



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gobierno digital y calidad de atención a los usuarios de la  
entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau-Sullana.**

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

**AUTOR:**

Castillo Mendoza, Carlos Wilfredo (ORCID: 0000-0002-7073-4726)

**ASESORA:**

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesús (ORCID: 0000-0002-1162-8755)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres, que me incentivaron a ser fuerte y sabio.

A mis hermanas, que son el motor de mi vida.

## **Agradecimiento**

A Dios, quien es el artífice de todo mi esfuerzo y constancia, sin él nada con el todo.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
II. MARCO TEÓRICO .....	16
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	26
3.2. Variables y operacionalización .....	27
3.3. Población, muestra y muestreo .....	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
3.5. Procedimientos.....	29
3.6. Método de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos éticos .....	30
IV. RESULTADOS .....	32
V. DISCUSIÓN .....	63
VI. CONCLUSIONES.....	69
VII. RECOMENDACIONES .....	70
REFERENCIAS .....	71
ANEXOS .....	80

## Índice de tablas

Tabla 1 ¿Conoce los lineamientos normativos que se implementan en un gobierno digital y aplicados en las entidades que brindan servicio de agua y alcantarillado? .....	32
Tabla 2 ¿Considera necesario que la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento cuente con un plan de gobierno digital para su aplicación? .....	33
Tabla 3 ¿Usted considera que la virtualidad facilita la supervisión al servicio que presta la entidad prestadora de servicio de agua y alcantarillado a la población? 34	
Tabla 4 ¿Usted considera importante la implementación del servicio digital en la entidad prestado de servicio Grau-Sullana?.....	35
Tabla 5 ¿Usted conoce las herramientas que ofrece la oficina virtual comercial de la entidad prestadora?.....	36
Tabla 6 ¿Considera que la oficina virtual comercial brinda información adecuada para el uso de sus herramientas digitales? .....	37
Tabla 7 ¿La oficina comercial virtual se encuentra disponible las 24 horas del día para su utilización?.....	38
Tabla 8 ¿Cree que es posible realizar el uso de las tecnologías digitales para formular los reclamos en la oficina virtual comercial? .....	39
Tabla 9 ¿Usted cree que la plataforma virtual de la Entidad prestadora de Servicio Grau-Sullana le permite ejercer su derecho de petición o queja como usuario?..	40
Tabla 10 ¿Considera suficiente el uso de la oficina virtual comercial de la Entidad prestadora de Servicio Grau-Sullana para ejercer sus derechos como usuario supervisor del servicio de agua y alcantarillado? .....	41
Tabla 11 ¿Considera que la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau-Sullana a través de sus TICS cuenta con la capacidad de interactuar eficientemente con el usuario reclamante? .....	42
Tabla 12 ¿Cree usted que la oficina virtual comercial cuenta con una funcionalidad sencilla y amigable para realizar los trámites virtuales?.....	43
Tabla 13 ¿Usted considera que la oficina virtual comercial trasmite confianza y seguridad para realizar los trámites? .....	44
Tabla 14 ¿Considera que la oficina virtual comercial permite al usuario realizar sugerencias u opiniones para mejorar los trámites de solicitudes, reclamos o problemas?.....	45

