



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno Electrónico y Calidad de Servicio en el Área de
Logística de CENFOTUR 2020**

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

AUTOR:

Ríos Velásquez, Christian Marthín (ORCID: 0000-0002-4389-728X)

ASESOR:

Dr. Guizado Oscoco, Felipe (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mis padres y hermanos que siempre han estado apoyándome en mis objetivos personales.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiar mis pasos en el camino diario.

A mis padres por su amor que siempre me han demostrado.

A la Universidad César Vallejo.

A mis docentes de la UCV.

A mis compañeros.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	v
Resumen	ix
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	18
4.1 Resultados descriptivos	18
4.2 Resultados inferenciales	22
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
Anexo 1. Matriz de consistencia	54
Anexo 2. Cuestionario	56
Anexo 3. Matriz de operacionalización	59
Anexo 4. Validación por juicio de expertos	60
Anexo 5. Base de datos de prueba piloto y confiabilidad por Alpha de Cronbach	55
Anexo 6. Consentimiento Informado de proveedores para tesis de investigación	55
Anexo 7. Carta de presentación a la institución	59
Anexo 8. Autorización de publicación de la tesis en repositorio institucional UCV	61

Índice de tablas

Tabla 1. Valores porcentuales de la variable gobierno electrónico.....	18
Tabla 2. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable gobierno electrónico.....	19
Tabla 3. Valores porcentuales de la variable calidad de servicio.....	20
Tabla 4. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio.....	21
Tabla 5. Prueba de normalidad	22
Tabla 6. Relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio	23
Tabla 7. Relación entre dimensión externa del gobierno electrónico y calidad de servicio	24
Tabla 8. Relación entre dimensión interna del gobierno electrónico y calidad de servicio	24
Tabla 9. Relación entre dimensión relacional del gobierno electrónico y calidad de servicio	25
Tabla 10. Relación entre dimensión promoción del gobierno electrónico y calidad de servicio	26

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la variable gobierno electrónico	19
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la variable gobierno electrónico.....	20
Figura 3. Niveles de la variable calidad de servicio	21
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	22

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo establecer la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfotur, 2020. Para tal propósito se empleó como metodología un enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental y transversal y de alcance correlacional. Así también para obtener la información se empleó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas relacionadas a las variables. En lo que respecta a los resultados descriptivos, en la variable gobierno electrónico el 74% reporta un nivel medio. En cuanto a la calidad de servicio, el 88% reportó un nivel medio. En los resultados inferenciales, se empleó el estadístico de Rho de Spearman, en tanto que en la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio se reportó una correlación de 0.551 y un p-valor de 0.000. Para las demás dimensiones externa, interna, relacional y promoción en relación con la calidad de servicio los resultados fueron por debajo del Alfa de 0.05 rechazando cada una de las hipótesis nulas. Finalmente, se concluye que existe relación significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfotur, 2020.

Palabras clave. Gobierno electrónico, externo, interno, relacional, promoción, calidad de servicio.

Abstract

The present research aims to establish the relationship between electronic government and quality of service in the logistics area of Cenfutur, 2020. For this purpose, a quantitative approach, of a basic type, of non-experimental and cross-sectional design and of scope, was used as a methodology. correlational. Likewise, to obtain the information, a survey was used as a technique and as an instrument a questionnaire of questions related to the variables. Regarding the descriptive results, in the electronic government variable, 74% report a medium level. Regarding the quality of service, 88% reported a medium level. In the inferential results, the Spearman Rho statistic was used, while in the relationship between electronic government and quality of service, a correlation of 0.551 and a p-value of 0.000 were reported. For the other external, internal, relational and promotion dimensions in relation to service quality, the results were below the Alpha of 0.05, rejecting each of the null hypotheses. Finally, it is concluded that there is a significant relationship between electronic government and quality of service in the Cenfutur area, 2020.

Keywords. Electronic government, external, internal, relational, promotion, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad del conocimiento, las innovaciones tecnológicas y la información pretenden digitalizar los trámites burocráticos que enfrentan los ciudadanos para acceder a servicios públicos, lo cual implica el empleo de tecnologías de información a través de plataformas digitales, de forma ágil, eficiente y económica (Rivas, 2020); y en este sentido, el gobierno electrónico es una alternativa para gestionar y agilizar los servicios y productos que ofrecen las entidades públicas a los ciudadanos, a través de plataformas y páginas oficiales de las dependencias estatales (Moreno, 2015); más aún en el actual contexto actual generado por la pandemia del COVID-19 que ha puesto a prueba la capacidad digital de los gobiernos y ha acelerado su transformación digital (CAF, 2020).

En Murcia, España, el gobierno apuesta por herramientas digitales para agilizar los trámites de los ciudadanos y reducir los tiempos de espera, confiando en la seguridad del sistema a través de controles que protegen la autenticación de los datos personales con la finalidad de dar transparencia al sistema de administración pública, lo que mejorará la eficiencia de la gestión administrativa de las entidades públicas (Murcia Economía, 2020).

En Mendoza, Argentina, a causa de la pandemia se puso a disposición de los ciudadanos alrededor 240 tipos de trámites virtuales de los diversos servicios que el Estado ofrece, en el marco de la campaña #sigamoscuidándonos (Mendoza, 2020). En Ecuador, a través del “Plan de implementación del Gobierno digital” se buscaba la promoción de los servicios públicos bajo una figura de excelencia en su prestación (Del Pozo, 2017).

En Perú, el Decreto Legislativo N°1412, Ley de Gobierno Digital, establece que una de las funciones del gobierno digital, es ofrecer servicios de calidad asegurando su eficiencia, eficacia, contenido y en pleno respeto a los derechos de todos los ciudadanos. En tiempos de pandemia, la digitalización de los servicios se convierte en una forma de paliar la situación de emergencia a través de herramientas tecnológicas.

En ese contexto, los procedimientos burocráticos tradicionales deben adaptarse a entornos remotos a través de procedimientos virtuales. Tal es el caso del Centro de Formación en Turismo, en adelante, CENFOTUR, una entidad

pública que tiene por misión la capacitación y formación de personas en el sector turismo, el cual cuenta con la Unidad de Logística que tiene a su cargo, entre otros, el procedimiento de ejecución contractual que permite el suministro de recursos para la continuidad de las funciones y el alcance de los objetivos institucionales. Dichos procedimientos contractuales, se desarrollan en dos momentos específicos: la fase de perfeccionamiento del contrato; y, la fase de pago a los proveedores.

En cuanto a la calidad de estos servicios se evidencia una situación crítica en la fase de pago a los proveedores, lo cual es el resultado de diversos trámites engorrosos, que tradicionalmente se han realizado en forma presencial y, por consiguiente, en la actualidad no se ajustan a los procedimientos digitales que se plantean en tiempos de pandemia. Tras esta situación, muchos proveedores han sentido que la calidad del servicio prestado es deficiente, pues la demora en el pago genera un impacto negativo en sus organizaciones, así como el nivel de ejecución de gasto de la Entidad Pública. En este contexto, cabe indicar que el gobierno electrónico debe mejorar de forma que la calidad del servicio sea integral, que no solo el rendimiento del procedimiento previo a la contratación sea eficiente durante todas sus fases; adecuando todos los procedimientos de tesorería y pago conforme a las herramientas digitales que facilitan el sistema y fomentar que los miembros de la entidad, cambien el paradigma de trabajo, promoviendo una cultura digitalizada en base a la eficiencia y calidad del servicio electrónico.

De acuerdo a lo mencionado la problemática de esta investigación se formula mediante el siguiente cuestionamiento: ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de CENFOTUR, 2020? Así también, los problemas secundarios se formulan de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020?; ¿Qué relación existe entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020?; ¿Qué relación existe entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020?; ¿Qué relación existe entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020?.

La justificación de esta investigación en el aspecto teórico se sustenta en la teoría del gobierno electrónico y por otro lado la calidad de servicio, los cuales

fundamentan los resultados de esta investigación. Así también, de la justificación práctica se puede decir que los resultados de esta investigación servirán a la institución en estudio a identificar las falencias en cada una de las dimensiones del gobierno electrónico desde el área de logística de Cenfutur y que afecta de manera directa en la calidad del servicio. En cuanto a la justificación metodológica se tiene que esta investigación empleó una metodología de enfoque cuantitativo y de corte transversal empleando para ello la encuesta y como instrumento el cuestionario, de tal manera que el aporte de los resultados servirá para que otros investigadores profundicen el tema.

En cuanto a los objetivos de la investigación, el objetivo general es: Establecer la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020. Así también, los objetivos secundarios: Establecer la relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020. Establecer la relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020. Establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020. Establecer la relación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

Finalmente, se tiene la hipótesis general: Existe relación significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020. Las hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020. Existe relación significativa entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020. Existe relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020. Existe relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional, Silva (2020), estudió el gobierno electrónico y la percepción sobre la transparencia en un municipio de Quito. Teniendo como objetivo establecer si había una conexión entre el desarrollo del gobierno

electrónico y la percepción de la transparencia por parte de la población. La metodología fue mixta y descriptiva. Los resultados descriptivos muestran que el 48% de los ciudadanos han entrado al portal del gobierno electrónico, un 40% de las personas utilizan el portal para hacer trámites, también el 70% considera que no es tan fácil acceder a la plataforma. Se concluyó que el gobierno electrónico tenía una estructura débil y con falencias, también mencionó que cuando aumenta la participación ciudadana en el uso de tecnologías esto es un punto clave para ejercer presión y así mejorar los servicios que oferta el estado y fomentar transparencia en los mismos. Franco y Cruz (2018) investigaron sobre el gobierno, la calidad y eficiencia en el estado de Oaxaca. Tuvieron el objetivo de examinar la calidad de gobierno electrónico. Con una metodología con estadísticas descriptivas. De acuerdo a los análisis realizados se observó que un 64% de los ciudadanos que realizaron trámites con el gobierno lo hicieron directamente, es decir que fueron a alguna oficina o institución de gobierno y estos indican que uno de los principales problemas que sufrieron fue el cambio de ventanilla, las largas filas para la atención también indican que había requisitos excesivos, y que el 81% de la información que brindaban era incorrecta. Se concluyó que la eficiencia y calidad del gobierno era baja, y la implementación de las TIC en el gobierno electrónico, aún era bastante débil, ya que las gestiones realizadas por plataformas electrónicas eran bajas, lo que explica la falta de eficiencia y baja calidad. Chicaiza (2016), analizó el acceso de los pobladores a los servicios públicos, con el gobierno electrónico en una región de Ecuador. Tuvo el propósito de analizar el acceso a los servicios públicos en el portal de gobierno electrónico, desde el punto de los ciudadanos. Se usó el método Delphi, descriptiva y exploratoria. Los resultados indican que los encuestados no tienen conocimiento del gobierno electrónico, un 50% como nivel bajo, es decir no conocen las herramientas digitales, un 48% indican que no han entrado, pero han visto a alguien más hacerlo, también un 40% indicó que volverían a entrar para realizar trámites en el portal digital por otro lado el 50% afirma que no es fácil su acceso. Conforme a los resultados se evidenció que el gobierno electrónico de la provincia de Tungurahua tiene dificultades ya que el acceso es algo limitado debido a debilidades que impiden que los ciudadanos le den un buen uso al servicio, también se mostró que no tienen mucha cognición sobre las tecnologías de la información y los cuales tienen acceso no conocen cómo utilizarlo y tampoco los servicios que ofrece. Finalmente, Cano (2017), realizó una

tesis sobre el gobierno electrónico para la mejora de los servicios públicos en una municipalidad de Loja-Ecuador. El objetivo fue establecer los beneficios que ofrecen las TICs y el gobierno electrónico para prosperar en la gestión de los servicios, el método fue deductivo, cuantitativo y cualitativo. En los resultados se pudo observar que un 70,60% como nivel bueno en cuanto a la experiencia en los tramites del gobierno electrónico, el 75% no conoce los instrumentos de e- government. Concluyó que los ciudadanos encuestados consideraron que, si tuvieron una buena experiencia al utilizar el portal del gobierno electrónico, sin embargo, no todos conocen los instrumentos que deberían utilizar para el portal.

En el plano nacional tenemos a Peralta (2019), quien elaboró una tesis sobre el gobierno electrónico y la influencia en la satisfacción de usuarios en la región de nuevo Chimbote. El estudio tuvo la finalidad de hallar si hay relación entre las variables. La metodología fue correlacional-causal, no experimental, hipotético deductivo. Se obtuvo un porcentaje de 74,1% como nivel malo para la variable el gobierno electrónico, y para la dimensión externa se mostró un porcentaje de 64,7% como nivel malo. Así mismo, para la dimensión interna el 72,5% fue de nivel malo y por último en la dimensión relacional el porcentaje fue de 46,1% como nivel malo. Del mismo modo, realizó pruebas estadísticas de Rho de Spearman y esta mostró una correlación entre la satisfacción de información con las dimensiones del gobierno electrónico; externa, interna, relacional. Se concluyó que hay una relación entre las variables estudiadas ya que se mostró un valor de 0,796, también se indicó que la satisfacción de información se relacionó positivamente con las dimensiones del gobierno electrónico. Seguido de Ascencio (2019), quien estudió sobre la calidad de servicio del gobierno electrónico, desde el punto de vista de la percepción de los usuarios, en el Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Tuvo la finalidad de identificar la calidad de servicio del gobierno electrónico en ese ministerio, la metodología empleada fue hipotético deductivo, descriptiva, básica, cuantitativo, no experimental y transversal. Conforme a los resultados se observa que el gobierno electrónico ofrece una buena calidad de servicio, así lo afirmaron los encuestados y se obtuvo un porcentaje de 58,29% como nivel bueno en cuanto a la fiabilidad, también se mostró que tienen una buena capacidad de respuesta con un porcentaje de 58,93% como nivel bueno y en cuanto a la seguridad y empatía que les brindan es bueno con un porcentaje de 55,14% en un nivel bueno.

Concluyó que más de la mitad de los encuestados se encontraban satisfechos con la calidad de servicio del gobierno electrónico y se recomienda a los directores a cargo mantener ese nivel y no descuidar ninguno. Para De la Cruz (2018), quien elaboró un trabajo sobre “Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018”, la intención fue establecer la relación entre las variables. Empleando una investigación descriptiva, no experimental de corte transversal y correlacional. Conforme a los resultados el gobierno electrónico del banco de la nación de San Borja es deficiente con un porcentaje de 66,3% como nivel malo y solo un 4,3% en nivel bueno. Por otro lado, se demostró que la calidad de atención se encontraba en un nivel malo de un 66,3%. En cuanto a la dimensión externa, el nivel fue malo con un porcentaje de 59,8%. Así mismo, se advierte que la dimensión interna con un porcentaje de 78,3% como nivel malo, en la dimensión relacional se obtuvo un porcentaje de 56,5% como nivel malo. Las pruebas arrojaron una correlación entre la variable gobierno electrónico y la calidad de atención de un valor de 0,724 y una Sig. (bilateral) de 0,000. Se concluyó que las variables tienen una correlación entre ellas bastante buena y fuerte, y por lo tanto se puede decir que el gobierno electrónico es un factor clave en la atención al cliente y la calidad de servicio que se les brinda. Asimismo, Reynoso (2018), también realizó un trabajo de investigación acerca de la gestión de calidad y el gobierno electrónico mediante el proceso de modernización en el área de evolución y fiscalización ambiental. Se utilizó un método cuantitativo, básico, hipotético deductivo, descriptivo y correlacional. Los resultados indican en cuanto a la variable gobierno electrónico un porcentaje de 67,27% como nivel malo y solo un 6,68% como nivel bueno y para la variable calidad de servicio el porcentaje obtenido fue de 66,36% como nivel malo y solo un 5,91% como nivel bueno. El autor llegó a la conclusión que los objetivos planteados se alcanzaron, demostrando que hay buena y significativa relación entre las variables estudiadas y cada una de sus dimensiones. Por su parte, Uribe (2018) investigó sobre la calidad de servicio electrónico de un puesto de control migratorio en la región Lima. Tuvo el fin de establecer cuál es el nivel de calidad de servicio electrónico de ese puesto de control de migración; empleando la metodología básica, descriptiva, no experimental, transeccional y exploratoria. Los resultados mostraron que el nivel de calidad de servicio en el puesto de control migratorio es de un 53,33% como nivel regular. Se concluyó que se obtuvieron los niveles de la calidad de servicio, y se

demonstró que tienen un nivel regular, ya que la capacidad de respuesta tampoco era la esperada y no era tan fácil entrar a la plataforma según los encuestados. El autor aportó que deberían implementar estrategias y medidas de programación y actualización de la plataforma para así mejorar el servicio electrónico y se adecue a las necesidades de los usuarios.

