Sin embargo, tales esfuerzos tendrán que ir acompañados de medidas que aseguren una comunicación accesible y personalizada. De esta manera, la promoción de la interacción, además de los aumentos en la satisfacción del usuario, ayuda a apuntalar la legitimidad y la transparencia de las instituciones públicas, dos de los elementos clave que probablemente aseguren el éxito a largo plazo de los servicios electrónicos. Políticas holísticas que infundirán aún más confianza en los usuarios de las plataformas digitales y la capacidad de preservarlas.

Por su parte, Pillaca (2022) reportó que el GE en América Latina se ha acelerado gracias a la pandemia y ha mejorado la calidad de los servicios al responder a las demandas en línea de manera más rápida y eficiente. En este estudio, se observó que la interacción era una de las variables más críticas y se colocó un debate sobre su influencia en un marco más amplio; el presente cuantificó su relación directa con la calidad del servicio. Ambos estudios coincidieron en que la importancia de una mayor interacción era la base para aumentar los servicios públicos en entornos de alta demanda tecnológica.

La dimensión transaccional también es uno de los componentes importantes del GE, que facilitó significativamente la realización eficiente de los trámites al eliminar los obstáculos burocráticos tradicionales y agilizar los trámites administrativos. Esta dimensión permitió a los ciudadanos realizar básicamente cosas como pagos, solicitudes o registros sin necesidad de viajar, lo que contribuye en gran medida a mejorar la experiencia ciudadana y la impresión general de la CS del gobierno. Representa el 76% de la variabilidad de la calidad del servicio en el desempeño del GE. Al mismo tiempo, en esta dimensión, por cada beneficio, el CS creció en 2.233 unidades, una cifra bastante alta y un recordatorio cuantitativo significativo de por qué se deben incorporar herramientas transaccionales eficientes en las plataformas digitales gubernamentales.

De manera complementaria, Guillén (2022) encontró que, más del 60% de los usuarios prefieren los servicios virtuales por su rapidez y conveniencia, sobre todo en comparación con otras opciones presenciales, que por lo general tienden a ser lentas e ineficientes. Así, ambos enfoques, basados en modelos de regresión, han analizado cuantitativamente los impactos de dichas transformaciones, a diferencia de la visión panorámica de Guillén (2022), que se centró más en las experiencias individuales a través de la evaluación de la percepción subjetiva de los usuarios. Ambos estudios pueden coincidir en un único punto: que la digitalización de los trámites mejora significativamente la calidad del servicio público, pero desde sus diferentes enfoques metodológicos. Esto acentúa la necesidad de plataformas transaccionales en el gobierno electrónico, en aras de la eficiencia técnica, el acceso, la seguridad y la facilidad de uso entre todos sus usuarios.

La buena integración de dichas herramientas es la piedra angular de la modernización de la gestión pública y su participación y protagonismo. Finalmente, la dimensión de la transformación en el gobierno electrónico se considera un determinante crítico para una mejor calidad del servicio público percibido. Esto incluye la infusión de tecnologías más avanzadas y modificaciones en los procesos a través de los cuales los modelos administrativos más tradicionales podrían transformarse en diseños más rápidos, eficientes y orientados al usuario. Sin embargo, es notable en este estudio que el modelo de regresión logística aplicada es notable en la explicación de la influencia significativa de la transformación digital, respaldada por un valor de chi-cuadrado de 96,696 con significancia estadística de 0,000, lo que confirma el impacto positivo de esta dimensión en la calidad del servicio.

Sin embargo, los hallazgos de Pinedo (2024), ha destacado que existen fuertes deficiencias en la automatización del proceso tecnológico que influyen negativamente en la percepción del nivel de calidad del servicio por parte del personal del Hospital Tarapoto II. Estas cuestiones se encuentran, en efecto, entre aquellas restricciones que se plantean en problemas logísticos y estructurales; hacen hincapié en que, si la transformación digital se va a realizar de acuerdo a la naturaleza de la tecnología, esto implicaría también su preparación y ajuste a las necesidades locales. En cuyo caso, ambos estudios coincidirán en que será una clave para mejorar la percepción de calidad: la modernización de la tecnología en el caso del servicio gubernamental.

Sin embargo, los contextos y los desafíos son muy diferentes. Mientras que la presente investigación se ocupa del análisis cuantitativo y la previsión de los impactos de la transformación, el trabajo de Pinedo (2024) se centra mucho en los obstáculos prácticos que las instituciones tendrán que superar para hacer efectiva la implementación de estas tecnologías.

Los resultados confirmaron el potencial de mejora significativa en CS público, con una implementación exitosa de la transformación digital; la base para este éxito potencial es una estrategia integral que fusione la inversión en tecnología, la capacitación del personal y un fuerte respaldo de infraestructura.