Tabla 15 ¿Cree que el personal de la entidad prestadora se identifica por medio de los canales de comunicación en la que sostiene interacción con los usuarios según su requerimiento? .....	46
Tabla 16 ¿Usted Considera que la calidad de servicio de atención al cliente de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Grau es de su entera satisfacción? .....	47
Tabla 17 ¿Usted opina que el personal tiene una adecuada capacidad de respuesta al usuario? .....	48
Tabla 18 ¿El servicio brindado de atención al cliente permite una respuesta de fidelidad hacia la empresa? .....	49
Tabla 19 ¿Cree usted que los colaboradores de atención al cliente poseen las habilidades laborales que el área demanda? .....	50
Tabla 20 Considera que el gestor de atención al cliente al observar insatisfacción en un usuario, ¿Tiene suficiente control emocional para manejar situaciones incómodas? .....	51
Tabla 21 ¿Usted considera que la comunicación no presencial que realiza el área de atención al cliente cuenta con creatividad para brindar soluciones de los problemas presentados? .....	52
Tabla 22 ¿La entidad prestadora de servicio Grau-Sullana cuenta con herramientas tecnológicas ideales que facilitan el acceso al usuario? .....	53
Tabla 23 ¿La aplicación web oficina virtual Comercial es una herramienta vital para encontrar información que requiere el usuario/solicitante? .....	54
Tabla 24 ¿La aplicación web oficina virtual comercial es importante para el usuario?.....	55
Tabla 25 ¿Usted considera que los sistemas de información de la entidad prestadora de servicio GRAU S.A son de libre disponibilidad para el usuario? ...	56
Tabla 26 ¿Cree usted que las plataformas virtuales de la institución están actualizadas? .....	57
Tabla 27 Prueba de normalidad .....	58
Tabla 28 Nivel de Gobierno digital .....	59
Tabla 29 Nivel de calidad de atención al usuario .....	60
Tabla 30 Correlación entre el Gobierno digital y la Calidad de atención .....	61

Tabla 31 Correlación entre Gobierno digital y las dimensiones de la calidad de atención al usuario .....	62
--	----

## Índice de figuras

Figura 1 ¿Conoce los lineamientos normativos que se implementan en un gobierno digital y aplicados en las entidades que brindan servicio de agua y alcantarillado? .....	32
Figura 2 ¿Considera necesario que la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento cuente con un plan de gobierno digital para su aplicación? .....	33
Figura 3 ¿Usted considera que la virtualidad facilita la supervisión al servicio que presta la entidad prestadora de servicio de agua y alcantarillado a la población? 34	
Figura 4 ¿Usted considera importante la implementación del servicio digital en la entidad prestado de servicio Grau-Sullana?.....	35
Figura 5 ¿Usted conoce las herramientas que ofrece la oficina virtual comercial de la entidad prestadora? .....	36
Figura 6 ¿Considera que la oficina virtual comercial brinda información adecuada para el uso de sus herramientas digitales? .....	37
Figura 7 ¿La oficina comercial virtual se encuentra disponible las 24 horas del día para su utilización?.....	38
Figura 8 ¿Cree que es posible realizar el uso de las tecnologías digitales para formular los reclamos en la oficina virtual comercial? .....	39
Figura 9 ¿Usted cree que la plataforma virtual de la Entidad prestadora de Servicio Grau-Sullana le permite ejercer su derecho de petición o queja como usuario?.....	40
Figura 10 ¿Considera suficiente el uso de la oficina virtual comercial de la Entidad prestadora de Servicio Grau-Sullana para ejercer sus derechos como usuario supervisor del servicio de agua y alcantarillado? .....	41
Figura 11 ¿Considera que la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau-Sullana a través de sus TICS cuenta con la capacidad de interactuar eficientemente con el usuario reclamante? .....	42
Figura 12 ¿Cree usted que la oficina virtual comercial cuenta con una funcionalidad sencilla y amigable para realizar los trámites virtuales? .....	43
Figura 13 ¿Usted considera que la oficina virtual comercial transmite confianza y seguridad para realizar los trámites? .....	44