En lo que respecta a la variable gobierno electrónico, se tiene a Rincón y Vergara (2017), quien afirma que el gobierno electrónico reside en el empleo de las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) por parte de los gobiernos y Municipalidades, como un instrumento para su gestión administrativa, teniendo en cuenta la toma de decisiones para la instauración de una sociedad fundada en la información, apuntando a la construcción de la infraestructura competente y a una cultura informativa. Mientras según el Decreto Legislativo N°1412, indica que el gobierno digital implica el “uso estratégico de las tecnologías digitales y datos de la administración pública, para la creación del valor público”. Es decir, comprenden una serie de principios, normas, política y técnicas de instrumentos que son empleados por las entidades públicas, mediante la gestión e implementación de las TIC para la digitalización de la información y los trámites de los servicios que se ofrecen al ciudadano. Por su parte Constaín, Castro, Rozo, Noriega, Rodríguez, Santofimio, Parada y Vargas, 2018, tras realizar un estudio en Colombia, llegaron a la conclusión que el gobierno electrónico no debe limitarse exclusivamente a la automatización de los procesos, sino a la provisión de todos los trámites y servicios dirigidos a la ciudadanía. Donde desde la mirada de la eficiencia administrativa de las instituciones públicas, se genera un valor público que contribuye a empoderar al individuo para que sea protagonista de su realidad y puedan aportar sugerencias que ayuden a conseguir soluciones a los problemas. Para Pando (2013), el gobierno electrónico es una estrategia a través de la cual se mejora la eficiencia de los procesos y servicios públicos, mediante la incorporación de la tecnología. Con el gobierno electrónico se impulsa las políticas públicas, la participación de la ciudadana y la transparencia en los procedimientos de carácter público. El gobierno electrónico es definido por “el uso por parte de los gobiernos de las tecnologías de la información y la comunicación, y en particular de Internet, como una herramienta para lograr un mejor gobierno”. Donde el uso de las TIC conforma las estrategias integrales que permiten la modernización que favorece el valor público, donde

accionan las entidades gubernamentales facilitando el acceso a la información, servicios, interacción, información y contenido (OCDE, 2018).

El gobierno electrónico ha demostrado en los últimos años propiciar tres beneficios esenciales, tales como procurar la mejora de los procesos gubernamentales administrativos; simplificación de los costos e incremento de la eficiencia de los sistemas y servicios ofrecidos al ciudadano y mediante el aumento de la legitimidad y de la transferencia de las entidades públicas y los gobiernos (Diéguez, Gasparín, Sánchez y Schejtman, 2015). El gobierno electrónico genera beneficios a sus usuarios en forma directa, con la eliminación de las barreras de las comunicaciones, la interacción, el tiempo y el espacio; gracias a que facilita el acceso igualitario, un aumento del intercambio colaborativo y el incremento en la producción tanto de bienes y servicios. En resumen, eleva la calidad de vida del ciudadano y facilita su interacción con las entidades del estado (Rodríguez, Vera, Alderete y Conga, 2015). El uso de las tecnologías de información y comunicación pueden agregar valor a la gestión pública; dado que aportan transparencia dentro del sector público, promueven la descentralización y posibilitan los procesos de participación ciudadana (Rodríguez, Vera, Alderete y Conga, 2015).

Según Rincón y Vergara (2017), las dimensiones del gobierno electrónico se pueden señalar como externas, interna, relacional y de promoción. La dimensión externa está encauzada a la prestación de un servicio público al ciudadano; esta dimensión plantea la adhesión e interacción entre el gobierno electrónico y el ciudadano a fin de que estos puedan ocupar información que les confiera entender la gestión con transparencia y confiabilidad. De acuerdo a las afirmaciones realizadas por Armas y Armas (2011), la dimensión externa implica que el estado a través del gobierno electrónico debe procurar de un servicio digital que tenga la capacidad de interacción con el ciudadano, a través de las TIC, es decir, plataformas digitales, páginas web, correos electrónicos, chats y consultas de sugerencias en línea.

Los indicadores de la dimensión externa, son los siguientes; Nivel de servicio. Comprenden las escalas de medición que representan la calidad y percepción del servicio por parte del usuario, el cual puede calificarlo como alto, medio o bajo. Por tanto, el nivel de servicio está representado por el impacto que genere en el usuario (Gómez, 2016).

Este nivel de servicio implica eliminar los procesos burocráticos y papeleos, que generan demoras en la prestación del servicio al ciudadano, entre otras fallas y patología que pueden ser los resultados del mal manejo de la gestión pública (Franco y Cruz, 2018). Seguido del nivel de interacción. Es la acción que se ejecuta entre dos o más personas, empleando algunos de los canales de comunicación, en este caso a través de la implementación de las TIC (De Alejandro, 2010). En este contexto, el nivel de interrelación entre el estado y el ciudadano, se ve afectada por la usabilidad de las plataformas digitales, es decir de su eficiente funcionamiento (Formunyuy & De We, 2018).

Finalmente, el uso de canales de información y comunicación. Comprenden los medios de comunicación y transmisión de las señales que trasladan la información que es intercambiada entre el emisor y receptor (Ecured). El uso de las plataformas digitales ha ocasionado que se modifique la relación entre el estado y el ciudadano, dado que generan la posibilidad de una comunicación más directa y rápida, que puede ser aprovechada para la reestructuración de las instituciones públicas y los servicios que ofrecen en contribución al desarrollo del país (Contreras, 2017).

Seguida de la dimensión interna, la cual tiene por finalidad reorganizar y delinear los procesos administrativos, gubernamentales y gerenciales de la organización, en pesquisa de su eficiencia y actualización (Rincón y Vergara, 2017). Así mismo, el desarrollo del e-gobierno implica un impacto en todos los niveles de la organización, desde su centro, su gestión interna (Armas y Armas, 2011). Lo que sugiere la adaptación y modernización del aparato público, según la implementación de las TIC como estrategias de cambios para comenzar dinámicas transformadoras entre las instituciones gubernamentales y el ciudadano (Mejía, 2018). Los indicadores de la dimensión interna, son el impacto en la gestión pública la cual tiene por finalidad la adecuada y correcta administración de los recursos públicos (Fude By Educativo). Por tanto, si el gobierno electrónico resulta no ser eficiente, tendrá un impacto negativo en la entidad e involucrará una pérdida de dinero. En caso contrario, elevará la calidad del servicio pudiendo satisfacer las expectativas del ciudadano, en base a la equidad y la transparencia (Cruz, 2017). Seguido del nivel de adaptación que implica la medición de las capacidad y

habilidades que tengan los ciudadanos en poder adecuarse a los nuevos mecanismos tecnológicos que propone el gobierno electrónico (Guédez, 2018).

Por otro lado, se tiene la dimensión relacional que implica la posibilidad de intercambiar información y recursos con otros actores del estado para la mejora de los servicios actuales y/o nuevos. En este sentido, tiene un carácter interorganizativo entre entidades públicas y privadas. Por otro lado, Guédez (2018) menciona que el entorno relacional debe procurar la coordinación interinstitucional para poder gestionar la administración pública, en base al presupuesto, adquisición, planificación y desarrollo de las aplicaciones.

Los indicadores de la dimensión relacional, son los siguientes: la facilidad para intercambiar información. Lo que sugiere la accesibilidad que tengan los usuarios para poder manejar el sistema del gobierno electrónico, para lo cual implica enfocarse en el diseño de los recursos digitales, que su contenido sea fácil de ubicar, notificación de importancia y presentación comprensible (Naser, 2019). Seguimiento de las mejoras en el proceso. La implementación del gobierno electrónico requiere de la evaluación crítica y objetiva de sus usuarios, para poder ir modificando el sistema en consecuencia a las demandas y cambios de las necesidades de los ciudadanos (Martínez, 2018).

Además de la transparencia, lo que sugiere que debe emitir información verificable (Ucha, 2010). Y finalmente, las mejoras en el servicio. Estas mejoras se podrán realizar en base a las sugerencias del ciudadano y en coincidencia con los objetivos de la entidad pública, que busca a través de la implementación del gobierno electrónico para su mejora administrativa (Ospina, Tarazona y Rodríguez, 2018).

Finalmente, la dimensión promoción, se cimienta en la cohesión de la sociedad a través de la sensibilización de los elementos culturales, a causa de la implementación de las TIC por parte de las personas que conforman el ámbito social del gobierno (Rincón y Vergara, 2017). La cual se debe concebir como una actuación integral de gobierno electrónico para la promoción de la infraestructura, los paradigmas y retos que plantean las TIC (Martínez, 2018).

Los indicadores de la dimensión promoción, implica el acceso adecuado para los ciudadanos a través de la funcionalidad y cobertura de las plataformas

digitales y las señales de conexión (Zamora, Arrobo y Cornejo, 2018). Seguido del Cambio de paradigma. Lo que en la mayoría de los casos provoca cierta resistencia tanto de los servidores públicos a cargo del servicio electrónico como de los ciudadanos, dado la falta de habilidades y capacidades digitales, la desconfianza en la efectividad de los mecanismos digitales y la percepción de cada uno (Veeramootoo, Nunkoo y Dwivedi, 2018).

En relación a la variable calidad de servicio, según Kerin y Hartley (2018) indican que los servicios son todas aquellas actividades que tienen beneficios intangibles, que una organización o entidad puede ofrecer a sus consumidores. En este contexto, la calidad del servicio es valorado por sus usuarios a través de la calificación entre las expectativas y la pericia que tiene el consumidor en relación al servicio, lo que se conoce como análisis de brechas en relación a las dimensiones de la calidad del servicio, las cuales son la confiabilidad, la tangibilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y empatía; basadas en el modelo de calidad de servicios, propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry. A su turno, Varo (1994), explica que cuando un servicio satisface las necesidades de los clientes en términos de seguridad, confiabilidad y desempeño, el servicio es de calidad; en los bienes, cuando el servicio se ajusta a su diseño, el servicio es de calidad. Se pueden distinguir dos tipos de consistencia. Por otro lado, Álvarez (2006) señala que la calidad de los servicios está relacionada con la gestión de los sistemas de control los cuales permiten optimizar, los objetivos y desarrollo de los resultados. Además, explica que los ciudadanos cada vez están más exigentes con las organizaciones que les prestan servicios, especialmente si son servicios públicos. Finalmente, Bustamante, Zerda, Obando y Tello (2019), resalta que los servicios vienen a ser el conjunto de acciones, procesos y ejecuciones que acompañan en la prestación de la atención a sus usuarios tras la adquisición de un producto que puede ser tangible.

Las investigaciones realizadas durante el periodo de 1985 a 1988, por Parasuraman, Zeithaml y Berry, tras realizar un estudio exploratorio sobre la banca, tarjetas de crédito, servicios técnicos y los agentes de servicios, definieron finalmente cinco dimensiones de calidad de servicio: tangibilidad, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía (Kerin y Hartley, 2018). Así, la dimensión tangibilidad representa la “aparición de las instalaciones físicas, equipo,

personal y materiales de comunicación”. La calidad de los servicios es un tema de percepción de los usuarios, la cual se puede fomentar por la tangibilidad de las instalaciones y equipos que se perciben para la prestación del servicio, generando incluso confiabilidad y seguridad (Sarmiento y Vinueza, 2020, p. 57). Los indicadores de la tangibilidad de la calidad del servicio, son las instalaciones, las cuales comprenden las estructuras físicas que tienen diversos tamaños y están dispuestas con la finalidad de poder cumplir con objetivos específicos. Seguido de los equipos, los cuales implican los aparatos tecnológicos e informáticos que se emplean en la implementación, desarrollo y ejecución del gobierno electrónico. Finalmente, los materiales los cuales son elementos que pueden agruparse y convertirse en nuevos productos y tienen una naturaleza tangible. La segunda dimensión referida a la fiabilidad, implica la “capacidad para ejecutar el servicio prometido de manera confiable y precisa” (Kerin y Hartley, 2018). Comprende las habilidades que se tienen para poder ejecutar eficiente y eficazmente los servicios deseados, tratando de cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios o ciudadanos. Esta fiabilidad se mide a través de tres aspectos principales, tales como la capacidad para cumplir lo ofrecido, prometido y alcanzar los objetivos de la prestación de dicho servicio; seguido del interés honesto por solucionar los problemas del usuario procurando su beneficio y comodidad y realizar bien el servicio desde la primera oportunidad que se tenga de ejecutarlo. Es decir, los indicadores de la fiabilidad del servicio para la evaluación de la calidad, son la capacidad de cumplir con lo prometido, lo cual incidirá en la imagen de la organización y la posibilidad de que el usuario pueda verificar la información inicial que maneja acerca del servicio. Según en el artículo 30 del Decreto Legislativo N° 1412 la seguridad digital comprende el estado de confianza dentro del ambiente virtual que es consecuencia de la gestión y la aplicación de las medidas proactivas que enfrentan los riesgos que pueden llegar a afectar a las personas. A su turno la dimensión capacidad de respuesta, comprende la “disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido” (Kerin y Hartley, 2018, p. 305). La capacidad de respuesta podrá ser valorada, partiendo de los indicadores tales como la disposición del personal para poder desarrollar adecuadamente las actividades a nivel de sistema e información; la rapidez de respuesta con la cual puedan atender los reclamos, sugerencias e inconvenientes que presenten los ciudadanos o usuarios del servicio y el tiempo de la respuesta, es decir la

posibilidades de tener a disposición los recursos necesarios para poder atender las necesidades (Fontalvo, Díaz, Segura, 2020).