V. CONCLUSIONES

Primero. El GE se presenta como un elemento fundamental en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos por el organismo regulador objeto de estudio. Con un nivel de significancia de 0.001 y elevados valores de los indicadores Pseudo R² (Nagelkerke: 0.999), se concluye que este componente explica casi por completa la variabilidad en la percepción del servicio.

Segundo. La dimensión de Presencia resulta igualmente crucial para optimizar la calidad del servicio. Con un nivel de significancia de 0.000, el modelo estadístico demuestra ser altamente significativo, validando el rechazo de la hipótesis nula. Los valores de Pseudo R² (Nagelkerke: 0.608) evidencian que esta dimensión contribuye al 60.8% de la variación observada en la calidad del servicio, lo cual subraya su impacto en la experiencia de los usuarios.

Tercero. La calidad de servicio muestra una mejora significativa respecto a la intersección, con un Chi-cuadrado de 147.469 (gl = 18, p < 0.001), indicando que las variables explicativas tienen un impacto estadísticamente significativo en la variable dependen. Asimismo, los índices de Cox y Snell indican que la variable logra describir una 84.2 % de la variabilidad de la variable dependiente,

Cuarto. La dimensión transacción también tiene una conexión significativa con la calidad del servicio. (Chi-cuadrado = 432.153, gl = 19, p < 0.001), indicando que las variables del modelo explican significativamente la relación analizada así también Cox y Snell y Nagelkerke muestra que esta dimensión explica el 99.5 % de la variabilidad en la percepción de calidad.

Quinto. la dimensión de Transformación sobreventa como un elemento clave para incrementar la calidad del servicio. Un análisis de Chi-cuadrado significativo (p = 0.000) confirma su influencia, con valores de Pseudo R² (Nagelkerke: 0.702) que explican el 70.1% de la variación. Aunque no es el único aspecto relevante, su impacto en la percepción de calidad es considerable y justifica un análisis más detallado.

VI. RECOMENDACIONES

Primero. El organismo regulador debería introducir todas las herramientas digitales necesarias que permitan a los usuarios interactuar con el organismo de una manera más eficiente, garantizando la transparencia, el acceso y la resolución inmediata de las consultas.

Segundo. El espacio de protección y asistencia al usuario para los puntos de servicio también debe garantizar que los servicios estén disponibles física y virtualmente en vista de que los puntos de servicio sean accesibles y confiables.

Tercero. Al área de protección y atención al usuario implementar estrategias que optimicen la comunicación, tales como capacitaciones al personal en habilidades blandas y el desarrollo de mecanismos interactivos, como chatbots y líneas de atención personalizadas.

Cuarto. Al organismo regulador trabajar en la digitalización de trámites, incorporar pasarelas de pago seguras y reducir los procedimientos burocráticos que puedan dificultar el acceso a los servicios.

Quinto. A la entidad reguladora fomente la implementación de tecnologías innovadoras y procesos adaptativos. Estas acciones asegurarán que la CS evolucione en línea con las demandas de los usuarios y las exigencias del contexto operativo.

REFERENCIAS

- Abu Shanab, E. (2019). Perspectivas de investigación sobre GE: análisis de minería de texto. *E-government research insights: Text mining analysis*, 10. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2016.05.001>
- Ajzen, I., Fishbein, M., Lohmann, S., & Albarracín, D. (2019). *The Influence of Attitudes on Behavior*. Taylor y Francis Group, 15. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315178103-5/influence-attitudes-behavior-icek-ajzen-martin-fishbein-sophie-lohmann-dolores-albarrac%C3%ADn>
- Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55(1), 1-46. doi: <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Alshibly, H., & Chiong, R. (2015). Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective. *ScienceDirect*, 12. doi: <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2015.05.003>
- Arguelles, E. (2022). Las etapas de desarrollo del GE: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Entreciencias*, 10(24), 1-6. <http://revistas.unam.mx/index.php/entreciencias>
- Balderas-Sánchez, F. d. (2024). Integridad, instituciones sólidas y transparencia en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16. *Ciencias Administrativas. Teoría y Praxis*, 20(1), 118–131. doi: <https://doi.org/10.46443/catyp.v20i1.368>
- Bao-Condor, C., Marcelo-Armas, M., Gutierrez-Solorzano, M., Bardales-Gonzales, R., Corcino-Barrueta, F., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114. doi: <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Barragán, C. H., García, J. J., & Medina, N. V. (2022). Análisis de la CS en IES a través del modelo SERVQUAL. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 11(30), 1 - 12. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/637969396001.pdf>