Figura 14 ¿Considera que la oficina virtual comercial permite al usuario realizar sugerencias u opiniones para mejorar los trámites de solicitudes, reclamos o problemas?.....	45
Figura 15 ¿Cree que el personal de la entidad prestadora se identifica por medio de los canales de comunicación en la que sostiene interacción con los usuarios según su requerimiento? .....	46
Figura 16 ¿Usted Considera que la calidad de servicio de atención al cliente de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Grau es de su entera satisfacción? .....	47
Figura 17 ¿Usted opina que el personal tiene una adecuada capacidad de respuesta al usuario? .....	48
Figura 18 ¿El servicio brindado de atención al cliente permite una respuesta de fidelidad hacia la empresa?.....	49
Figura 19 ¿Cree usted que los colaboradores de atención al cliente poseen las habilidades laborales que el área demanda? .....	50
Figura 20 Considera que el gestor de atención al cliente al observar insatisfacción en un usuario, ¿Tiene suficiente control emocional para manejar situaciones incómodas? .....	51
Figura 21 ¿Usted considera que la comunicación no presencial que realiza el área de atención al cliente cuenta con creatividad para brindar soluciones de los problemas presentados? .....	52
Figura 22 ¿La entidad prestadora de servicio Grau-Sullana cuenta con herramientas tecnológicas ideales que facilitan el acceso al usuario? .....	53
Figura 23 ¿La aplicación web oficina virtual Comercial es una herramienta vital para encontrar información que requiere el usuario/solicitante? .....	54
Figura 24 ¿La aplicación web oficina virtual comercial es importante para el usuario?.....	55
Figura 25 ¿Usted considera que los sistemas de información de la entidad prestadora de servicio GRAU S.A son de libre disponibilidad para el usuario? ...	56
Figura 26 ¿Cree usted que las plataformas virtuales de la institución están actualizadas? .....	57
Figura 27 Nivel de Gobierno digital .....	59
Figura 28 Nivel de calidad de atención al usuario .....	60

## Resumen

El siguiente estudio se planteó como objetivo general determinar la relación del gobierno digital con la calidad de atención a los usuarios en la Entidad Prestadora de servicios de Saneamiento Grau-Sullana. Por lo cual se consideró orientar la investigación bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo-correlacional, empleando un diseño no experimental, tipo transversal. Al mismo tiempo la población tomada en cuenta fue de 39522 usuarios, mientras para seleccionar la muestra se utilizó un muestreo probabilístico simple, el cual determinó 381 usuarios a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento de recojo de información. Los resultados evidenciaron que los niveles de gobierno digital y calidad de atención al usuario fueron en cada caso bajo (98,2% y 97,9%) predominantemente, se demostró también que existe relación entre las variables, siendo significativa ( $p= ,000$ ) y de grado de correlación alta ( $r= ,844$ ), de igual manera, se evidenció la existencia de relación entre la variable gobierno digital y las dimensiones de la calidad de atención, obteniéndose que fueron significativas y de grado de correlación moderada. Se concluyó que, a bajo nivel de implementación del gobierno digital entonces una baja percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios en la Entidad Prestadora de servicios de Saneamiento Grau-Sullana.

**Palabras clave:** Gobierno digital, calidad de atención a los usuarios, TICs.

## **Abstract**

The following study had as a general objective to determine the relationship of digital government with the quality of attention to users in the Grau-Sullana Sanitation Service Provider Entity. Therefore, it was considered to guide the research under a quantitative approach, basic type, descriptive-correlational level, using a non-experimental, cross-sectional design. At the same time, the population taken into account was 39522 users, while a simple probabilistic sampling was used to select the sample, which determined 381 users to whom the survey technique and the questionnaire were applied as an information collection instrument. The results showed that the levels of digital government and quality of care were in each case predominantly low (98.2% and 97.9%), it was also shown that there is a relationship between the variables, being significant ( $p= .000$ ) and of high degree of correlation ( $r= .844$ ), in the same way, the existence of a relationship between the digital government variable and the dimensions of the quality of care was evidenced, obtaining that they were significant and of a moderate degree of correlation. It was concluded that, at a low level of implementation of digital government, then a low perception of the quality of care by users in the Grau-Sullana Sanitation Service Provider Entity.