En cuanto a la dimensión seguridad, esta comprende el “conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad de transmitir confianza y seguridad” (Kerin y Hartley, 2018). Para Rojas, Niebles, Pacheco, Hernández (2020), los operadores de los servicios electrónicos tienen la responsabilidad de gestionar y desarrollar operaciones de forma confiable, eficiente y eficaz, de acuerdo a una infraestructura que esté protegida física e informáticamente, de acuerdo a los sistemas de información y al talento humano. Conforme a los artículos 1 y 18 del Decreto Legislativo N° 1412 el gobierno digital implica la identificación digital, la seguridad digital y datos, así como un régimen jurídico que es aplicable al uso transversal de las tecnologías digitales siendo que las entidades de la administración pública tienen el deber de garantizar a los ciudadanos la prestación de un servicio de calidad a nivel digital que sea confiable y seguro. Asegurando la confiabilidad e integridad de la información que se maneje en los bases de datos, por lo cual indican el establecimiento de controles de seguridad, señalando la capacitación del personal que opere las plataformas, el facilitar el acceso a la información por parte de otras instituciones públicas y el diseño y arquitectura digital de las plataformas electrónicas que se encuentran dispuestas para realizar el servicio. Los indicadores de la seguridad digital, comprende el resguardo de la información digital; la capacidad que tiene los empleados u operadores del sistema o prestadores del servicio para transmitir confianza en el usuario y finalmente el conocimiento que manejan en relación a sus funciones.

En lo que respecta a la dimensión empatía, la “amabilidad; se proporciona atención individualizada a los clientes” (Kerin y Hartley, 2018, p. 305). La empatía comprende colocarse en el lugar del usuario del servicio, verificar cuáles son sus emociones y sentimientos en relación a sus acciones y como perciben están siendo tratados y como el servicio se puede adecuar a sus necesidades (Vargas y Aldana, 2014). En este sentido, la empatía comprende la cortesía. La amabilidad y la disposición del personal por atender a los usuarios en cuanto a sus necesidades e inconvenientes (Naser, 2019). Finalmente, la forma como abordan diferentes situaciones su nivel de comprensión y tolerancia ante un usuario exigente o

inconforme con algún servicio, como gestionan los reclamos (Vite, Palomeque y Romero, 2018).

III. METODOLOGÍAS

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En cuanto al tipo de investigación este fue básica debido a que los resultados se sustentaron en los enfoques teóricos de las variables gobierno electrónico y calidad de servicio. Al respecto, menciona Alan y Cortez (2018), menciona que este tipo de investigación también se la conoce como pura o teórica y cuya característica es que se integra dentro de un marco o enfoque teórico sin ingresar en el tema práctico.

Diseño de la investigación

En cuanto al diseño de la investigación, esta fue no experimental y transversal. En el primer caso, fue no experimental porque no entró al campo del experimento y los resultados extraídos de las variables no serán manipulados. Sobre este caso, Hernández y Mendoza (2018), afirman que en este diseño el investigador no manipula las variables bajo ninguna circunstancia, sino que se registran tal como se da en su propia naturaleza. En el caso de la característica transversal se refiere a que la información se obtuvo en un solo momento. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018), la definen también como transeccional y mencionan que son investigación que requieren la información una sola vez y en un solo tiempo, es como tomar la fotografía en un tiempo determinado.

Método

En lo que respecta al método, este fue hipotético deductivo, es decir inicia con una idea específica o hipótesis y termina después de la investigación con una idea general o conclusión. Al respecto, Cegarra (2012), reside en formular hipótesis para posibles soluciones al problema abordado y en contrastar con la data disponible si estos van de acuerdo con aquellas.

Nivel de investigación

En cuanto al nivel de investigación, este fue correlación porque la intención es encontrar la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio. En tal

sentido, Hernández y Mendoza (2018), afirman que este nivel busca encontrar la asociación entre dos variables, opiniones o puntos de vista, por lo que se emplean pruebas estadísticas para determinar dicha relación.

Enfoque de investigación

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, ello en función de que los resultados fueron procesados por métodos estadísticos y matemáticos. Del mismo modo, Hernández y Mendoza (2018), definen este enfoque como aquel que requiere de técnicas matemáticas y estadísticas para poder resolver la información obtenida.

3.2 Variables y operacionalización

Las variables de esta investigación son el gobierno electrónico y la calidad de servicio, en tal sentido, se desarrollará la operacionalización de ambas variables.

Definición conceptual de gobierno electrónico

El gobierno electrónico consiste en el uso de las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) por parte de los gobiernos y Municipalidades, como un instrumento para su gestión administrativa, teniendo en cuenta la toma de decisiones para la adecuación de una sociedad cimentada en la información, en referencia a la construcción de la infraestructura idónea y a una cultura informativa (Rincón y Vergara, 2017).

Definición operacional de gobierno electrónico

Operacionalmente la variable en cuestión se define en cuatro dimensiones, las cuales se mencionan: Externa (7 preguntas), interna (8 preguntas); Relacional (7 preguntas) y Promoción (6 preguntas).

Indicadores

En cuanto a los indicadores de esta variable se tiene que, para la dimensión externa, sus indicadores son nivel de servicio, nivel de interacción, uso de las TIC. Para la dimensión interna, los indicadores son impacto en la gestión pública, nivel de adaptación, mejoras en la gestión pública. Para la dimensión relacional los indicadores son facilidad para intercambiar información, mejorías en el proceso, mejorías en el servicio, transparencia y finalmente en la dimensión promoción, los indicadores son acceso adecuado para los ciudadanos y cambio de paradigma.

Escala de medición. Para esta variable la escala de medición es ordinal de razón.

Definición conceptual de calidad de servicio

Según Zheathaml, Parasuraman y Berry (1993) la calidad del servicio, se define “como el alto nivel de calidad en el servicio igualando o sobrepasando las expectativas de los clientes (...) las expectativas de los usuarios mostraban variaciones dependiendo de las características y circunstancias individuales, lo que sugiere que las necesidades personales de los clientes pueden, hasta cierto punto, condicionar sus expectativas” (p. 23).

Definición operacional de calidad de servicio

Operacionalmente la variable en cuestión se define en cinco dimensiones, las cuales se mencionan: Tangibilidad (6 preguntas), Fiabilidad (6 preguntas); Capacidad de respuesta (6 preguntas), Seguridad (5 preguntas) y Empatía (6 preguntas).

Indicadores

En cuanto a los indicadores de esta variable se tiene que para la dimensión tangibilidad, sus indicadores son instalaciones, equipos, materiales. Para la dimensión fiabilidad, los indicadores son cumplimiento de lo ofrecido, imagen de la organización e información verificable por el consumidor. Para la dimensión capacidad de respuesta los indicadores son disposición del personal, rapidez de la respuesta y tiempo de respuesta. En la dimensión seguridad y finalmente para la dimensión empatía, los indicadores son canales de comunicación, confort e igualdad.

Escala de medición. Para esta variable la escala de medición es ordinal de razón.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: estuvo conformada por 65 proveedores relacionados con el área de logística de Cenfutur, esta fue una población censal. Para Baena “El censo de población o población censal, que es el estudio de la población total de un fenómeno dado: un país, una fábrica, una escuela o un partido político, etc.” (p. 84).

Criterio de inclusión. En la investigación solo se integraron como parte de la población a proveedores de Cenfutur, que tengan RNP.

Criterios de exclusión. Colaboradores de Cenfutur y proveedores que no pertenecían a la lista de proveedores de la organización.

Muestreo. El tipo de muestreo fue probabilístico, es decir que toda la población tuvo la posibilidad de ser encuestada.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. Se empleó la encuesta como técnica para esta investigación. Al respecto, Cabezas, Andrade y Torres (2018), la define como una técnica que emplea en el diseño de campo, con la intención de averiguar determinada información que se requiere para la investigación.

Instrumentos. El instrumento fue el cuestionario, debido a que concierne a la técnica de la encuesta. Sobre este tema, Hernández y Mendoza (2018), afirma que se basa en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a calcular. Debe ser coherente con el planteamiento del problema e hipótesis.

Validación del instrumento. La validación se efectuó por juicio de expertos, quienes evaluaron el instrumento en función a criterios como: pertinencia y claridad. Para Robles y Rojas (2015), esta estrategia es un método de validación para verificar la fiabilidad del instrumento. En el anexo 4, se puede apreciar la tabla de los validadores.

Confiabilidad. Se realizó mediante la prueba estadística del Alfa de Cronbach, al respecto se aplicó una encuesta piloto a 20 proveedores de otra organización del Estado. Hernández y Mendoza (2018), menciona que el instrumento se evalúa y mide mediante el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento. En tal sentido, los resultados de la confiabilidad del instrumento se pueden apreciar en el anexo 5.

3.5 Procedimientos

Para recolectar la información se elaboró en primer lugar el instrumento el cual contuvo las preguntas del cuestionario. Luego se validó el cuestionario por juicio de expertos (Anexo 4). Posteriormente, se aplicó una encuesta piloto a 20 proveedores de otra institución del Estado. Se aplicó el Alpha de Cronbach (Anexo 5). Se solicitó el permiso a la población elegida (65 proveedores) para aplicar la encuesta, para ello se obtuvo el consentimiento informado de los proveedores

(Anexo 6). Una vez obtenida la información se procedió a tabular los resultados de la encuesta.

3.6 Método de análisis de datos

El método de procesamiento fue el hipotético – deductivo, es decir la investigación inició con una hipótesis y terminó en conclusiones, luego de aplicar la estadística descriptiva a la información, la cual se representó en tablas de frecuencia y gráficos de barras. También se hizo uso de la prueba estadística de Rho de Spearman o Pearson, de acuerdo al resultado de la prueba de normalidad para determinar la prueba estadística a emplear.

3.7 Aspectos éticos

Los principios éticos que se han elegido para esta investigación son beneficencia, porque buscó el beneficio de la organización donde se realizó el estudio, es decir Cenfutur. En cuanto al principio de autonomía, en este caso no se obligó a los encuestados a asumir determinada actitud o respuesta a conveniencia. También es importante tener en cuenta el principio de veracidad para registrar la información estadística vertida en este documento y los datos procesados sean aquellos que se han obtenido de la misma fuente sin ser manipulados. Por último, se tuvo en cuenta el respeto al derecho de autor, citando las frases extraídas de otros autores y referenciándolos haciendo uso de Normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1. Valores porcentuales de la variable gobierno electrónico

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	22%	22%	22%
	Medio	48	74%	74%	95%
	Alto	3	5%	5%	100%
	TOTAL	65	100%	100.0%	

Fuente. Encuesta aplicada a proveedores de Cenfutur, 2020.

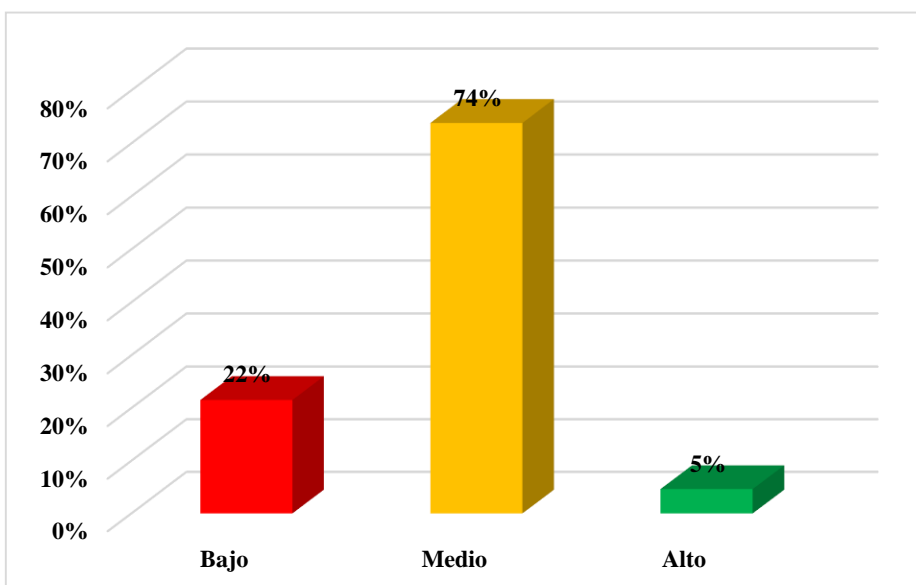


Figura 1. Niveles de la variable gobierno electrónico

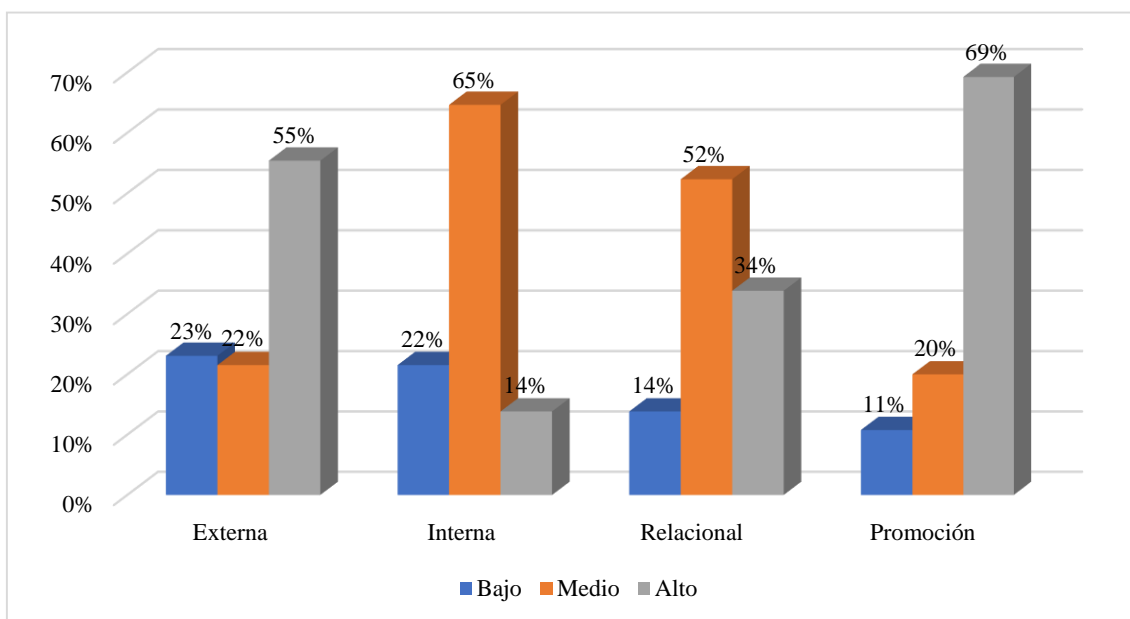
Las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada a los proveedores de Cenfutur indicaron que los niveles de la variable gobierno electrónico se encuentran en 74% en el nivel medio, 22% en el nivel bajo y 5% en el nivel alto. Por lo que en función a dichas respuestas la variable es de nivel medio.

Tabla 2. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable gobierno electrónico

Niveles	Externa		Interna		Relacional		Promoción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	15	23%	14	22%	9	14%	7	11%
Medio	14	22%	42	65%	34	52%	13	20%
Alto	36	55%	9	14%	22	34%	45	69%
Total	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente. Encuesta aplicada a proveedores de Cenfutur, 2020.

Figura 2. Niveles de las dimensiones de la variable gobierno electrónico



En la tabla 2 y figura 2, se puede apreciar los resultados emitidos para la percepción de las dimensiones de la variable gobierno electrónico. En tal sentido, se tiene que en lo que respecta a la dimensión externa, el 55% es de nivel alto, 23% de nivel bajo y 22% de nivel medio. En lo que se refiere a la dimensión interna, 65% percibe que es de nivel medio, 22% de nivel bajo y 14% de nivel alto. En relación a la dimensión relacional, 52% es de nivel medio, 34% de nivel alto y 14% de nivel bajo. Finalmente, se tiene la dimensión promoción que registra valores de 69% en el nivel alto, 20% en el nivel medio y 11% en el nivel bajo.