- Budi, Fitriani, Hidayanto, Kurnia, & Inan. (2020). A study of government 2.0 implementation in Indonesia. *Ideas*, 10. doi: [10.1016/j.seps.2020.100920](https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100920)
- Charalabidis, Y., Loukis, E., Charalampos, A., & Lachana, Z. (2019). The Three Generations of Electronic Government: From Service Provision to Open Data and to Policy Analytics. *Researchgate*, 15. doi:[10.1007/978-3-030-27325-5_1](https://doi.org/10.1007/978-3-030-27325-5_1)
- Churampi, R. L., Inga, M. F., Huaman, F., & Churampi, J. J. (2024). Factores críticos de éxito en la implementación del gobierno digital en entidades públicas en Perú. *TARAMA*, 2(2), 69-81. doi: <https://revistas.unaat.edu.pe/index.php/tarama/article/view/81>
- Concytec. (12 de 09 de 2024). Glosario de términos. [perucris.concytec.gob.pe:](https://perucris.concytec.gob.pe/) <https://perucris.concytec.gob.pe/comunidad/glosario>
- Cuba, J. (2022). Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla - Cusco. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1264-1273. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2659
- Espinoza, W. (2023). GE. *Escritura y Pensamiento*, 21(43), 175-190. doi: <https://doi.org/10.15381/escrypensam.v21i43.22792>
- Flores, A., Arribasplata, L., Muñoz, J., Gonzaga, N., & Yangales, J. (2022). Impacto del GE y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un hospital de cáncer, Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2153-2169. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3243
- Flores, Y. (2021). GE y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- García, W., & Plasencia, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el GE. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s2227-18992020000300124&script=sci_arttext
- Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista cubana de transformación digital*, 3(3), 1-21. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Hadi, M. M., Martel, C. P., Huayta, F. T., Rojas, C. R., & Arias, J. L. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Puno: Instituto

- Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. doi: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Honores, J. (2021). GE: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente. Huancayo, Perú: Universidad Continental SAC. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC_Li_Gobierno_electronico_2021.pdf
- Hoque, S. M., & Kabir, M. A. (2024). Assessing ICT and e-government service through UDC in Bangladesh: rural dwellers' economic benefits. *Electronic Government, an International Journal*, 20(2), 161-174. doi: <https://doi.org/10.1504/EG.2024.136968>
- Huamán. (2020). La optimización del GE como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Círculo de Derecho Administrativo*, 27. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22873>
- Ilieva, G., Yankova, T., Ruseva, M., Dzhabarova, Y., Zhekova, V., Klisarova-Belcheva, S., . . . Dimitrov, A. (2024). Factors Influencing User Perception and Adoption of E-Government Services. *Administrative Sciences*, 14(3), 1-30. doi: <https://doi.org/10.3390/admsci14030054>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kanaan, A., AL-Hawamleh, A., Abulfaraj, A., Al-Kaseasbeh, H., & Alorfi, A. (2023). The effect of quality, security and privacy factors on trust and intention to use e-government services. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 185–198. doi: <http://dx.doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.11.004>
- Kanaana, AL-Hawamleh, Abulfarajc, Mohammad, & hannad. (2022). The effect of quality, security and privacy factors on trust and intention to use e-government services. *International Journal of Data and Network Science*, 14. doi: DOI: [10.5267/j.ijdns.2022.11.004](https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.11.004)

- Medina-Quintero, J., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el GE. *Revista Investigación administrativa*, 50(127), 23-41. doi: <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Menacho, I., Camarena, J., Fernández, E., Ibarguen, F., & Supo, F. (2020). GE en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales.*, 7(8), 111-123. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- Mencía, N. G., Rivera, R., Huaman, N., Vargas, J. P., & Mencía, T. (2023). El E-Gobierno y la Transformación de la Administración Pública: Experiencias y Lecciones desde la Región Andina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 2264-2276. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7876
- Micheni, E., Muma, B., & Muma, A. (2024). Service Quality Performance amid ISO Certification in Public Universities in Kenya: Students Perspective using Service Quality Models. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 13(6), 60-69. <https://www.theijes.com/papers/vol13-issue6/13066069.pdf>
- Morales, I., Morillo, J., & Tobar, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 10(2), 32-41. doi: <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago: LC/G.2681-P/Rev.3. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>
- Nam, T. (2019). Determinants of local public employee attitudes toward government innovation: Government 3.0 in Korea. *International Journal of Public Sector Management*, 418-434. doi: <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2018-0134>
- Nuntón, J., Germán, M., Tuanama de Peña, Y., & Heredia, F. (2023). GE con enfoque transformacional en la gestión pública, una revisión sistemática. *Revista de Climatología*, 23, 661-668. <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/06/Articulo-CS23-Julio-cesar10.pdf>
- OECD/Eurostat. (2018). *Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation* (Cuarta ed.). Paris: The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD Publishing. doi: <https://doi.org/10.1787/9789264304604-es>

- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2020). e-GovQual: una escala de múltiples ítems para evaluar la CS de GE. *sciencedirect*, 12. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Patergiannaki, Z., & Pollalis, Y. A. (2024). E-government quality from the citizen's perspective: the role of perceived factors, demographic variables and the digital divide. *International Journal of Public Sector Management*, 37(2), 232-254. doi: <https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2023-0229>
- Pazmiño, V. E., Navas, M. F., & Romero, M. A. (2021). Reflexiones sobre los modelos de evaluación y análisis de CS en el Sector Turístico. *Revista de Investigación SIGMA*, 8(2), 85 - 96. doi: <http://dx.doi.org/10.24133/sigma.v8i02.2562>
- Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid –19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Pinedo, C. (2024). Calidad de servicio y automatización de la infraestructura de un Hospital II en el distrito de Tarapoto, 2024. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/146190>
- Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4707-4719. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651
- Ramos, A., Quispe, J., & Ventura, G. (2021). Estrategias de GE para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 9929-9938. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1045
- Ripalda, J. (2020). Análisis del GE de Ecuador utilizado como herramienta para transparentar la gestión pública y participación ciudadana. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. (25), 1-30. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2246/2299>
- Romero, J. (2023). Situación del GE en países latinoamericanos adheridos a la OCDE: México, Colombia y Chile. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional*

de Administración (15), 101–121. doi:
<https://doi.org/10.32719/25506641.2024.15.5>

Romero-Carazas, R., Mayta-Huiza, D., Ancaya-Martínez, M. D., Tasayco-Barríos, S., & Berrio-Quispe, M. L. (2024). Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales. Puno: Editorial Idicap Pacífico. doi: <https://doi.org/10.53595/eip.012.2024>

Ronzhy, A., & Wimmer, M. (2019). Literature Review of Ethical Concerns in the Use of Disruptive Technologies in Government 3.0. Researchgate, 19. doi: ISBN: [978-1-61208-685-9](https://doi.org/10.1007/978-1-61208-685-9)

Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. International Journal of Data and Network Science, 8(2), 765–772. doi: <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>

Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez-López, R., & Palomino, G. d. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1184-1197. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Veres, Z., & Varga-Toldi, K. (2021). ERIP: service quality model of management consulting projects. Journal of Business & Industrial Marketing, 36(7), 1090-1102. doi: <https://doi.org/10.1108/JBIM-05-2020-0226>

Wijatmoko, T. (2020). E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. Proceeding International Conference on Science and Engineering, 3(1), 213-219. doi: <https://doi.org/10.14421/icse.v3.500>

Yarasca, M., & Uribe, Y. (2022). Gobierno digital en el sector público. Sinergias Educativas.(1), 1-14. doi: <https://doi.org/10.37954/se.vi.254>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Se define como el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de las instituciones gubernamentales para mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios públicos (Honores, 2021).	La variable será evaluada a través de sus dimensiones con sus respectivos indicadores (Honores, 2021) y medidos con la escala de Likert.	Presencial	Información básica	Ordinal
				Actualización del portal	
				Objetivos y metas	
				Directorios	
				Noticias	
			Interacción	Gestión trámites	
				Formularios	
				Seguimiento	
				Preguntas frecuentes	
				Descargar información	
			Transacción	Ayuda en línea	
				Realización de transacciones	
				Servicios	
Transformación	Confirmación de trámites				
	Integración de servicios				
	Automatización de datos				
	Innovación				
Calidad del servicio	Se refiere al grado en el que un servicio público cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios (Espinoza, 2022).	La calidad se evaluará utilizando un instrumento <i>e-GovQual</i> , el cual determina mejoras sustantivas en la prestación de servicios prioritarios establecidos en	Eficiencia	Estructura web	Ordinal
				Organización del sitio web	
				Eficacia del buscador	
				Adaptación de servicios	
				Información detallada	
			Confianza	Seguridad de acceso	
				Privacidad de datos	
				Confidencialidad de la información	
				Transparencia del uso de datos	
			Fiabilidad	Formularios de descarga rápida	
				Disponibilidad del sitio web	

		una entidad (Espinoza, 2022).		Servicio a la primera solicitud		
				Servicios a tiempo		
				Información actualizada		
				Correspondencia consulta-respuesta		
				Confiabilidad de servicios		
				Adecuación de la respuesta		
				Satisfacción de necesidades		
				Pertinencia de la información		
				Apoyo al usuario		Interés del personal
						Rapidez en respuesta
						Conocimiento del personal
						Confianza y seguridad
						Facilidad de orientación