**Keywords:** Digital government, quality of attention to users, ICTs. Keywords:

## I. INTRODUCCIÓN

El gobierno digital, en adelante GD, ha avanzado de manera significativa mediante la implementación de las TICs con el objetivo de proporcionar servicios administrativos de manera digital, la cual le permite al usuario reducir los costos de traslado y de la misma manera disminuye el tiempo de tramitación a través de servicios más fáciles. Por lo tanto, el GD es una herramienta fundamental en la gestión gubernamental, empero, no se implementa por diversos factores ya sea político, sociocultural o económico, por lo que hay una inestabilidad e incertidumbre, sin embargo, en este tiempo pandémico, los órganos estatales tienen la tendencia a brindar servicios digitales de manera responsable e inclusivo, permitiendo esto el cierre de brechas digitales en base al principio.

Durante el periodo de la pandemia, los servicios digitales se ascendieron de manera significativa, alcanzando desde un 21% a un 65%, según los datos de la encuesta realizada a 17 países de la región Latinoamérica. Por lo tanto, para el cumplimiento de las expectativas ciudadanas, el gobierno tuvo que agilizar sus trámites y procesos administrativos a causa de la pandemia (Bottan et al., 2020),

Aunado a ello, el informe Índice de Desarrollo de Gobierno Digital (IDGE) elaborado por la OCDE, representa la capacidad tecnológica de los gobiernos tanto en sus servicios digitales, así como en sus funciones en línea, cuyo informe se observa que Europa recibe mayor puntuación, seguido América, ejemplificando se considera a la República de Corea, USA, Canadá. Es considerable mencionar que los países que se mencionan, tienen altos ingresos o recursos financieros para desarrollar iniciativas favorables compuestos por infraestructuras, educación y servicios en línea (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos , 2020).

Además, Estonia-Europa con una puntuación de 0.6965 según el IDGE es catalogado como un país con mayor desarrollo en la prestación de servicios digitales alcanzando el 99% en sus servicios como la salud, educación, tránsito y gubernamental, por la cual se visualiza el avance en temas de simplificación administrativa que realiza el gobierno. Por la cual, los países europeos están alcanzando un desarrollo de conocimiento tecnológico total en todas las áreas, teniendo que se hace necesario para la subsistencia de la población (Goede, 2019).

Por otro lado, en Chile se posiciona como el primer país de emplear el GD tomando en cuenta los estándares internacionales y las mejores prácticas del ecosistema de ciberseguridad nacional, resiliente y dinámico. Las iniciativas de programas de tecnología garantizan el acceso, de la misma manera el aprovechamiento sin discriminaciones de ninguna índole por toda la ciudadanía (República de Chile, 2020).

En el ámbito nacional, la gobernanación digital está en construcción, siendo esto una política de transformación digital con el propósito de aumentar la eficiencia y reducir las brechas en los ecosistemas digitales, tanto en infraestructura tecnológica como en su cobertura (Huamán & Medina, 2022).

Aunado a ello, en nuestro país se implementó la PNMGP (Ley N°27658), la cual el GD se encuentra estipulado como un eje transversal para las instituciones del estado, con el propósito de informatizar los procesos, forjando la satisfacción de la ciudadanía, de la misma manera, se plasma el DL N° 1412 que reconoce el GD estableciendo parámetros para una adecuada gestión de servicios digitales, por lo que se ejerce una e-gobernabilidad (PCM, 2018).

Sin embargo, en el Perú persiste un problema en cuanto a la conectividad digital en las municipalidades, por la cual, solo seis departamentos (Tumbes, Ucayali, Pasco, Tacna, Madre de Dios y Moquegua) y solo tres departamentos (Amazonas, Apurímac y Huancavelica) están conectadas al 100% y 20%, respectivamente, demostrando una gran deficiencia en la prestación de servicios digitales (ComexPerú, 2020).