Tabla 3. Valores porcentuales de la variable calidad de servicio

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	3%	3%	3%
	Medio	57	88%	88%	91%
	Alto	6	9%	9%	100%
	TOTAL	65	100%	100%	

Fuente. Encuesta aplicada a proveedores de Cenfotur, 2020.

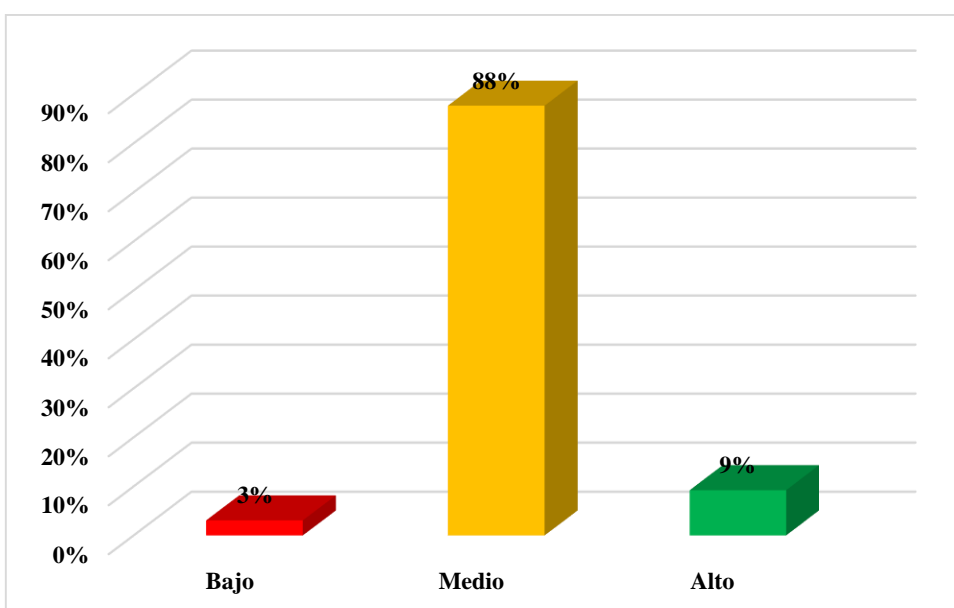


Figura 3. Niveles de la variable calidad de servicio

De acuerdo a las respuestas obtenidas de los proveedores de Cenfutur, se tiene que en cuanto a la variable calidad de servicio, el 88% percibe que es de nivel medio, 9% de nivel alto y 3% de nivel bajo. Lo que indica que mayoritariamente la calidad de servicio es de nivel medio.

Tabla 4. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Niveles	Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	6	9%	3	5%	5	8%	2	3%	2	3%
Medio	57	88%	59	91%	55	85%	50	77%	59	91%
Alto	2	3%	3	5%	5	8%	13	20%	4	6%
Total	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente. Encuesta aplicada a proveedores de Cenfutur, 2020.

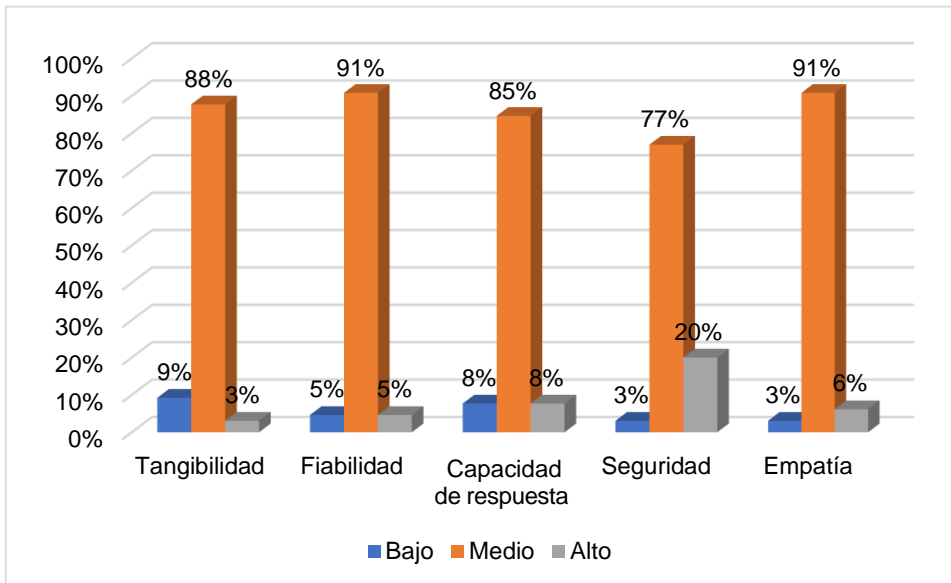


Figura 4. Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio

En relación a las dimensiones de la variable calidad de servicio, la dimensión tangibilidad reporta valores de 88% en el nivel medio, 9% en el nivel bajo y 3% en el nivel alto. En la dimensión fiabilidad, se tiene que 91% es de nivel medio, 5% de nivel bajo y 5% de nivel alto. En la dimensión capacidad de respuesta, los valores que muestra son 85% en el nivel medio, 8% en el nivel bajo y 8% en el nivel alto. En la dimensión seguridad, presentó valores de 77% en el nivel medio, 20% en el nivel alto y 3% en el nivel bajo. En la dimensión empatía, 91% presentó nivel medio, 6% en el nivel alto y 3% en el nivel bajo.

4.2 Resultados inferenciales

Tabla 5. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,180	65	,000	,911	65	,000
Calidad de servicio	,131	65	,007	,876	65	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad resaltan los valores de los resultados de los cuestionarios de gobierno electrónico y calidad de servicio, para ello se empleó el estadístico de Kolmogorov-Smirnova, debido a que la muestra fue de 65 elementos, es decir superior a 50 unidades. En función a ello, los valores para ambas variables son de 0.000 y 0.007 respectivamente, valores que indican

que son inferiores al alfa de 0.05, por lo tanto, son valores que siguen una tendencia anormal, por lo que, se debe aplicar una prueba no paramétrica, en este caso el Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

Tabla 6. *Relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio*

			Gobierno electrónico	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,551**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Las respuestas de la aplicación del estadístico de Rho de Spearman para determinar la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio indican que es una correlación de 0.551, lo que significa que tiene una correlación positiva moderada y el p-valor fue de 0.000, este es inferior al alfa de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la del investigador. En tal sentido, existe relación significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica uno

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

Tabla 7. *Relación entre dimensión externa del gobierno electrónico y calidad de servicio*

		Externa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Externa		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,407**
Calidad de servicio			
		Coefficiente de correlación	,407**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	65

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

Las respuestas de la aplicación del estadístico de Rho de Spearman para determinar la relación entre dimensión externa del gobierno electrónico y calidad de servicio indican que es una correlación de 0.407, lo que significa que tiene una correlación positiva moderada y el p-valor fue de 0.001, este es inferior al alfa de 0.05. Por lo tanto, se acepta rechaza la hipótesis nula y se acepta la del investigador. En tal sentido, existe relación significativa entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

Hipótesis específica dos

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

Tabla 8. *Relación entre dimensión interna del gobierno electrónico y calidad de servicio*

		Interna	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Interna		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,394**
Calidad de servicio			
		Coefficiente de correlación	,394**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	65

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

Las respuestas de la aplicación del estadístico de Rho de Spearman para determinar la relación entre dimensión interna del gobierno electrónico y calidad de servicio indican que es una correlación de 0.394, lo que significa que tiene una

correlación positiva moderada y el p-valor fue de 0.001, este es inferior al alfa de 0.05. Por lo tanto, se acepta rechaza la hipótesis nula y se acepta la del investigador. En tal sentido, existe relación significativa entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

Hipótesis específica tres

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

Tabla 9. *Relación entre dimensión relacional del gobierno electrónico y calidad de servicio*

			Relacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Relacional	Coefficiente de correlación	1,000	,397**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	65	65
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,397**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	65	65

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

Las respuestas de la aplicación del estadístico de Rho de Spearman para determinar la relación entre dimensión relacional del gobierno electrónico y calidad de servicio indican que es una correlación de 0.397, lo que significa que tiene una correlación positiva media y el p-valor fue de 0.001, este es inferior al alfa de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la del investigador. En tal sentido, existe relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

Hipótesis específica cuatro

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

Tabla 10. *Relación entre dimensión promoción del gobierno electrónico y calidad de servicio*

		Promocional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Promocional	1,000	,267*
		.	,032
		65	65
Rho de Spearman	Calidad de servicio	,267*	1,000
		,032	.
		65	65

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Las respuestas de la aplicación del estadístico de Rho de Spearman para determinar la relación entre dimensión promoción del gobierno electrónico y calidad de servicio indican que es una correlación de 0.267, lo que significa que tiene una correlación positiva media y el p-valor fue de 0.032, este es inferior al alfa de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la del investigador. En tal sentido, existe relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

V. DISCUSIÓN

En este acápite se analizará los resultados de la investigación y se realiza las comparaciones necesarias con los antecedentes citados en esta investigación, ello para dar respuesta al objetivo general de establecer la conexión entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.

En función al objetivo general mencionado, los valores de la prueba de hipótesis para establecer la relación entre las variables en mención, se obtuvo con el estadístico de Rho de Spearman un valor de 0.551, lo que evidencia que alcanzó una correlación positiva considerable, así también se reportó un p-valor de 0.000 el cual no superó el alfa de 0.05, aspecto que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la del investigador que indica que existe relación significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020, lo que significa que cuando el gobierno electrónico tenga un desempeño efectivo alcance un nivel alto, la calidad de servicio de la institución se verá en la misma proporción mejorado, siendo los usuarios o proveedores los beneficiados de este alcance.

Un resultado similar, es el alcanzado por Cano (2017), quien reportó en su investigación que los ciudadanos sí hacen uso de la plataforma virtual para realizar sus trámites en la Municipalidad de Loja en Ecuador, teniendo experiencias gratas en el uso del gobierno electrónico. Por el contrario, Silva (2020) reportó un resultado diferente al indicar en su investigación realizada en una municipalidad de la ciudad de Quito, el gobierno electrónico no alcanzó el nivel asimilación proyectada, ello en función a que los ciudadanos no contaban con las competencias digitales y, por lo tanto, consideraban complicado acceder a la plataforma virtual del gobierno local. Del mismo modo, Franco y Cruz (2018) también encontró deficiencias en una institución estatal en Oaxaca en México al manifestar que el gobierno electrónico en dicha ciudad es débil porque los ciudadanos prefieren realizar sus trámites de forma presencial, sin darle importancia a las facilidades que da la plataforma virtual.

Desde el enfoque teórico, Rincón y Vergara (2017), afirman que el gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías de información y comunicación. En tal sentido, el uso de las tecnologías de la información en las instituciones del Estado debe ser una prioridad pues está sustentado por Decreto Legislativo N° 1412, el cual debe hacerse de forma paulatina cumpliendo con cada una de sus dimensiones y para lograrlo es necesario que las Entidades Públicas tengan la infraestructura adecuada para ello.

En lo que respecta al objetivo específico uno de establecer la conexión entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfotur 2020, se tiene los resultados inferenciales al aplicar el estadístico de Rho de Spearman que reportan valores de 0.407, lo cual mostró una correlación positiva media y el indicador de p-valor también registra un valor de 0.001, es decir está por debajo del valor del alfa de 0.05, ello permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador reportando que existe relación significativa entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfotur 2020, en función a ello, se puede afirmar que cuando el componente externo de la variable gobierno electrónico está fortalecido y amigable a los usuarios y/o proveedores, entonces la calidad de servicio es percibida de nivel alto.

Un resultado similar, es el que registró Peralta (2019), De La Cruz (2018) y Reynoso (2018), en su investigación que indica que la dimensión externa del

gobierno electrónico es de nivel bajo por un lado porque la institución no ha socializado en esta dimensión, pero, muestra una correlación de 0.800 y sig. de 0.008, lo que indica que existe correlación entre la dimensión externa y la variable calidad de servicio. Desde la teoría, se afirma que la dimensión externa está encaminada a la prestación de un servicio público al ciudadano o usuario de la gestión de gobierno; en tal sentido esta dimensión externa, establece la integración e interacción entre el gobierno electrónico y el ciudadano, a fin de que estos puedan manejar información que admita conocer la gestión, con transparencia y confiabilidad (Rincón y Vergara, 2017).

En relación al objetivo específico dos, de establecer la relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfotur, 2020. Se tiene los resultados inferenciales al aplicar el estadístico de Rho de Spearman que reportan valores de 0.394 lo cual mostró una correlación positiva moderada y el indicador de p-valor también registra un valor de 0.001, es decir está por debajo del valor del alfa de 0.05, ello permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador reportando que existe relación significativa entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfotur, 2020, en función a ello, se puede afirmar que cuando el componente interno de la variable gobierno electrónico está fortalecido y los involucrados han adoptado las competencias necesarias, entonces la calidad de servicio es percibida de nivel alto por los usuarios y/o proveedores.

Al respecto, Peralta (2019) y Reynoso (2018), también registra un resultado similar al reportar que existe correlación entre la dimensión interna y la calidad de servicio con valores de 0.727 una Sig. (bilateral) de 0.008, lo que significa que entre ambos existe una correlación, lo cual en este caso se demuestra que el nivel de esta dimensión es bajo porque los ciudadanos no han podido emplear las herramientas digitales para poder realizar sus trámites y tampoco la institución en estudio cuenta con trabajadores capacitados en ello. También se tiene la apreciación teórica de Rincón y Vergara (2017), quienes afirman que la dimensión interna cuyo fin es reorganizar y delinear los procesos administrativos, estatales y gerenciales de la organización, buscando su eficiencia y actualización. Así mismo, el desarrollo del e-gobierno implica un impacto en todos los niveles de la

organización, desde su centro, su gestión interna (Armas y Armas, 2011). Lo que sugiere la adaptación y modernización del aparato público.

En lo que respecta al objetivo específico tres de establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020. Se tiene los resultados inferenciales al aplicar el estadístico de Rho de Spearman que reportan valores de 0.397, lo cual mostró una correlación positiva moderada y el indicador de p-valor también registra un valor de 0.001, es decir está por debajo del valor del alfa de 0.05, ello permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador reportando que existe relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020, en función a ello, se puede afirmar que cuando el componente relacional de la variable gobierno ha sido socializado efectivamente con los usuarios y/ proveedores, entonces la calidad de servicio es percibida de nivel alto.

Sobre este resultado, se informa de una investigación similar como es el caso de Peralta (2019) y Reynoso (2018), quien reporta un resultado similar de Rhode Spearman de 0.636 y una Sig. (bilateral) de 0.048 indicando una relación directa entre la dimensión relacional y calidad de servicio, ello es porque la institución en estudio no ha logrado acercarse al ciudadano para orientarlo sobre las herramientas digitales que cuenta y que le pueden dar facilidades para sus trámites.

Del mismo modo, en referencia el objetivo específico tres de establecer la relación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020. Se tiene los resultados inferenciales al aplicar el estadístico de Rho de Spearman que reportan valores de 0.267, lo cual mostró una correlación positiva moderada y el indicador de p-valor también registra un valor de 0.032, es decir está por debajo del valor del alfa de 0.05, ello permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador reportando que existe relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020, en función a ello, se puede afirmar que cuando el componente promoción ha llegado hasta el usuario y/o proveedor y estos han asimilado su manejo, entonces la calidad de servicio es percibida de nivel alto.