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Estimado usuario a continuación se presentan una serie de afirmaciones, las cuales tiene como finalidad conocer el GE en un organismo regulador, San Martín, 2024. Le agradecemos responda con sinceridad, para contribuir con la investigación.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente según la siguiente escala de medición:

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

N°	DIMENSION 1: PRESENCIA	N	CN	AV	CS	S
1	El portal web del organismo presenta información básica actualizada.	1	2	3	4	5
2	La información en el portal web del organismo regulador se actualiza con frecuencia.	1	2	3	4	5
3	Encuentra los objetivos y metas del organismo regulador en su portal web.	1	2	3	4	5
4	Tiene acceso a directorios y números de contacto en el portal web del organismo regulador.	1	2	3	4	5
5	Encuentro noticias recientes relacionadas con el organismo regulador en su portal web.	1	2	3	4	5
	DIMENSION 2: INTERACCIÓN	N	CN	AV	CS	S
6	Las gestiones de trámites a través del portal web del organismo regulador se realizan sin inconvenientes.	1	2	3	4	5
7	El llenado y envío de formularios en línea desde el portal web del organismo regulador es sencillo.	1	2	3	4	5
8	El portal web te permite realizar un seguimiento del estado de sus trámites	1	2	3	4	5
9	Encuentro una sección de preguntas frecuentes bien organizada en el portal web.	1	2	3	4	5
10	el portal web del organismo te permite descargar diversos formularios desde	1	2	3	4	5
11	Encuentro ayuda en línea cuando tengo problemas con los servicios ofrecidos en la web.	1	2	3	4	5
	DIMENSION 3: TRANSACCIÓN	N	CN	AV	CS	S
12	Puedo realizar transacciones en línea a través del portal de web del organismo.	1	2	3	4	5
13	Los servicios públicos del organismo regulador están accesibles a través de su web.	1	2	3	4	5
14	Los servicios a través de la web, son entendibles	1	2	3	4	5
16	Recibe confirmación inmediata de los trámites realizados en el portal web del organismo.	1	2	3	4	5
17	Usted noto que el nivel de confirmación es adecuado	1	2	3	4	5
	DIMENSION 4: TRANSFORMACIÓN	N	CN	AV	CS	S

18	Los servicios están integrados de manera efectiva en el portal del organismo regulador.	1	2	3	4	5
19	Usted usa esta integración de los servicios en el portal	1	2	3	4	5
20	Mis datos básicos se completan automáticamente en los formularios del organismo regulador.	1	2	3	4	5
21	Los datos automatizados son siempre correctos	1	2	3	4	5
22	El portal web se caracteriza por su innovación en el servicio al usuario.	1	2	3	4	5
23	Valora adecuada la innovación en el servicio al usuario	1	2	3	4	5
24	La información de diferentes organismos se encuentra interconectada en el portal web del organismo regulador.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado usuario a continuación se presentan una serie de afirmaciones, las cuales tiene como finalidad conocer la CS a los usuarios en un organismo regulador, San Martín, 2024. Le agradecemos responda con sinceridad, para contribuir con la investigación.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente según la siguiente escala de medición:

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

N°	DIMENSION 1: EFICIENCIA	N	CN	AV	CS	S
1	La estructura del sitio web es clara y fácil de seguir.	1	2	3	4	5
2	El contenido en el sitio web está bien organizado.	1	2	3	4	5
3	El motor de búsqueda del sitio web de OSIPTEL es efectivo y rápido.	1	2	3	4	5
4	Los servicios del sitio web están bien adaptados a las necesidades individuales de los usuarios.	1	2	3	4	5
5	La información que se muestra en este sitio web del organismo regulador es apropiada y detallada.	1	2	3	4	5
	DIMENSION 2: CONFIANZA	N	CN	AV	CS	S
6	La inclusión del nombre de usuario y contraseña en el sitio web del organismo regulador lo considera seguro.	1	2	3	4	5
7	Proporcionar los datos personales necesarios para la autenticación en el sitio web del organismo regulador lo considera adecuado.	1	2	3	4	5
8	Considera que los datos proporcionados por los usuarios en el sitio web del organismo regulador se archivan de forma segura.	1	2	3	4	5
9	Considera que los datos proporcionados en este sitio web del organismo regulador se utilizan solo para fines específicos.	1	2	3	4	5
	DIMENSION 3: FIABILIDAD	N	CN	AV	CS	S
10	Los formularios de este sitio web del organismo regulador de telecomunicaciones se descargan en poco tiempo.	1	2	3	4	5
11	El sitio web del organismo regulador está disponible y accesible cada vez que lo necesita.	1	2	3	4	5
12	El sitio web del organismo regulador presta el servicio con éxito a la primera solicitud.	1	2	3	4	5
13	El sitio web del organismo regulador proporciona servicios a tiempo.	1	2	3	4	5
14	Considera que la información que se muestra en el web del organismo regulador es actualizada.	1	2	3	4	5
15	Encuentra correspondencia entre su consulta y respuesta obtenida.	1	2	3	4	5