Sumado a ello, López y Arenas (2020) mencionan que el 61.7% están insatisfecho en los servicios digitales de la Dirección General de Defensa Pública. Por lo que se afirma la percepción del gran descontento de los usuarios de dicha institución, sin embargo, es necesario recalcar que la calidad de servicios al usuario adopta como componentes el conocimiento de las expectativas y necesidades, mediante el fortalecimiento de los atributos del servicio, y esto se define como la valoración de los usuarios acerca la calidad percibida.

Por tal razón, el Perú estableció una política de agenda digital 2021 que consta cinco aspiraciones y veintiuno compromisos, las cuales son: Perú competitivo, integro, cercano, innovador y confiable, siendo este una política de

transformación digital enfocado a las personas. Es relevante mencionar la garantía el acceso a internet para todos los peruanos, es decir, generando un cierre de brechas digitales existentes, siendo este una mirada transversal del problema, que se puede articular una serie de actores (Pérez, 2020).

En el ámbito local, la entidad prestadora de servicios de saneamiento EPS Grau S.A. - Sullana, desde el mes de mayo del año 2020 hasta Abril del año 2021 ha existido una reducción de más del 50% de atención al usuario, tales como los cambios de nombre, factibilidades, reaperturas de servicio, etc., tal como se precisa en un reporte de SISGECO realizado con fecha 03 de Abril del 2021; y básicamente es por la transformación digital abrupta que se ha tenido que sumergir el usuario de la Entidad prestadora de agua y alcantarillado; ya que el sistema de atención siempre ha sido de forma presencial, a través de sus módulos de atención al cliente.

Por tal motivo, se plantea el siguiente problema general ¿Cómo el Gobierno Digital se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau - Sullana? Y los problemas específicos planteados son: a) ¿Cuál es el nivel de Gobierno Digital en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau-Sullana?, b) ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención al usuario en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana? c) ¿Cómo se relaciona el Gobierno Digital con las dimensiones de la calidad de atención al usuario en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana?

En relación a la justificación, se precisa que la investigación identifica cuatro niveles, sea metodológico, teórico, social y práctico, por tal razón, a nivel metodológico, el estudio busca contribuir al empleo del enfoque cuantitativo como una alternativa de análisis de las variables de estudio, con el propósito de enriquecer los resultados que logren en la obtención de resultados. A nivel teórico, la investigación contribuye un nuevo conocimiento acerca del fenómeno de estudio, mediante los resultados obtenidos, pero a su vez es considerado un referente para otras investigaciones. A nivel social, el estudio contribuye en la concientización de los servidores públicos de dicha entidad acerca del impacto positivo de la implementación de las TICs en la estrategia de proveer servicios

digitales de calidad mediante la gobernanza digital. Finalmente, a nivel práctico el estudio permitirá conocer el grado de la influencia del gobierno digital en la calidad de la atención a los usuarios, en ese sentido, tendrá de mucha utilidad para los servidores y funcionarios públicos, ya que el correcto uso de las normativas, directivas y guías del gobierno digital mejora la atención a los usuarios.

Por tal razón, se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la relación del Gobierno Digital con la calidad de atención a los usuarios en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau - Sullana. Ahora, en cuanto a los objetivos específicos son: a) Identificar el nivel de Gobierno Digital en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau-Sullana; b) Precisar el nivel de la calidad de atención de usuario en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau-Sullana y c) Establecer la relación del Gobierno Digital con las dimensiones de la calidad de atención al usuario en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana.

Finalmente, la hipótesis general es: Existe relación significativa y alta entre el Gobierno digital y la calidad de atención a los usuarios en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau-Sullana. Ahora, en cuanto a las hipótesis específicas son: a) El nivel de Gobierno Digital en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana es baja; b) El nivel de la calidad de atención al usuario en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana es baja; por último, c) El Gobierno digital se relaciona significativamente con las dimensiones en la calidad de atención del usuario en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana.