También, Reynoso (2018) y Uribe (2018), indicaron un resultado similar en su investigación al encontrar 0,837 y su Sig. (bilateral) 0,000, aplicando el Rho de Spearman, por lo tanto, existe relación entre dicho componente y la variable en cuestión. Al respecto, Chicaiza (2016) resalta en su investigación un resultado diferente al reportar en su estudio que el gobierno electrónico es de nivel bajo, debido a que al parecer se hizo una promoción inadecuada o débil porque los pobladores manifestaron no conocer que la institución del estudio haya implementado el gobierno electrónico. Pérez et al, (2015), indican que la promoción del gobierno electrónico implica saber cómo dar con la información, como analizarla y convertirla en un conocimiento significativo. Contribuyendo con la cohesión social y reduciendo las posibilidades del desequilibrio de la sociedad por la falta de información.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En relación a la hipótesis general, se evidencia que las variables gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfotur 2020, guardan una correlación positiva moderada, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,551$ de acuerdo a la información obtenida de los sujetos encuestados. Ello nos permite concluir que cuando el gobierno electrónico tenga un desempeño efectivo o alcance un nivel alto, la calidad de servicio de la institución se verá en la misma proporción mejorado, siendo los usuarios o proveedores los beneficiados de este alcance.

Segunda. En relación a la hipótesis específica uno, se evidencia que la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfotur 2020, guardan una correlación positiva moderada, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman $r= 0.407$ conforme a la información obtenida de los sujetos encuestados. En función a ello, se puede afirmar que cuando el componente externo del gobierno electrónico está fortalecido y es amigable a los usuarios y/o proveedores, entonces la calidad de servicio es percibida de nivel alto, mejorando la interacción con el ciudadano.

Tercera. En lo que respecta a la hipótesis específica dos, se advierte que la correlación entre dimensión interna del gobierno electrónico y calidad de servicio es positiva moderada de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman $r=$

0.394 conforme a la información obtenida de los sujetos encuestados, por lo que, se puede afirmar que cuando el componente interno del gobierno electrónico está fortalecido y los funcionarios responsables han adoptado las competencias necesarias, entonces la calidad de servicio es percibida de nivel alto por los usuarios y/o proveedores.

Cuarta. En función a la hipótesis específica tres, se evidencia que entre dimensión relacional del gobierno electrónico y la variable calidad de servicio en el área de logística de Cenfortur 2020 existe una relación significativa; ello basado en los resultados inferenciales al aplicar el estadístico de Rho de Spearman que reportan valores de 0.397, conforme a la información obtenida de los sujetos encuestado. Se puede afirmar que cuando el componente relacional de la variable gobierno electrónico ha sido socializado efectivamente con los usuarios y/ proveedores, entonces la calidad de servicio es percibida de nivel alto.

Quinta. En relación a la hipótesis específica cuatro, se advierte que la correlación entre dimensión promocional del gobierno electrónico y calidad de servicio es positiva moderada de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman $r = 0.267$ conforme a la información obtenida de los sujetos encuestados, por lo que, se puede afirmar que cuando el componente promoción ha llegado hasta el usuario y/o proveedor y estos han asimilado su manejo, entonces la calidad de servicio es percibida de nivel alto.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda que el Centro de Formación en Turismo intensifique el uso de las tecnologías de la información y comunicación a través del gobierno electrónico con el objeto de agilizar el procedimiento de pago a sus proveedores, brindándoles a estos procedimientos expeditivos que les permitan efectuar el seguimiento de sus trámites, así como la predictibilidad de los desembolsos.

Segunda. Cenfortur debe tener acuerdos con los proveedores para capacitarlos en el uso de las herramientas digitales y puedan participar de esta manera en los procesos de compras del Estado.

Tercera. Se sugiere respecto de la dimensión interna del gobierno electrónico, que la Gerencia General trabaje conjuntamente con el área de logística,

la unidad de sistemas y la unidad de calidad, para el desarrollo de una guía o manual para establecer un procedimiento ágil para el procesamiento de los trámites de pago. Los funcionarios a cargo del procedimiento deben capacitarse y apropiarse del procedimiento y las herramientas operativas, lo cual permitirá brindar una oportuna calidad de atención a los proveedores.

Cuarta. En el aspecto de lo relacional, las entidades públicas en general deben ser más flexibles con los parámetros para que las empresas concursen, pues muchas de ellas son nuevas y no tienen oportunidad de hacerlo porque no han tenido experiencia con el Estado o simplemente no han llegado al monto de ventas que solicitan como requisito.

Quinta. En concordancia con la recomendación anterior se debe promocionar el uso de las herramientas digitales en el Estado y dar a conocer la facilidad que el gobierno da a las pequeñas y medianas empresas que desean participar en las compras del Estado, dejando de lado vallas altas o preferencias por empresas con mayor experiencia.

REFERENCIAS

- Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial Utmach. Ecuador.
- Ascencio, S. (2019). Calidad de servicio del gobierno digital, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2018 (Tesis de Maestría). Universidad cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35620/Ascencio_VSA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Álvarez, I. (2006). *Introducción a la calidad*. 1ª Edición. Ideaspropias Editorial, S.L. España. Recuperado de <https://bit.ly/3bmWUAu>
- Alfaro, R. Bustos, G. González, A. y Loroño, J. (2005). *Introducción al Gobierno Digital: Actores y Dimensiones*. Ediciones Universitarias de Valparaíso. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Recuperado de http://www.euv.cl/archivos_pdf/gobierno-electronico.pdf
- Armas, R. y Armas, A. (2011). Gobierno digital: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. En *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de <https://bit.ly/2ZyxivP>
- Adrián, M. Mollo, F. y Vinocur, A. (2015). Una mirada sobre el gobierno abierto y el gobierno digital a partir de la reingeniería del sistema de precios testigos online: hacia un proceso ciento por ciento digital. *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública Vol. 1*, 10 - 13. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3hzBm5i>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Grupo Editorial Patria. México.
- Barrios, A. Waissbluth, M. y Castro, C. (2020). Paupérrima institucionalidad del gobierno digital. *Opinión*. La tercera. Recuperado de <https://bit.ly/2GYT1XI>
- Bustamante, M. Zerda, E. Obando, F. Tello, M. (2019). Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model. *Business Magazine*, 13 (2), 1-15. DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>

- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.
- Cano, C. (2017). *Gobierno Digital como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016*. Universidad Nacional de Loja. Loja, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/18562/1/Cano%20Zambrano%2C%20Christian%20Jos%C3%A9.pdf>
- Calidad de servicio (2010). Aspectos importantes del servicio: la FIABILIDAD. Recuperado de <https://bit.ly/32rStSf>
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Ediciones Díaz de Santos. Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2MHXpcY>
- Cottle, D. (1991). *El Servicio centrado en el cliente*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España. Recuperado de <https://bit.ly/335ulP1>
- Constantino, S. Castro, J. Rozo, C. Noriega, J. Santofimio, N. Parada, J. y Vargas, A. (2018). *Manual de gobierno digital. Implementación de la política de gobierno digital*. Recuperado de https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-81473_recurso_1.pdf
- Contreras, L. (2017). Municipal electronic government in Toluca, State of Mexico, from the citizen perspective. *Electronic Magazine of the Center for Studies in Public Administration*, 28, 37-59. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.61721>
- Cruz, R. (2017). Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica. *Ciencias de la Información*, 8 (1), 1-18. Costa Rica. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/29808/31555>
- Chicaiza, D. (2016). *Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno digital en el gobierno provincial de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis_t1210si.pdf
- Decreto Legislativo N° 1416 (2018). Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2ZzGgZT>

- Delgado, T. y Sánchez, A. (2018). Repensando el gobierno digital: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista Cubana De Administración Pública Y Empresarial*, 2 (3). Recuperado de <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55>
- De Alejandro, D. (2010). Niveles de interacción en la comunicación en internet. Universidad de los Lagos. Recuperado de <https://bit.ly/2RpbIPy>
- De la cruz, J. (2018). *Gobierno digital y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2GZ6b6L>
- Del Pozo, E. (2017). Electronic Government: an approach to the Ecuadorian reality. *INNOVA Research Journal* 2017, 2 (8), 141-154. Universidad de Santa María. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de ISSN 2477-9024.
- Diéguez, G., Gasparín, J., & Sánchez, J. (2014). *Gobierno digital y capacidades estatales en América Latina y el Caribe. Estudio exploratorio en centros urbanos y agencias tributarias nacionales*. Recuperado de <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/760>
- El Peruano (2020). Avance de la digitalización. Diario oficial el bicentenario. Lima, Perú. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-avance-de-digitalizacion-96264.aspx>
- Ecured (s.f.). Canal de comunicación. Recuperado de <https://bit.ly/32PtVBB>
- Formunyuy, S. De We, L. (2018). A usability assessment of e-government websites in Sub-Saharan Africa. *International Journal of Information Management*, 39, 20-29. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.11.003>
- Franco, J. y Cruz, C. (2018). Electronic government, quality and efficiency in the G2C relationship in the state of Oaxaca. *Electronic Journal of the Center for Studies in Public Administration of the Faculty of Political and Social Sciences. National Autonomous University of Mexico*, (30), 25-54. Recuperado de <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/65678>
- Ferri, P. Flammini, A. Rinaldi, S. Sisinni, E. Maffei, D. Malara, M. (2018). Impact of Quality of Service on Cloud Based Industrial IoT Applications with OPC UA. *Electronics*, 7 (7), 1-109. DOI: <https://doi.org/10.3390/electronics7070109>

- Fude By Educativo (s.f.). ¿Qué es la gestión pública? Recuperado de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-publica-754.html>
- Fontalvo, T. Diaz, L. Segura, E. (2020). Assessment of the quality of the Six Sigma service in the tourism sector. *Management Development*, 12 (2), 1-18. DOI: <https://doi.org/10.17081/dege.12.2.3686>
- Guédez, J. (2018). Electronic government and the interorganizational network in public administration. Case of analysis: *Lara State Comptroller's Office*. *Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Compendium*, 21 (40), Venezuela. Recuperado de <https://bit.ly/3iwmfLc>
- González, B. Carvajal, A. y González, A. (2019). *Determinantes del gobierno digital en las municipalidades: Evidencia del caso chileno*. Universidad de Santiago de Chile. Chile. Recuperado de <https://bit.ly/32RExQ9>
- Gómez, D. (2016). Los 5 niveles de servicios y la consecuente reacción del cliente. Bien pensado. Recuperado de <https://bienpensado.com/5-niveles-de-servicio/>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Kerin, R. y Hartley, S. (2018). *Marketing*. Décimo Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Martínez, J. (2018). Municipal electronic government. The case of the municipalities of the state of Sonora, 2009 and 2011. Paakat: *Revista de Tecnología y Sociedad. University of Guadalajara*. México. DOI: <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a8n15.327>. Recuperado de e-ISSN: 2007-3607
- Mejía, A. (2018). Electronic government of El Salvador: services. *Environment*, 65, 42-60. DOI: <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i65.6046>
- Mendoza, P. (2020). *En Mendoza se pueden realizar más de 240 trámites de manera virtual*. Mendoza Post Sociedad. Recuperado de <https://www.mendozapost.com/nota/160067-en-mendoza-se-pueden-realizar-mas-de-240-tramites-de-manera-virtual/>

- Moreno, M. (2015). La seguridad en el gobierno digital en materia impositiva. Caso: Municipio Tovar del Estado Mérida. *Anuario de derecho* 32 (32), 59-77. Mérida, Venezuela. Recuperado de <https://bit.ly/33uHnee>
- Murcia Economía (2020). *El Gobierno apuesta por la firma biométrica para agilizar trámites y reducir el consumo de papel*. Actualidad. Recuperado de <https://murciaeconomia.com/art/71993/el-gobierno-apuesta-por-la-firma-biometrica-para-agilizar-tramites-y-reducir-el-consumo-de-papel>
- Naser, A. y Concha, G. (2011). El gobierno digital en la gestión pública. Naciones Unidas. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Recuperado de <https://bit.ly/3kfVT0o>
- Naser, A. (2019). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Santiago de Chile, Chile. Recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf
- Núñez, L. A. Giordano, M. V. Menacho, I. Uribe, Y. Rodríguez, L. (2019). Administrative competences in the quality of the service in the educational institutions of the initial level. *University Notes*, 9 (1), 19-35. DOI: <https://doi.org/10.17162/au.v9i1.347>
- OEA (2020). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas*. Secretaria de asuntos políticos. Recuperado de <https://bit.ly/2FvsxMu>
- OCDE (2018). *Revisión del gobierno digital en Argentina Acelerando la digitalización del sector público*. Argentina. Recuperado de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-review-argentina-key-findings-2018-es.pdf>.
- ONGEI (2013). *Una Mirada al Gobierno Digital, la oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*. Presidencia del Consejo de Ministros, oficina Nacional del gobierno Digital e Informática. Lima, Perú. Recuperado de

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

Organización de los Estados Americanos (2010). ¿Qué es el gobierno digital?
Recuperado de <https://bit.ly/2Rq5Trj>

Ospina, J. Tarazona, G. Rodríguez, L. (2018). Plataforma virtual como mecanismo de gobierno digital entre población joven y administración local de Mosquera, Colombia. *Ingeniería Solidaria*, 14 (24), 1-20. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/3c05/fedb0d2c7200cb1c7f581e7cfcfcb4c96d8a.pdf>

Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Limusa. Recuperado de <https://bit.ly/2GFOfxy>

Pando, D. (2013). *El gobierno digital a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Editorial CIPREC. Recuperado de <https://bit.ly/3ILrNn5>

Perez, R. Camacho, O. Mena, E. y Arroyo, G. (2015). Análisis general del gobierno digital en México. Universidad de Guadalajara. Paakat: *Revista de Tecnología y Sociedad*, 5 (9). México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4990/499051500010.pdf>.

Prentice, C. Wang, X. Correia, S. (2019). The influence of brand experience and service quality on customer engagement. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 50-59. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.04.020>

Peralta, N. (2019). *Gobierno digital y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chimbote, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2GXqz8i>

Putra, D. Azmi, K. Basiron, B. Huda, M. Maselena, A. Shankar, K. Aminudin, N. (2018). Tactical steps for e-government development. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119 (15), 2251-2258. Recuperado de <https://bit.ly/3IHW6Ls>

Reynoso, O. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Digital dentro de proceso de modernización del Organismo de Evaluación Fiscalización Ambiental durante el año 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso_OM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivas, L. (2020). Blockchain y democracia liberal 2.0. Los tiempos no se detiene. Recuperado de <https://bit.ly/35wWQx0>

Rincón, C. y Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo digital*. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2Z8i80y>

Robles, P. y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 18: 1-16. Recuperado de <https://bit.ly/3mFkIVj>

Rojas, C. Niebles, W. Pacheco, C. Hernández, H. (2020). Quality of service as a key element of social responsibility in small and medium-sized companies. *Technological information*, 31 (4), 221-232. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Rodríguez, R. Vera, P. Marko, I. Alderete, C. y Conca A. (2015). El Gobierno Digital y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5): 187- 196. Recuperado de ISSN 2314-2642.