16	Los servicios que presta el organismo regulador le resultan confiables.	1	2	3	4	5
17	La respuesta a su solicitud de información le parece adecuada.	1	2	3	4	5
18	La información obtenida cubre sus necesidades de información.	1	2	3	4	5
19	La información facilitada (entregada) es pertinente en referencia a la información solicitada.	1	2	3	4	5
	DIMENSION 4: APOYO AL USUARIO	N	CN	AV	CS	S
20	El personal del organismo regulador mostró un interés para resolver el problema de los usuarios.	1	2	3	4	5
21	El personal del organismo regulador responde rápidamente a las consultas de los usuarios.	1	2	3	4	5
22	El personal del organismo regulador tiene el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5
23	El personal del organismo regulador tiene la capacidad de transmitir confianza y seguridad.	1	2	3	4	5
24	Es fácil obtener orientación y asistencia por parte del personal de dicho ente.	1	2	3	4	5

Anexo 3

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gobierno electrónico en la calidad del servicio a los usuarios en un organismo regulador, San Martín, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

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

Matriz de validación del cuestionario de la variable Gobierno electrónico

Definición de la variable: Se define como el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de las instituciones gubernamentales para mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios públicos (Honores, 2021).

Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
DIMENS	El portal web del organismo presenta información básica actualizada.					

	La información en el portal web del organismo regulador se actualiza con frecuencia.					
	Encuentra los objetivos y metas del organismo regulador en su portal web.					
	Tiene acceso a directorios y números de contacto en el portal web del organismo regulador.					
	Encuentro noticias recientes relacionadas con el organismo regulador en su portal web.					
DIMENSION 2: INTERACCIÓN	Las gestiones de trámites a través del portal web del organismo regulador se realizan sin inconvenientes.					
	El llenado y envío de formularios en línea desde el portal web del organismo regulador es sencillo.					
	El portal web te permite realizar un seguimiento del estado de sus trámites					
	Encuentro una sección de preguntas frecuentes bien organizada en el portal web.					
	el portal web del organismo te permite descargar diversos formularios desde					
	Encuentro ayuda en línea cuando tengo problemas con los servicios ofrecidos en la web.					
DIMENSION 3: TRANSACCIÓN	Puedo realizar transacciones en línea a través del portal de web del organismo.					
	Los servicios públicos del organismo regulador están accesibles a través de su web.					
	Los servicios a través de la web, son entendibles					
	Recibe confirmación inmediata de los trámites realizados en el portal web del organismo.					
	Usted noto que el nivel de confirmación es adecuado					
DIMENSION 4: TRANSFORMACIÓN	Los servicios están integrados de manera efectiva en el portal del organismo regulador.					
	Usted usa esta integración de los servicios en el portal					
	Mis datos básicos se completan automáticamente en los formularios del organismo regulador.					
	Los datos automatizados son siempre correctos					
	El portal web se caracteriza por su innovación en el servicio al usuario.					
	Valora adecuada la innovación en el servicio al usuario					
	La información de diferentes organismos se encuentra interconectada en el portal web del organismo regulador.					

Matriz de validación del cuestionario de la variable Calidad de servicio

Definición de la variable: Se refiere al grado en el que un servicio público cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios (Espinoza, 2022).