## II. MARCO TEÓRICO

Tras la revisión pertinente sobre los trabajos previos relacionados a la presente investigación, ha sido conveniente seleccionar las siguientes investigaciones de acuerdo al nivel internacional y nacional:

En la Gobernación de Hong Kong – China, según Chan et al. (2020) se pudo evidenciar que existe una influencia significativa en tanto la satisfacción de los ciudadanos acerca de los servicios digitales desde una visión multidimensional del servicio, ello porque en relación a los servicios de atención médica, transporte u otros se vienen digitalizando, por lo cual se concluye que el diseño de la implementación del gobierno electrónico demuestra y resalta la necesidad de considerar la complementariedad de las percepciones del servicio, además la complejidad y naturaleza de los servicios cuando los gobiernos operacionalizan.

En México, Medina et al. (2021) en su estudio en la Institución Gubernamental Tamaulipas, de Website gub. recaudadora de impuestos, demostraron que el servicio brindado al ciudadano por parte de la institución les generaba confianza y seguridad en sus operaciones virtuales, aquello en relación a que la mayoría de las transacciones hoy en día se realizan de manera digital. Por tanto, realizar con frecuencia procedimientos que implique el uso de estos medios tecnológicos permitirá la transparencia y fortalecimiento de los factores del gobierno digital en las instituciones que cada empleen estas nuevas formas de administración.

De acuerdo con el estudio de Lira (2020) realizada en la gobernación de Aguascalientes - México, se evidenció que existe relación significativa entre los servicios de gobierno digital y la satisfacción del usuario, lo cual quiere decir que la institución se preocupa por mantener múltiples canales digitales, módulos de atención y prestando completa disposición del servicio, centrado en el usuario. Esto confirma que las autoridades competentes en gobierno digital deben seguir capacitándose y conociendo las principales necesidades de sus usuarios a fin de brindar un buen servicio.

En la indagación realizada por González et al. (2020) en cinco instituciones regionales de Chile, demostró que existe dificultades en cuanto a los servicios digitales en los municipios de Chile, debido a la deficiencia en la infraestructura



digital y la baja calidad de prestación de acuerdo con la percepción de los usuarios, lo cual confirma la necesidad de un gobierno digital en las entidades públicas para promover una interacción más ágil que coadyuvaría en el fomento de la participación ciudadana en las diferentes municipios según su clasificación.

En la pesquisa realizada por Baustista (2018) en la Dirección General de Registro Civil de Ecuador, tuvo como resultados interpretados la no relación entre la satisfacción y la producción del total de servicios digitales, lo cual manifiesta que los usuarios perciben que en dicha institución los servicios digitales no están alcanzando ser eficientes y por ende no generan un buen servicio al usuario, en consecuencia, se confirma la necesidad de implementar las Tics en los procesos administrativos por medio de un plan de modernización que mejore la calidad de los servicios digitales.

Shupingahua et al. (2022) en su investigación en el municipio distrital San Martín de Porres - Lima, obtuvieron como resultados que el gobierno electrónico se encuentra funcionando de manera regular, lo cual conlleva también a los usuarios a percibir una satisfacción media, esto quiere decir que, existe una afectación a la correcta realización de los trámites documentarios por medio de los canales digitales empleados por la institución. Por ende, se concluye que los usuarios perciben desconfianza en las nuevas formas digitales de la administración pública lo que debe promover que la entidad desarrolle mejor sus estrategias digitales en su calidad de atención.

Según Vásquez (2021) en su estudio en el municipio de Morales – Tarapoto, pudo constatar que el gobierno digital de la institución se encontraba en niveles regulares con tendencia a bajo y ello también generaba de igual manera los mismos niveles en calidad de atención a sus usuarios, con ello se afirmaba que la institución no poseía un adecuado manejo del servicio digital en sus procesos administrativos. Por lo tanto, se concluye que la implementación óptima del gobierno digital permitirá una mejor percepción de los usuarios y mejorar la calidad de servicio que brinda.