Sarmiento, D. Vinueza, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica Del Amazonas*, 3 (5), 54-66. DOI: <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>

Seto, D. (2004). De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente. Primera Edición. ESIC Editorial. Madrid, España. Recuperado de <https://bit.ly/3hxnFDz>

Silva, A. (2020). *El Gobierno Digital en el Municipio de Quito y la percepción sobre la transparencia* (Tesis de Magister). Universidad Tecnológica de Israel. Quito, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/2ZzLPrg>

Sunat (2016). Gobierno digital. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/gobiernoelectronico/>.

- Ucha, F. (2010). General transparencia. Definición ABC. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/transparencia.php>
- Uribe, D. (2018). *Calidad de servicio digital en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3ht4mLQ>
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria*. Ediciones Días de Santos, S.A. Madrid, España. Recuperado de <https://bit.ly/2zzVGD2>.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicios. Conceptos y herramientas. Universidad de la Sabana*. Tercera edición. ECOE Ediciones. Recuperado de <https://bit.ly/3ILs3Cz>
- Veeramootoo, N. Nunkoo, R. Dwivedi, Y. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35 (1), 161-174. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Vite, H. Palomeque, I. Romero, W. (2018). Quality analysis of the affiliate care service in IESS health centers: Santa Rosa case and pasaje. *Talents Research Magazine*, 5 (2), 68-78. DOI: <https://doi.org/10.33789/talentos.5.86>
- Zamora, C. Arrobo, N. Cornejo, G. (2018). El Gobierno Digital en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista espacio*, 39 (6), 15. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>
- Zheathaml, V. Parasuraman, A y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Calidad*. Díaz de Santos. Madrid, España. Recuperado de <https://bit.ly/34UWFvn>

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.</p> <p>Objetivos específicos. Establecer la relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020.</p>	Variable 1: Gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Externa	Nivel de servicio.	1-6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (22 - 50) Medio (51 - 81) Alto (82 - 110)
				Nivel de interacción.			
				Uso de canales de información y comunicación.			
			Interna	Impacto en la gestión pública.	7-12		
				Nivel de adaptación.			
				Mejoras en la gestión pública			
			Relacional	Mejoras en el proceso.	13-18		
				Mejoras en el servicio.			
				Transparencia.			
			Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos.	20-22		
				Cambio de paradigma.			
			Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Instalaciones. Equipos. Materiales.	1-4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (22 - 50) Medio (51 - 81) Alto (82 - 110)			
Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido. Imagen de la organización. Información verificable por el usuario.	5-9					
Capacidad de respuesta	Disposición del personal. Rapidez de la respuesta. Tiempo de respuesta.	10-13					
Seguridad	Compromiso Amabilidad Conocimiento	14-17					
Accesibilidad	Canales de comunicación. Confort. Igualdad.	18-22					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO. Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental, Transversal</p>	<p>Población censal:</p> <p>La población constituye la muestra de proveedores.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos</p>

Anexo 2. Cuestionario

Instrumento de recolección de datos

Estimado (a) proveedor (a), mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la relación que existe entre la **Gobierno electrónico y Calidad de servicio**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
TA	Totalmente de acuerdo	5
DA	De acuerdo	4
2 NDANEDA	Ni de acuerdo ni el desacuerdo	3
ED	En desacuerdo	2
TED	Totalmente en desacuerdo	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable 1: Gobierno electrónico					
	Dimensión 1: Externa	TED	ED	NDA NEDA	DA	TA
1	El servicio en el área de logística ha mejorado con el uso de las TIC	1	2	3	4	5
2	El servicio en el área de logística es más rápido con el uso de las TIC	1	2	3	4	5
3	Puedo enterarme por la página web de Cenfutur de las compras que realiza la organización	1	2	3	4	5
4	Con el uso de las Tic, Cenfutur me paga con más celeridad mis facturas pendientes.	1	2	3	4	5
5	Puedo obtener información de la página web del SAT	1	2	3	4	5
6	Cenfotur emplea medios de comunicación digital para solucionar problemas relacionados al servicio de manera virtual.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Interna					
7	He notado que Cenfutur usa nuevos medios digitales para atender a los proveedores.	1	2	3	4	5
8	Percibo que los colaboradores de Cenfutur se han adecuados a las nuevas tecnologías.	1	2	3	4	5
9	Puedo adecuarme al nuevo canal de atención digital implementado por Cenfutur.	1	2	3	4	5
10	Cenfotur ha adecuados sus procesos para hacer uso de las TIC de manera óptima.	1	2	3	4	5
11	La web de Cenfutur funciona correctamente.	1	2	3	4	5
12	La web no presenta fallas cuando realizo mis trámites para participar en licitaciones o pago de facturas.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Relacional					
13	Con el uso de las TIC he notado que el área de logística está interconectada.	1	2	3	4	5
14	La información que tiene Cenfutur también se comparte con otras instituciones del Estado.	1	2	3	4	5

15	Con el uso de las TIC, el área de logística puede intercambiar información con otras áreas sin necesidad que el proveedor pregunte por información adicional y deba buscar en otras fuentes.	1	2	3	4	5
16	Puedo realizar trámites en línea.	1	2	3	4	5
17	Puedo hacer seguimiento del pago de mis facturas en línea.	1	2	3	4	5
18	Las licitaciones que hace Cenfortur es accesible para cualquier ciudadano.	1	2	3	4	5
Dimensión 4: Promocional						
19	Considero que el sistema es amigable.	1	2	3	4	5
20	Considero que la plataforma virtual es empleada por todos los proveedores que desean participar de una licitación convocada por Cenfortur.	1	2	3	4	5
21	Me adecuo sin problemas a la nueva modalidad de servicio digital	1	2	3	4	5
22	Me siento satisfecho de poder ver el proceso de pago de mis facturas en tiempo real.	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA: Likert

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable 2: Calidad de servicio					
	Dimensión 1: Elementos tangibles	S	CS	AV	CN	N
1	El área de logística cuenta con equipos digitales modernos para la atención de proveedores.					
2	Cenfortur cuenta con un establecimiento moderno.					
3	El personal del área de Cenfortur tiene una apariencia pulcra.					
4	Los elementos informativos del Cenfortur como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender.					
Dimensión 2: Fiabilidad						
5	El área de logística de Cenfortur cumple con el pago puntual de las facturas.					
6	Cuando un proveedor presenta un problema, Cenfortur muestra un sincero interés en ayudarlo.					
7	Cenfortur realiza bien el servicio desde el primer contacto					
8	El área de logística de Cenfortur concluye su servicio en el tiempo establecido					
9	Cenfortur se preocupa por tener una lista de proveedores actualizada y exento de errores.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
10	El personal del área de logística de Cenfortur comunica hasta qué hora es la atención de proveedores.					
11	Cenfortur ofrece un servicio rápido a los proveedores.					

12	El personal del área de logística de Cenfotur está siempre dispuesto ayudar a los proveedores.					
13	El personal del área de logística de Cenfotur nunca está demasiado u ocupado para responder a las preguntas de los proveedores.					
Dimensión 4: Seguridad						
14	El compromiso del personal del área de logística de Cenfotur transmite confianza a los proveedores.					
15	Me siento seguro como proveedores en las transacciones que hago con el área de logística de Cenfotur.					
16	El personal del área de logística de Cenfotur es amable conmigo.					
17	El personal del área de logística de Cenfotur tiene conocimientos suficientes para responder mis preguntas relacionadas a los productos que solicita.					
Dimensión 5: Empatía						
18	El personal del área de logística de Cenfotur da una atención personalizada a los proveedores.					
19	El área de logística de Cenfotur tiene un horario conveniente para los proveedores.					
20	El área de logística de Cenfotur cuenta con personal que proporciona atención personalizada a los usuarios.					
21	El área de logística de Cenfotur se preocupa por los mejores intereses de los proveedores.					
22	El área de logística de Cenfotur comprende las necesidades específicas de los proveedores.					

Cuestionario adaptado del test Serqual de Zheathaml, V. Parasuraman, A y Berry, L. (1993)

Anexo 3. Matriz de operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Externa	Nivel de servicio.	1-2	Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23- 30)
	Nivel de interacción.	3-4	
	Uso de canales de información y comunicación.	5-6	
Interna	Impacto en la gestión pública.	7-8	Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23- 30)
	Nivel de adaptación.	9-10	
	Mejoras en la gestión pública	11-12	
Relacional	Facilidad para intercambiar información.	13-14	Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23- 30)
	Mejoras en el proceso.	15	
	Mejoras en el servicio.	16-17	
	Transparencia.	18	
Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos.	19-20	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (6- 20)
	Cambio de paradigma	21-22	

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Calidad de servicio

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Tangibilidad	Equipos electrónicos modernos.	1	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (6- 20)
	Establecimiento moderno.	2	
	Apariencia pulcra del personal.	3	
	Elementos informativos.	4	
Fiabilidad	Cumple con lo ofrecido	5	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19- 25)
	Capacidad para resolver problemas de los usuarios.	6	
	Eficiencia en el servicio.	7-9	
Capacidad de respuesta	Información del servicio.	10	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (6- 20)
	Disponibilidad para una atención de calidad	11-13	
Seguridad	Confianza.	14-15	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (6- 20)
	Amabilidad.	16	
	Conocimiento del servicio.	17	
Empatía	Atención personalizada	18-20	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19- 25)
	Conocimiento de necesidades del usuario/proveedor	21-22	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4. Validación por juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: DR. FELIPE GUIZADO OSCCO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico De Maestría En Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Christian Marthín Ríos
Velásquez DNI.
41502212

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gobierno electrónico

Consiste en la utilización de las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) por parte de las gobernaciones y Municipalidades, como una herramienta para su gestión administrativa, considerando la toma de decisiones para la implementación de una sociedad basada en la información, refiriéndose a la construcción de la infraestructura idónea y a una cultura informativa (Rincon y Vergara, 2017, s.p.).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1. Externa.

Enfocada a la prestación de un servicio público al ciudadano o Usuario de la gestión de gobierno; en este sentido esta dimensión externa, plantean la integración e interacción entre el gobierno electrónico y el Ciudadano, con la finalidad de que estos puedan manejar información que le permitan conocer la gestión, con transparencia y confiabilidad (Rincón y Vergara, 2017, s.p.).

Dimensión 2. Interna.

Tiene por finalidad reestructurar y diseñar los procesos administrativos, estatales y gerenciales de la organización, buscando su eficiencia y modernización (Rincón y Vergara, 2017, s.p.).

Dimensión. Relacional

Un gobierno orientado al ciudadano es aquel donde el Estado se propone satisfacer las necesidades del Ciudadano, en este sentido asigna sus recursos en beneficio de la sociedad invirtiendo los mismos en diferentes áreas que suelen ser salud, educación, infraestructura, servicios, entre otras obligaciones de carácter público (Rincón y Vergara, 2017, s.p.).

Dimensión. Promoción

Donde la promoción de un gobierno electrónico se fundamenta en la cohesión de la sociedad a través de la sensibilización de los elementos culturales, gracias a la implementación de las TIC por parte de las personas que conforman el ámbito social del gobierno (Rincón y Vergara, 2017, s.p.).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Externa	Nivel de servicio.	1-2	Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)
	Nivel de interacción.	3-4	
	Uso de canales de información y comunicación.	5-6	
Interna	Impacto en la gestión pública.	7-8	Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)
	Nivel de adaptación.	9-10	
	Mejoras en la gestión pública	11-12	
Relacional	Facilidad para intercambiar información.	13-14	Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)
	Mejoras en el proceso.	15	
	Mejoras en el servicio.	16-17	
	Transparencia.	18	
Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos.	19-20	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (16-20)
	Cambio de paradigma	21-22	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Externa							
1	El servicio en el área de logística ha mejorado con el uso de las TIC	✓		✓		✓		
2	El servicio en el área de logística es más rápido con el uso de las TIC	✓		✓		✓		
3	Puedo enterarme por la página web de Cenfutur de las compras que realiza la organización	✓		✓		✓		
4	Con el uso de las Tic, Cenfutur me paga con más celeridad mis facturas pendientes.	✓		✓		✓		
5	Puedo obtener información de la página web del SAT	✓		✓		✓		
6	Cenfotur emplea medios de comunicación electrónico para solucionar problemas relacionados al servicio de manera virtual.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cenfotur usa nuevos medios electrónicos para atender a los proveedores.	✓		✓		✓		
8	Percibo que los colaboradores de Cenfutur se han adecuado a las nuevas tecnologías.	✓		✓		✓		
9	El nuevo canal de atención digital es amigable implementado por Cenfutur.	✓		✓		✓		
10	Cenfotur ha adecuado sus procesos para hacer uso de las TIC de manera óptima.	✓		✓		✓		
11	La web de Cenfutur funciona correctamente.	✓		✓		✓		
12	La web no presenta fallas cuando realizo mis trámites para participar en licitaciones o pago de facturas.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3. Relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Con el uso de las TIC el área de logística está interconectada.	✓		✓		✓		
14	La información que tiene Cenfutur también se comparte con otras instituciones del Estado.	✓		✓		✓		
15	Con el uso de las TIC, el área de logística puede intercambiar información con otras áreas sin necesidad que el proveedor pregunte por información adicional y deba buscar en otras fuentes.	✓		✓		✓		
16	Puedo realizar trámites en línea.	✓		✓		✓		
17	Puedo hacer seguimiento del pago de mis facturas en línea.	✓		✓		✓		
18	Las licitaciones que hace Cenfutur es accesible para cualquier ciudadano.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4. Promoción	Si	No	Si	No	Si	No	

19	Considero que el sistema es amigable.	✓		✓		✓	
20	La plataforma virtual es empleada por todos los proveedores que desean participar de una licitación convocada por Cenfutur.	✓		✓		✓	
21	Es factible adecuarse sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico	✓		✓		✓	
22	Se logra satisfacción al ver proceso de pago de mis facturas en tiempo real.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

] Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Felipe Guizado Oscoco DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

18 de noviembre del 2020



Firma del Experto Informante

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad de servicio

Según Zheathaml, Parasuraman y Berry (1993) la calidad del servicio se define “como el alto nivel de calidad en el servicio igualando o sobrepasando las expectativas de los clientes...las expectativas de los usuarios mostraban variaciones dependiendo de las características y circunstancias individuales, lo que sugiere que las necesidades personales de los clientes pueden, hasta cierto punto, condicionar sus expectativas” (p. 23). (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1. Tangibilidad.

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, y materiales de comunicación

(Kerin y Hartley, 2018, p. 305). Dimensión 2. Fiabilidad.

Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable (Kerin y

Hartley, 2018, p. 305). Dimensión 3. Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

Dimensión 4. Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

Dimensión 5. Empatía

Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Tangibilidad	Equipos electrónicos modernos.	1	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (6- 20)
	Establecimiento moderno.	2	
	Apariencia pulcra del personal.	3	
	Elementos informativos.	4	
Fiabilidad	Cumple con lo ofrecido	5	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19- 25)
	Capacidad para resolver problemas de los usuarios.	6	
	Eficiencia en el servicio.	7-9	
Capacidad de respuesta	Información del servicio.	10	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (6- 20)
	Disponibilidad para una atención de calidad	11-13	
Seguridad	Confianza.	14-15	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (6- 20)
	Amabilidad.	16	
	Conocimiento del servicio.	17	
Empatía	Atención personalizada	18-20	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19- 25)
	Conocimiento de necesidades del usuario/proveedor	21-22	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Tangibilidad							
1	El área de logística cuenta con equipos electrónicos modernos para la atención de proveedores.	✓		✓		✓		
2	Cenfotur cuenta con un establecimiento moderno	✓		✓		✓		
3	El personal del área de Cenfortur tiene una apariencia pulcra	✓		✓		✓		
4	Los elementos informativos del Cenfortur como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El área de logística de Cenfortur cumple con el pago puntual de las facturas.	✓		✓		✓		
6	Cuando un proveedor presenta un problema, Cenfortur muestra un sincero interés en ayudarlo.	✓		✓		✓		
7	Cenfotur realiza con eficiencia el servicio desde el primer contacto	✓		✓		✓		
8	El área de logística de Cenfortur concluye su servicio en el tiempo establecido	✓		✓		✓		
9	Cenfotur se preocupa por tener una lista de proveedores actualizada y exento de errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal del área de logística de Cenfortur comunica hasta qué hora es la atención de proveedores.	✓		✓		✓		
11	Cenfotur ofrece un servicio rápido a los proveedores.	✓		✓		✓		
12	El personal del área de logística de Cenfortur está dispuesto ayudar a los proveedores.	✓		✓		✓		
13	El personal del área de logística de Cenfortur nunca está demasiado u ocupado para responder a las preguntas de los proveedores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4. Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El compromiso del personal del área de logística de Cenfortur transmite confianza a los proveedores.	✓		✓		✓		
15	Existe seguridad en las transacciones que hago con el área de logística de Cenfortur.	✓		✓		✓		
16	El personal del área de logística de Cenfortur es amable conmigo.	✓		✓		✓		
17	El personal del área de logística de Cenfortur muestra conocimientos suficientes para responder mis preguntas relacionadas a los productos que solicita.	✓		✓		✓		

	DIMENSION 5. Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El personal del área de logística de Cenfotur da una atención personalizada a los proveedores.	✓		✓		✓		
19	El área de logística de Cenfotur tiene un horario conveniente para los proveedores.	✓		✓		✓		
20	El área de logística de Cenfotur cuenta con personal que proporciona atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
21	El área de logística de Cenfotur se preocupa por los mejores intereses de los proveedores.	✓		✓		✓		
22	El área de logística de Cenfotur comprende las necesidades específicas de los proveedores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

] Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Felipe Guizado Oscoco DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

18 de noviembre del 2020



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Fernando Neyra

Saldarriaga Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico De Maestría En Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfotur 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Christian Marthín Ríos
Velásquez DNI.
41502212

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gobierno electrónico

Consiste en la utilización de las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) por parte de las gobernaciones y Municipalidades, como una herramienta para su gestión administrativa, considerando la toma de decisiones para la implementación de una sociedad basada en la información, refiriéndose a la construcción de la infraestructura idónea y a una cultura informativa (Rincon y Vergara, 2017, s.p.).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1. Externa.

Enfocada a la prestación de un servicio público al ciudadano o Usuario de la gestión de gobierno; en este sentido esta dimensión externa, plantean la integración e interacción entre el gobierno electrónico y el Ciudadano, con la finalidad de que estos puedan manejar información que le permitan conocer la gestión, con transparencia y confiabilidad (Rincón y Vergara, 2017, s.p.).

Dimensión 2. Interna.

Tiene por finalidad reestructurar y diseñar los procesos administrativos, estatales y gerenciales de la organización, buscando su eficiencia y modernización (Rincón y Vergara, 2017, s.p.).

Dimensión. Relacional

Un gobierno orientado al ciudadano es aquel donde el Estado se propone satisfacer las necesidades del Ciudadano, en este sentido asigna sus recursos en beneficio de la sociedad invirtiendo los mismos en diferentes áreas que suelen ser salud, educación, infraestructura, servicios, entre otras obligaciones de carácter público (Rincón y Vergara, 2017, s.p.).

Dimensión. Promoción

Donde la promoción de un gobierno electrónico, se fundamenta en la cohesión de la sociedad a través de la sensibilización de los elementos culturales, gracias a la implementación de las TIC por parte de las personas que conforman el ámbito social del gobierno (Rincón y Vergara, 2017, s.p.).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Externa	Nivel de servicio.	1-2	Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)
	Nivel de interacción.	3-4	
	Uso de canales de información y comunicación.	5-6	
Interna	Impacto en la gestión pública.	7-8	Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)
	Nivel de adaptación.	9-10	
	Mejoras en la gestión pública	11-12	
Relacional	Facilidad para intercambiar información.	13-14	Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)
	Mejoras en el proceso.	15	
	Mejoras en el servicio.	16-17	
	Transparencia.	18	
Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos.	19-20	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (16-20)
	Cambio de paradigma	21-22	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Externa							
1	El servicio en el área de logística ha mejorado con el uso de las TIC	✓		✓		✓		
2	El servicio en el área de logística es más rápido con el uso de las TIC	✓		✓		✓		
3	Puedo enterarme por la página web de Cenfutur de las compras que realiza la organización	✓		✓		✓		
4	Con el uso de las Tic, Cenfutur me paga con más celeridad mis facturas pendientes.	✓		✓		✓		
5	Puedo obtener información de la página web del SAT	✓		✓		✓		
6	Cenfotur emplea medios de comunicación electrónico para solucionar problemas relacionados al servicio de manera virtual.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cenfotur usa nuevos medios electrónicos para atender a los proveedores.	✓		✓		✓		
8	Percibo que los colaboradores de Cenfutur se han adecuado a las nuevas tecnologías.	✓		✓		✓		
9	El nuevo canal de atención digital es amigable implementado por Cenfutur.	✓		✓		✓		
10	Cenfotur ha adecuado sus procesos para hacer uso de las TIC de manera óptima.	✓		✓		✓		
11	La web de Cenfutur funciona correctamente.	✓		✓		✓		
12	La web no presenta fallas cuando realizo mis trámites para participar en licitaciones o pago de facturas.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3. Relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Con el uso de las TIC el área de logística está interconectada.	✓		✓		✓		
14	La información que tiene Cenfutur también se comparte con otras instituciones del Estado.	✓		✓		✓		
15	Con el uso de las TIC, el área de logística puede intercambiar información con otras áreas sin necesidad que el proveedor pregunte por información adicional y deba buscar en otras fuentes.	✓		✓		✓		
16	Puedo realizar trámites en línea.	✓		✓		✓		
17	Puedo hacer seguimiento del pago de mis facturas en línea.	✓		✓		✓		
18	Las licitaciones que hace Cenfutur es accesible para cualquier ciudadano.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4. Promoción	Si	No	Si	No	Si	No	

19	Considero que el sistema es amigable.	✓		✓		✓	
20	La plataforma virtual es empleada por todos los proveedores que desean participar de una licitación convocada por Cenfutur.	✓		✓		✓	
21	Es factible adecuarse sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico	✓		✓		✓	
22	Se logra satisfacción al ver proceso de pago de mis facturas en tiempo real.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

[] **Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Fernando Neyra Saldarriaga DNI: 06710379**

Especialidad del validador: Maestro en gestión pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

18 de noviembre del 2020



Firma del experto informante

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad de servicio

Según Zheathaml, Parasuraman y Berry (1993) la calidad del servicio, se define “como el alto nivel de calidad en el servicio igualando o sobrepasando las expectativas de los clientes...las expectativas de os usuarios mostraban variaciones dependiendo de las características y circunstancias individuales, lo que sugiere que las necesidades personales de los clientes pueden, hasta cierto punto, condicionar sus expectativas” (p. 23). (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1. Tangibilidad.

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, y materiales de comunicación

(Kerin y Hartley, 2018, p. 305). Dimensión 2. Fiabilidad.

Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable (Kerin y

Hartley, 2018, p. 305). Dimensión 3. Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

Dimensión 4. Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

Dimensión 5. Empatía

Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Tangibilidad	Equipos electrónicos modernos.	1	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (6- 20)
	Establecimiento moderno.	2	
	Apariencia pulcra del personal.	3	
	Elementos informativos.	4	
Fiabilidad	Cumple con lo ofrecido	5	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19- 25)
	Capacidad para resolver problemas de los usuarios.	6	
	Eficiencia en el servicio.	7-9	
Capacidad de respuesta	Información del servicio.	10	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (6- 20)
	Disponibilidad para una atención de calidad	11-13	
Seguridad	Confianza.	14-15	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (6- 20)
	Amabilidad.	16	
	Conocimiento del servicio.	17	
Empatía	Atención personalizada	18-20	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19- 25)
	Conocimiento de necesidades del usuario/proveedor	21-22	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Tangibilidad							
1	El área de logística cuenta con equipos electrónicos modernos para la atención de proveedores.	✓		✓		✓		
2	Cenfotur cuenta con un establecimiento moderno	✓		✓		✓		
3	El personal del área de Cenfortur tiene una apariencia pulcra	✓		✓		✓		
4	Los elementos informativos del Cenfortur como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El área de logística de Cenfortur cumple con el pago puntual de las facturas.	✓		✓		✓		
6	Cuando un proveedor presenta un problema, Cenfortur muestra un sincero interés en ayudarlo.	✓		✓		✓		
7	Cenfotur realiza con eficiencia el servicio desde el primer contacto	✓		✓		✓		
8	El área de logística de Cenfortur concluye su servicio en el tiempo establecido	✓		✓		✓		
9	Cenfotur se preocupa por tener una lista de proveedores actualizada y exento de errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal del área de logística de Cenfortur comunica hasta qué hora es la atención de proveedores.	✓		✓		✓		
11	Cenfotur ofrece un servicio rápido a los proveedores.	✓		✓		✓		
12	El personal del área de logística de Cenfortur está dispuesto a ayudar a los proveedores.	✓		✓		✓		
13	El personal del área de logística de Cenfortur nunca está demasiado u ocupado para responder a las preguntas de los proveedores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4. Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El compromiso del personal del área de logística de Cenfortur transmite confianza a los proveedores.	✓		✓		✓		
15	Existe seguridad en las transacciones que hago con el área de logística de Cenfortur.	✓		✓		✓		
16	El personal del área de logística de Cenfortur es amable conmigo.	✓		✓		✓		
17	El personal del área de logística de Cenfortur muestra conocimientos suficientes para responder mis preguntas relacionadas a los productos que solicita.	✓		✓		✓		

	DIMENSION 5. Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El personal del área de logística de Cenfotur da una atención personalizada a los proveedores.	✓		✓		✓		
19	El área de logística de Cenfotur tiene un horario conveniente para los proveedores.	✓		✓		✓		
20	El área de logística de Cenfotur cuenta con personal que proporciona atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
21	El área de logística de Cenfotur se preocupa por los mejores intereses de los proveedores.	✓		✓		✓		
22	El área de logística de Cenfotur comprende las necesidades específicas de los proveedores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

[] **Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Fernando Neyra Saldarriaga DNI: 06710379**

Especialidad del validador: Maestro en gestión pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

18 de noviembre del 2020



Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Willy Gastello Mathews

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa Académico De Maestría En Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfotur 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Christian Marthín Ríos
Velásquez DNI.
41502212

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gobierno electrónico

Consiste en la utilización de las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) por parte de las gobernaciones y Municipalidades, como una herramienta para su gestión administrativa, considerando la toma de decisiones para la implementación de una sociedad basada en la información, refiriéndose a la construcción de la infraestructura idónea y a una cultura informativa (Rincon y Vergara, 2017, s.p.).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1. Externa.

Enfocada a la prestación de un servicio público al ciudadano o Usuario de la gestión de gobierno; en este sentido esta dimensión externa, plantean la integración e interacción entre el gobierno electrónico y el Ciudadano, con la finalidad de que estos puedan manejar información que le permitan conocer la gestión, con transparencia y confiabilidad (Rincón y Vergara, 2017, s.p.).

Dimensión 2. Interna.

Tiene por finalidad reestructurar y diseñar los procesos administrativos, estatales y gerenciales de la organización, buscando su eficiencia y modernización (Rincón y Vergara, 2017, s.p.).

Dimensión. Relacional

Un gobierno orientado al ciudadano es aquel donde el Estado se propone satisfacer las necesidades del Ciudadano, en este sentido asigna sus recursos en beneficio de la sociedad invirtiendo los mismos en diferentes áreas que suelen ser salud, educación, infraestructura, servicios, entre otras obligaciones de carácter público (Rincón y Vergara, 2017, s.p.).

Dimensión. Promoción

Donde la promoción de un gobierno electrónico, se fundamenta en la cohesión de la sociedad a través de la sensibilización de los elementos culturales, gracias a la implementación de las TIC por parte de las personas que conforman el ámbito social del gobierno (Rincón y Vergara, 2017, s.p.).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Externa	Nivel de servicio.	1-2	Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)
	Nivel de interacción.	3-4	
	Uso de canales de información y comunicación.	5-6	
Interna	Impacto en la gestión pública.	7-8	Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)
	Nivel de adaptación.	9-10	
	Mejoras en la gestión pública	11-12	
Relacional	Facilidad para intercambiar información.	13-14	Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)
	Mejoras en el proceso.	15	
	Mejoras en el servicio.	16-17	
	Transparencia.	18	
Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos.	19-20	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (16-20)
	Cambio de paradigma	21-22	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Externa							
1	El servicio en el área de logística ha mejorado con el uso de las TIC	✓		✓		✓		
2	El servicio en el área de logística es más rápido con el uso de las TIC	✓		✓		✓		
3	Puedo enterarme por la página web de Cenfutur de las compras que realiza la organización	✓		✓		✓		
4	Con el uso de las Tic, Cenfutur me paga con más celeridad mis facturas pendientes.	✓		✓		✓		
5	Puedo obtener información de la página web del SAT	✓		✓		✓		
6	Cenfotur emplea medios de comunicación electrónico para solucionar problemas relacionados al servicio de manera virtual.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cenfotur usa nuevos medios electrónicos para atender a los proveedores.	✓		✓		✓		
8	Percibo que los colaboradores de Cenfutur se han adecuado a las nuevas tecnologías.	✓		✓		✓		
9	El nuevo canal de atención digital es amigable implementado por Cenfutur.	✓		✓		✓		
10	Cenfotur ha adecuado sus procesos para hacer uso de las TIC de manera óptima.	✓		✓		✓		
11	La web de Cenfutur funciona correctamente.	✓		✓		✓		
12	La web no presenta fallas cuando realizo mis trámites para participar en licitaciones o pago de facturas.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3. Relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Con el uso de las TIC el área de logística está interconectada.	✓		✓		✓		
14	La información que tiene Cenfutur también se comparte con otras instituciones del Estado.	✓		✓		✓		
15	Con el uso de las TIC, el área de logística puede intercambiar información con otras áreas sin necesidad que el proveedor pregunte por información adicional y deba buscar en otras fuentes.	✓		✓		✓		
16	Puedo realizar trámites en línea.	✓		✓		✓		
17	Puedo hacer seguimiento del pago de mis facturas en línea.	✓		✓		✓		
18	Las licitaciones que hace Cenfutur es accesible para cualquier ciudadano.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4. Promoción	Si	No	Si	No	Si	No	

19	Considero que el sistema es amigable.	✓		✓		✓	
20	La plataforma virtual es empleada por todos los proveedores que desean participar de una licitación convocada por Cenfutur.	✓		✓		✓	
21	Es factible adecuarse sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico	✓		✓		✓	
22	Se logra satisfacción al ver proceso de pago de mis facturas en tiempo real.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

[] **Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Willy Gastello Mathews DNI: 09635561**

Especialidad del validador: Maestro en gestión pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

18 de noviembre del 2020



Mg. Willy Gastello Mathews
Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad de servicio

Según Zheathaml, Parasuraman y Berry (1993) la calidad del servicio, se define “como el alto nivel de calidad en el servicio igualando o sobrepasando las expectativas de los clientes...las expectativas de os usuarios mostraban variaciones dependiendo de las características y circunstancias individuales, lo que sugiere que las necesidades personales de los clientes pueden, hasta cierto punto, condicionar sus expectativas” (p. 23). (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1. Tangibilidad.