Dimensión	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
DIMENSION 1:	La estructura del sitio web es clara y fácil de seguir.					
	El contenido en el sitio web está bien organizado.					
	El motor de búsqueda del sitio web de OSIPTEL es efectivo y rápido.					
	Los servicios del sitio web están bien adaptados a las necesidades individuales de los usuarios.					
DIMENSION 2:	La información que se muestra en este sitio web del organismo regulador es apropiada y detallada.					
	La inclusión del nombre de usuario y contraseña en el sitio web del organismo regulador lo considera seguro.					
	Proporcionar los datos personales necesarios para la autenticación en el sitio web del organismo regulador lo considera adecuado.					
	Considera que los datos proporcionados por los usuarios en el sitio web del organismo regulador se archivan de forma segura.					
DIMENSION 3: FIABILIDAD	Considera que los datos proporcionados en este sitio web del organismo regulador se utilizan solo para fines específicos.					
	Los formularios de este sitio web del organismo regulador de telecomunicaciones se descargan en poco tiempo.					
	El sitio web del organismo regulador está disponible y accesible cada vez que lo necesita.					
	El sitio web del organismo regulador presta el servicio con éxito a la primera solicitud.					
	El sitio web del organismo regulador proporciona servicios a tiempo.					
	Considera que la información que se muestra en el web del organismo regulador es actualizada.					
	Encuentra correspondencia entre su consulta y respuesta obtenida.					
	Los servicios que presta el organismo regulador le resultan confiables.					
	La respuesta a su solicitud de información le parece adecuada.					
	La información obtenida cubre sus necesidades de información.					
DIMENSION 4: APOYO	La información facilitada (entregada) es pertinente en referencia a la información solicitada.					
	El personal del organismo regulador mostró un interés para resolver el problema de los usuarios.					
	El personal del organismo regulador responde rápidamente a las consultas de los usuarios.					
	El personal del organismo regulador tiene el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.					
	El personal del organismo regulador tiene la capacidad de transmitir confianza y seguridad.					
Es fácil obtener orientación y asistencia por parte del personal de dicho ente.						

Ficha de validación de juicio de experto	
Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir las variables
Nombres y apellidos del experto	Lin Alvarez Rios
Documento de identidad	41762753
Años de experiencia en el área	16
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	
Firma	 <p>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Dr. Lin Alvarez Rios CLAS N° 2908</p>
Fecha	16/10/2024

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
ALVAREZ RIOS, LIN DNI 41762753	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 05/12/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA PERU
ALVAREZ RIOS, LIN DNI 41762753	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 16/10/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA PERU
ALVAREZ RIOS, LIN DNI 41762753	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/03/2015 Fecha egreso: 30/04/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ALVAREZ RIOS, LIN DNI 41762753	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/03/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2019 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir las variables
Nombres y apellidos del experto	Gabriela I. Del Aguila Barrera
Documento de identidad	72302462
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	ARA-SM
Cargo	Abogada
Número telefónico	
Firma	
Fecha	18/10/2024



Universitaria

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
DEL AGUILA BARRERA, GABRIELA IRENE DNI 72302462	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 12/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/05/2011 Fecha egreso: 21/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
DEL AGUILA BARRERA, GABRIELA IRENE DNI 72302462	ABOGADA Fecha de diploma: 10/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
DEL AGUILA BARRERA, GABRIELA IRENE DNI 72302462	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/07/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 01/02/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Nombre del instrumento	del	Cuestionario
Objetivo del instrumento	del	Medir las variables
Nombres y apellidos del experto		JORGE LUIS ARRUE FLORES
Documento de		41578572
Años de experiencia en el área		14
Máximo Grado Académico		DOCTOR
Nacionalidad		PERUANO
Institución		OSIPTEL
Cargo		JEFE REGIONAL DE LORETO
Número telefónico		965611753
Firma		
Fecha		18/10/2024

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ARRUE FLORES, JORGE LUIS DNI 41578572	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 27/08/07 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>
ARRUE FLORES, JORGE LUIS DNI 41578572	ECONOMISTA Fecha de diploma: 20/08/10 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>
ARRUE FLORES, JORGE LUIS DNI 41578572	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 04/02/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>
ARRUE FLORES, JORGE LUIS DNI 41578572	DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES Fecha de diploma: 05/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/04/2017 Fecha egreso: 01/11/2019	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>

Anexo 4. Consentimiento informado UCV (según corresponda)

Título de la investigación: Gobierno electrónico en la calidad del servicio a los usuarios en un organismo regulador, San Martín, 2024

Investigador: Moreno Rodríguez, Eduardo Simeón

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada Gobierno electrónico en la calidad del servicio a los usuarios en un organismo regulador, San Martín, 2024, cuyo objetivo es determinar la influencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024. Esta investigación es desarrollada por el estudiante del programa de maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación. La información recopilada será de suma importancia, para consolidar y analizar los resultados, dando respuesta a los objetivos de investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de atención del OSIPTEL. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la

investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Eduardo Simeón, Moreno Rodríguez, email: [colocar el e-mail] y asesor [Jorge Nicolás Alejandro, Papanicolau Denegri] email: [colocar el e-mail].

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]
Fecha y hora: [colocar fecha y hora].

Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]

Firma(s):

Fecha y hora: [colocar fecha y hora]

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

Anexo 5. Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot shows a web browser window displaying a Turnitin Feedback Studio report. The browser's address bar shows the URL: `ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1151219145&student_user=1&o=2556287865&lang=es&ro=103`. The page header includes the Turnitin logo, the student's name "EDUARDO SIMEON MORENO RODRIGUEZ", and the submission name "Entregable S16". A similarity score of "-- /100" is visible in the top right corner.