Luna (2021) en su informe sobre el Proyecto Especial Huallaga – Tarapoto, constató que el gobierno digital se encontraba de manera predominante en el nivel moderado con tendencia a la deficiencia y con niveles de satisfacción de los

usuarios similar a los del gobierno digital, aquello afirma que el gobierno digital no se viene ejecutando de forma correcta y ello genera que el usuario no tenga confianza en dicho proyecto y el trato que recibe, en consecuencia, de mejorar las condiciones del gobierno digital se obtendrá que los usuarios alcancen una mejores niveles de satisfacción de los procesos que realizan.

Ojeda (2021) en su informe en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote tuvo por resultados que el gobierno digital de la institución obtiene un nivel regular con tendencia a ser alto y que la satisfacción del usuario se encontraba en el nivel medio, además de existir relación entre las variables, esto indica que el gobierno digital es ejecutado por la entidad con orientación a ser de calidad y lo cual también debe reflejarse en el modo que perciben los usuarios. En razón a ello se puede mencionar que mejorar las condiciones del gobierno digital contribuiría aumentar la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo con el estudio de Mayanga (2022) realizado en el municipio de Pitipo – Lambayeque, sus resultados demostraron que en dicha entidad existe carencia en la promoción del gobierno digital para el cumplimiento de los objetivos, puesto que debe de aumentar los canales de accesibilidad digital para la atención a sus ciudadanos. Por tanto, es evidente que dicha entidad gubernamental debe establecer y promover el uso del gobierno digital a los usuarios de modo que se integre cada vez más los servicios digitales a la entidad.

Es importante mencionar que el E.Gob. cumple la función de proporcionar servicios digitales de manera inclusiva y segura, por la cual, Lee y Porumbescu (2019) hacen referencia que la implementación de este modelo en el sector público, aborda un gran desafío por la cual, existe una gran diferencias de contextos socioculturales, por tal razón, los servicios se deben de caracterizar y que estén diseñados digitalmente en el principio de inclusión con la finalidad de garantizar el acceso inclusivo a los servicios públicos en esta era de gobierno digital. Aunado a ello, los servicios digitales, deben de responder a la automatización y seguridad digital, de la misma manera a la accesibilidad de información de forma pertinente (PCM, 2018).

El gobierno digital responde a dos teorías, la cual explica la interactividad y su relación dinámica con la población mediante la utilización de los servicios

digitales. Dicho de otro modo, la Teoría General de Sistemas o Político de David Easton tiene elementos o componentes de correlación entre la organización pública y el entorno social, la cual es esencial mencionar que se centra en tres grados de estudio: la organización pública, el entorno social (externo) y los participantes (internos) (Fau, 2013). Es importante referenciar el proceso dinámico o intercambio, la cual se interconecta los subsistemas o elementos organizacionales en cuanto se recepciona los recursos (insumos) o demandas sociales, y la exportación de productos (salidas) o prestación de servicios públicos (Aguilar, 2015). En consecuentemente, el sistema organizacional o político, presenta dos mecanismos de retroalimentación: sea positivo y negativo; en relación a lo positivo es la mejora y crecimiento que establece la organización gubernamental, y en cuanto a lo negativo es la corrección de errores o fallas del sistema con la finalidad de establecer buenas prácticas organizacionales (Barker et al., 2017).

Partiendo de la teoría del sistema gubernamental o político, se comprende que se analiza como un todo y no en partes, la cual el sistema o la estructura organizacional cambia mientras pasa el tiempo, y sus partes o subsistemas están interconectadas o interrelacionadas dando como resultados a nivel del sistema, sumado a ello, la interconexión de los subsistemas y su entorno social (medio ambiente) se da mediante la participación y colaboración, de la misma manera la prestación de servicios (Orgill et al., 2019).