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, y materiales de comunicación

(Kerin y Hartley, 2018, p. 305). Dimensión 2. Fiabilidad.

Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable (Kerin y

Hartley, 2018, p. 305). Dimensión 3. Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

Dimensión 4. Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

Dimensión 5. Empatía

Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Tangibilidad	Equipos electrónicos modernos.	1	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (6-20)
	Establecimiento moderno.	2	
	Apariencia pulcra del personal.	3	
	Elementos informativos.	4	
Fiabilidad	Cumple con lo ofrecido	5	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)
	Capacidad para resolver problemas de los usuarios.	6	
	Eficiencia en el servicio.	7-9	
Capacidad de respuesta	Información del servicio.	10	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (6-20)
	Disponibilidad para una atención de calidad	11-13	
Seguridad	Confianza.	14-15	Bajo (4-8) Medio (9-15) Alto (6-20)
	Amabilidad.	16	
	Conocimiento del servicio.	17	
Empatía	Atención personalizada	18-20	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)
	Conocimiento de necesidades del usuario/proveedor	21-22	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Tangibilidad							
1	El área de logística cuenta con equipos electrónicos modernos para la atención de proveedores.	✓		✓		✓		
2	Cenfotur cuenta con un establecimiento moderno	✓		✓		✓		
3	El personal del área de Cenfotur tiene una apariencia pulcra	✓		✓		✓		
4	Los elementos informativos del Cenfotur como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El área de logística de Cenfotur cumple con el pago puntual de las facturas.	✓		✓		✓		
6	Cuando un proveedor presenta un problema, Cenfotur muestra un sincero interés en ayudarlo.	✓		✓		✓		
7	Cenfotur realiza con eficiencia el servicio desde el primer contacto	✓		✓		✓		
8	El área de logística de Cenfotur concluye su servicio en el tiempo establecido	✓		✓		✓		
9	Cenfotur se preocupa por tener una lista de proveedores actualizada y exento de errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal del área de logística de Cenfotur comunica hasta qué hora es la atención de proveedores.	✓		✓		✓		
11	Cenfotur ofrece un servicio rápido a los proveedores.	✓		✓		✓		
12	El personal del área de logística de Cenfotur está dispuesto a ayudar a los proveedores.	✓		✓		✓		
13	El personal del área de logística de Cenfotur nunca está demasiado u ocupado para responder a las preguntas de los proveedores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4. Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El compromiso del personal del área de logística de Cenfotur transmite confianza a los proveedores.	✓		✓		✓		
15	Existe seguridad en las transacciones que hago con el área de logística de Cenfotur.	✓		✓		✓		
16	El personal del área de logística de Cenfotur es amable conmigo.	✓		✓		✓		
17	El personal del área de logística de Cenfotur muestra conocimientos suficientes para responder mis preguntas relacionadas a los productos que solicita.	✓		✓		✓		

	DIMENSION 5. Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El personal del área de logística de Cenfotur da una atención personalizada a los proveedores.	✓		✓		✓		
19	El área de logística de Cenfotur tiene un horario conveniente para los proveedores.	✓		✓		✓		
20	El área de logística de Cenfotur cuenta con personal que proporciona atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
21	El área de logística de Cenfotur se preocupa por los mejores intereses de los proveedores.	✓		✓		✓		
22	El área de logística de Cenfotur comprende las necesidades específicas de los proveedores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

[] **Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Willy Gastello Mathews DNI: 09635561**

Especialidad del validador: Maestro en gestión pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

18 de noviembre del 2020



Mg. Willy Gastello Mathews
Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Base de datos de prueba piloto y confiabilidad por Alpha de Cronbach

GOBIERNO ELECTRÓNICO																	CALIDAD DE SERVICIO																													
	Externa						Interna						Relacional					Promoción				Tangibilidad				Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40	I41	I42	I43	I44	I45	
1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4	1	5	4	2	2	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	4	3	
2	4	4	3	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	3	1	4	3	4	1	4	4	3	3	1	4	2	3	1	3	4	3	3	1	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	1	3	4	4	5	3	4	3
4	1	1	2	3	5	3	5	3	3	1	4	1	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	2	2	4	3	4	2	4	4	4	5	3	4	2	4	3	4	2	4	5	3	4	2	
5	3	4	3	2	5	3	5	3	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	5	4	4	5	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	
6	4	4	3	5	5	4	5	5	5	1	4	5	4	2	2	4	5	5	4	5	5	2	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	2	4	4	5	4	4	4	2	3	2	
7	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	1	5	3	3	2	4	1	4	4	4	4	4	1	5	3	2	2	3	4	4	4	1		
8	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4	5	5	3	3	4	3	4	1	5	1	1	2	3	1	3	5	4	5	1	5	2	2	2	3	5	4	4	1		
10	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	4	2	4	3	2	3	3	1	3	3	4	4	1	4	4	4	2	2	3	4	4	1		
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	4	5	5	2	4	5	3	5	3	5	3	4	2	3	3	2	5	3	4	3	
12	3	1	1	1	1	1	5	4	3	1	2	3	3	2	5	2	4	4	5	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	3	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	
13	3	3	4	5	5	3	5	4	3	1	2	3	3	2	5	2	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4	4	3	4	3		
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
15	1	4	2	1	5	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	3	2	5	1	4	4	4	2	3	4	3	1	1	5	2	3	3	3	4	3	1	1	1	1	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	2	4	3	3	3	5	3	4	4	2	4	3	5	4	4	3	4	4	2	4	3	1		
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	4	3	1	2	3	2	3	3	3	3	4	1	4	2	3	2	4	3	3	4	1		
18	3	3	3	3	5	3	4	3	1	3	1	1	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
19	4	3	4	5	5	4	4	1	4	1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	1	4	2	1	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4		

20	3	2	4	4	5	3	4	4	4	1	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	4	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	4	1	
21	4	4	4	5	3	4	5	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	5	1	1	3	5	1	4	5	5	5	5	1	4	1	4	1	4	5	5	4	1
22	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	2	3	3	4	1	4	5	3	4	1	4	2	3	2	4	5	3	4	1	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	4	4	5	3	4	5	5	4	3	1	2	1	5	4	3	1	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	2
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	5	2	5	2	4	5	3	3	3	5	2	4	2	
25	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	3	1	3	1	4	4	3	4	1	4	3	3	1	4	4	3	4	1	
26	3	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	2	2	3	3	3	4	5	5	5	5	4	2	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	1	3	4	4	4	2
27	2	4	2	5	5	5	5	5	2	1	1	1	2	2	2	4	4	4	5	5	5	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	2	5	4	4	4	3	1	1	1	3	4	3	3	3	5	5	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	
30	2	3	3	4	4	3	4	4	2	1	2	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	2	4	3	3	3	4	1	4	5	3	4	1	4	2	3	2	4	5	3	4	1	
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	4	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	2	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	3		
34	1	1	1	1	1	5	5	5	4	1	1	1	2	2	3	3	3	5	4	3	4	4	2	2	1	1	2	4	2	4	3	2	3	3	1	3	3	4	4	3	2	3	3	1	
35	1	1	1	1	1	4	5	4	4	1	2	4	1	1	2	2	2	5	4	4	5	4	4	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	4	5	4	4	2	3	4	4	2	4	5	
36	3	3	3	5	5	5	5	5	4	1	1	1	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	1	3	2	4	5	5	2	4	5	3	5	3	4	2	3	3	2	5	3	4	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	1	5	2	4	4	5	1	5	5	3	4	1	5	4	5	5	5	5	3	4	1	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	1	3	2	3	4	3	2	3	4	1	2	3	4	2	5	5	4	4	1	2	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	2	3	3	2	2	5	5	5	5	4	1	4	2	3	4	4	2	4	4	1	3	2	4	2	4	3	4	4	1	3	2	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	2	2	4	5	5	4	5	5	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	4	4	3	4	2	2	1	

4	2	3	3	3	3	5	4	3	3	3	1	2	3	1	2	3	3	5	4	2	3	3	3	4	2	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	2			
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1	1	4	4	4	2	4	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	4	3	2	3	2		
4	4	3	5	3	2	5	1	4	1	3	1	1	1	3	2	3	4	5	5	3	3	4	3	5	1	5	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3			
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	2	5	5	4	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	2
4	6	3	3	4	4	5	3	4	3	3	1	1	1	3	2	2	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2			
4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	2	5	2	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4			
4	8	4	2	1	4	4	5	4	1	1	1	5	2	1	5	3	4	5	5	5	4	5	1	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3		
4	9	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4		
5	0	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2			
5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	3	5	2	5	4	4	5	4	3	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	2	3	2	4	2	3	3	4	4	2	3	2				
5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3	1	2	2	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	3	3	2			
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	1	5	4	4	4	4	2	5	5	4	4	1	5	4	4	2	5	5	4	4	1				
5	4	3	2	4	4	5	3	4	4	4	1	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3			
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3			
5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	1	4	4	2	3	2	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	2
5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	1	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	1	4	2	3	4	4	1	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2		
5	8	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	5	1	4	4	4	1	4	4	2	3	1	5	3	4	4	4	4	2	3	1			
5	9	4	2	4	5	5	5	5	5	3	1	1	1	3	2	3	3	3	4	5	5	5	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	5	2	3	3	3	3	2	3	2			
6	0	3	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	2	2	3	3	3	4	5	1	5	5	4	1	4	2	3	3	4	1	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2			
6	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2			
6	2	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	4	2	4	4	5	1	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1			
6	3	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	1	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	2			

Instrumento de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos

Estimado (a) proveedor (a), mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la relación que existe entre el Gobierno electrónico y Calidad de servicio, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

Título de la Imagen

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
TA	Totalmente de acuerdo	5
DA	De acuerdo	4
D	No de acuerdo ni el desacuerdo	3
NDANADA	En desacuerdo	2
ED	Totalmente en desacuerdo	1

Al leer las respuestas del cuestionario marcar lo que crea convenientemente acorde a lo propuesto:

Variable 1: Gobierno electrónico

El servicio en el área de logística ha mejorado con el uso de las TIC *

1 2 3 4 5

El servicio en el área de logística es más rápido con el uso de las TIC *

1 2 3 4 5

Puedo enterarme por la página web de [Confetur](#) de las compras que realiza la organización *

1 2 3 4 5

Tr

Anexo 6. Consentimiento Informado de proveedores para tesis de investigación

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS DE INVESTIGACIÓN

Yo, Renzo Mallqui Rioja identificado con DNI N° 46163501 , en mi calidad de Gerente General de la empresa SERVICIOS GENERALES RENAMA S.A.C. he sido informado acerca de la investigación que realiza el Sr. Christian Marthín Ríos Velásquez, acerca de la tesis de investigación denominada: "Gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de CENFOTUR 2020" de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto de estudio en dicha investigación. Luego de haber conocido y comprendido en su totalidad la información sobre dicho estudio y haber entendido que:

1. Mi participación no está sujeta a ninguna ideología o postura que me comprometa.
2. No habrá ninguna sanción por la información que brinde.
3. No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en esta investigación.
4. Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación.
5. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento

Teniendo pleno conocimiento de lo descrito anteriormente, declaro estar de acuerdo con la información proporcionada por la investigadora para los propósitos de la investigación.

Atentamente;



.....
Renzo Mallqui Rioja
Gerente General

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS DE INVESTIGACIÓN

Yo, **Erick Franklin Fernandez Fernandez** identificado con DNI 42880220 y RUC 10428802204, he sido informado acerca de la investigación que realiza el Sr. Christian Marthín Ríos Velásquez, acerca de la tesis de investigación denominada: "Gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de CENFOTUR 2020" de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto de estudio en dicha investigación. Luego de haber conocido y comprendido en su totalidad la información sobre dicho estudio y haber entendido que:

1. Mi participación no está sujeta a ninguna ideología o postura que me comprometa.
2. No habrá ninguna sanción por la información que brinde.
3. No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en esta investigación.
4. Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación.
5. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento

Teniendo pleno conocimiento de lo descrito anteriormente, declaro estar de acuerdo con la información proporcionada por la investigadora para los propósitos de la investigación.



ERICK F. FERNANDEZ FERNANDEZ

DNI 42880220

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS DE INVESTIGACIÓN

Yo, Tito Fernández Casaño identificado con DNI 08053874 y RUC 10080538745, he sido informado acerca de la investigación que realiza el Sr. Christian Marthín Ríos Velásquez, acerca de la tesis de investigación denominada: "Gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de CENFOTUR 2020" de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto de estudio en dicha investigación. Luego de haber conocido y comprendido en su totalidad la información sobre dicho estudio y haber entendido que:

1. Mi participación no está sujeta a ninguna ideología o postura que me comprometa.
2. No habrá ninguna sanción por la información que brinde.
3. No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en esta investigación.
4. Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación.
5. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento

Teniendo pleno conocimiento de lo descrito anteriormente, declaro estar de acuerdo con la información proporcionada por la investigadora para los propósitos de la investigación.


.....
TITO FERNANDEZ CASAÑO

DNI 08053874

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS DE INVESTIGACIÓN

Yo, **Rubén Nicolás Ramos Crisostomo** identificado con DNI 70273837 y RUC 10702738372 sido informado acerca de la investigación que realiza el Sr. Christian Marthin Rios Velásquez, acerca de la tesis de investigación denominada: "Gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de CENFOTUR 2020" de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto de estudio en dicha investigación. Luego de haber conocido y comprendido en su totalidad la información sobre dicho estudio y haber entendido que:

1. Mi participación no está sujeta a ninguna ideología o postura que me comprometa.
2. No habrá ninguna sanción por la información que brinde.
3. No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en esta investigación.
4. Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación.
5. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento

Teniendo pleno conocimiento de lo descrito anteriormente, declaro estar de acuerdo con la información proporcionada por la investigadora para los propósitos de la investigación.



RUBEN N. RAMOS CRISOSTOMO

DNI 70273837

Anexo 7. Carta de presentación a la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 29 de diciembre de 2020

Carta P. 1021-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-HNT

Abg.

Liana Encinas Cáceres

Gerente general

Centro de Formación en Turismo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a RÍOS VELÁSQUEZ, CHRISTIAN MARTIN; identificado con DNI N° 41502212 y con código de matrícula N° 7001162963; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de CENFOTUR 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador RÍOS VELÁSQUEZ, CHRISTIAN MARTIN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe

ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

De: MESA DE PARTES <mesadepartes@cenfotur.edu.pe>

Date: mar., 5 de enero de 2021 5:51 p. m.

Subject: CONFIRMACIÓN - NRO 10 - UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - PERMISO PARA ESTUDIANTE RÍOS VELÁSQUEZ CHRISTIAN MARTHIN

To:

Cc: Christian Marthin Ríos Velásquez <christian.rios@pucp.pe>

Estimado Sr. Ríos:

Por medio del presente, se confirma la recepción de Carta P. 1021-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT de la "Universidad César Vallejo", registrado en el sistema de gestión documental con Nro. 11.

Agradeciendo la atención.

MILAGROS ROSALIA BARBOZA LEÓN