The main content of the report is centered and contains the following text:

- Universidad César Vallejo
- ESCUELA DE POSGRADO
- PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
- Gobierno electrónico en la calidad del servicio a los usuarios en un organismo regulador, San Martín, 2024
- TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública
- AUTOR:
Moreno Rodríguez, Eduardo Siméon (orcid.org/0000-0002-1476-2351)
- ASESORES:
Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0001-6882-8982)
Dr. Colquepisco Paucar, Nilo Teodorico (orcid.org/0000-0002-2984-6603)

At the bottom of the report, there is a footer with the following information:

- Página: 1 de 36
- Número de palabras: 10008
- Versión solo texto del informe
- Alta resolución
- Activado

The Windows taskbar at the bottom of the screen shows the search bar with the text "Buscar", several application icons, and the system tray with the date "18/01/2025" and time "08:23".

Anexo 6. Análisis complementario

Donde se incluirá el cálculo de tamaño de muestra u otros cálculos requeridos en el proyecto de investigación.

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,070	80	,200*	,959	80	,011
GE	,129	80	,002	,953	80	,005
Presencia	,118	80	,008	,958	80	,011
Interacción	,089	80	,179	,967	80	,035
Transacción	,094	80	,079	,966	80	,033
Transformación	,102	80	,039	,956	80	,008

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 7. Otras evidencias

TITULO: Gobierno electrónico en la calidad del servicio a los usuarios en un organismo regulador, San Martín, 2024.

AUTOR: Moreno Rodríguez, Eduardo Simeón

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable Independiente: Gobierno electrónico			
<p>Problema General: ¿De qué manera influye el GE en la CS a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024?</p> <p>Problemas Específicos: (i) ¿De qué manera la dimensión presencial influye en la CS a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024?; (ii) ¿De qué manera la dimensión interacción influye en la CS a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024?; (iii) ¿De qué manera la dimensión transacción influye</p>	<p>Objetivo General: Conocer la influencia del GE en la CS a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024.</p> <p>Objetivos Específicos: (i) Determinar la influencia de la dimensión presencial en la CS a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024. (ii) Determinar la influencia de la dimensión interacción en la CS a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024. (iii) Determinar la influencia de la dimensión transacción en la CS a los usuarios en un organismo regulador.</p>	<p>Hipótesis General: Hi. El GE influye significativamente en la CS a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: Hi1: La dimensión presencial influye significativamente en la CS a los usuarios en un organismo regulador. Hi2: La dimensión interacción influye significativamente en la CS a los usuarios en un organismo regulador. Hi3: La dimensión transacción influye significativamente en la CS a los usuarios en un organismo regulador.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Presencial	Información básica	1	Ineficiente Regular Eficiente
				Actualización del portal	2	
				Objetivos y metas	3	
				Directorios	4	
				Noticias	5	
			Interacción	Gestión trámites	6	
				Formularios	7	
				Seguimiento	8	
				Preguntas frecuentes	9	
				Descargar información	10	
			Transacción	Ayuda en línea	11	
				Realización de transacciones	12	
				Servicios	13;14	
Transformación	Confirmación de trámites	15;16				
	Integración de servicios	17;18				
	Automatización de datos	19;20				
	Innovación	21;22				
			Interconexión de información	23;24		
Variable Dependiente: Calidad de Servicio						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			
Eficiencia	Estructura web	1	Mala			
	Organización del sitio web	2				

<p>en la CS a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024?; (iv) ¿De qué manera la dimensión transformación influye en la CS a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024?</p>	<p>regulador, San Martín 2024. (iv) Determinar la influencia de la dimensión transformación en la CS a los usuarios en un organismo regulador, San Martín 2024.</p>	<p>Hi4: La dimensión transformación influye significativamente en la CS a los usuarios en un organismo regulador.</p>		Eficacia del buscador	3	Regular Buena
				Adaptación de servicios	4	
				Información detallada	5	
			Confianza	Seguridad de acceso	6	
				Privacidad de datos	7	
				Confidencialidad de la información	8	
				Transparencia del uso de datos	9	
			Fiabilidad	Formularios de descarga rápida	10	
				Disponibilidad del sitio web	11	
				Servicio a la primera solicitud	12	
				Servicios a tiempo	13	
				Información actualizada	14	
				Correspondencia consulta-respuesta	15	
				Confiabilidad de servicios	16	
				Adecuación de la respuesta	17	
				Satisfacción de necesidades	18	
				Pertinencia de la información	19	
			Apoyo al usuario	Interés del personal	20	
				Rapidez en respuesta	21	
				Conocimiento del personal	22	
				Confianza y seguridad	23	
				Facilidad de orientación	24	