En relación a lo mencionado, la dinámica social y la globalización, el sistema gubernamental o político se adaptó por la cual sus subsistemas responden a las necesidades de la población mediante servicios digitales, y en base a ello, se hace hincapié a la Teoría Cibernética, en adelante TC de Karl Deutsch, que hace referencia la importancia de las TICs en el sistema sociopolítico de una jurisdicción o país, por lo tanto, la estructura gubernamental tiene nervios comunicacionales que se sustenta en las TICs, además, estos nervios proporciona una retroalimentación de información que a la institución le permite moldear en su comportamiento organizacional, creando un modelo de comunicación automodificable del proceso de toma de decisiones (Kline, 2020).

El sistema organizacional de David Easton y la teoría mencionada previamente, se asemeja en cuanto a su ciclo o proceso de prestación de

servicios o productos, pero es necesario recalcar que la TC establece la retroalimentación mediante el uso de las TICs, sirviendo esto como un mecanismo de comunicación facilitando la absorción de información proporcionada por la población (entorno social). En cuanto al proceso, el sistema cibernético proporciona dos tipos la cuales son input y output, es decir, entradas (demandas) y salidas (productos/servicios), en relación a la primera, se trabaja en el entorno social, la cual el sistema recibe información, seguidamente el sistema lo procesa de manera interna, y segundo, la institución entrega una información a la sociedad, dicho proceso, la institución utiliza un circuito dinámico cibernético de retroalimentación (utilización de medios electrónicos para su recepción) con la finalidad de mejorar la intercomunicación del entorno social y la institucional (Villalobos & Dewhurst, 2016).

Finalmente, la TC plantea tres enfoques que permite un circuito dinámico o prestaciones de servicios digitales de calidad, dicho de otro modo, i) la institución debe de implementar un lenguaje tecnológico permitiendo cumplir su misión, ii) los impactos o efectos (positivo o negativo) en la organización política-social (governabilidad electrónica), y iii) la reconfiguración tecnológica o la mejora institucional por y para la sociedad, particularmente en el contexto de medios electrónicos.

Por otra parte, la teoría o el enfoque de la Nueva Gestión Pública, en adelante NGP, se enmarca en principios básicos de la gobernanza, la cual permite la inclusión de la ciudadanía en el diseño y evaluación de políticas públicas, y el mejoramiento en la proporción de servicios públicos (De la Garza et al., 2018). Para ello, las instituciones públicas se deben de destacar por su gestión integral y holística, o sea, sus gestiones se deben de caracterizar por las coordinaciones de manera horizontal y vertical, en cuanto a lo horizontal es la capacidad de dirección y gestión del órgano estatal, y lo vertical hace referencia a la coordinación de la institución pública y los actores sociopolíticos (Klenk & Reiter, 2019).

Sumado a ello, la capacidad de gestión y dirección institucional, se menciona las reformas gerencialistas del estado, es decir, hacen hincapié al desempeño y profesionalismo técnico del servidor, y de la misma manera, la disciplina y control fiscal y en los recursos públicos (Funck & Karlsson, 2019).

Ahora bien, el Perú impulsó una política (PNMGP) y una reforma de la gestión del estado, la cual se consigna tres ejes y cinco pilares primordiales para una correcta gestión. El cambio proporciona tres ejes, la cual el eje de gobierno electrónico es relevante para este estudio, entonces, el gobierno digital, permite la eficiencia en la prestación de servicios municipales o públicos, sumado a ello, permite fortalecer la transparencia, y el enfoque que se dio en el Perú es el E-Gob./E-Ciudadano, o sea, la institución tiene una mirada horizontal al ciudadano, la cual aborda y trabajo en servicios digitales y el aprovechamiento de canales o mecanismos en línea, y del mismo modo la accesibilidad a la información de las plataformas digitales de las instituciones públicas (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Entonces, la política mencionada emprende el gobierno digital como un interés social en cuanto al ofrecimiento de servicios digitales a través de la participación y recepción de solicitudes (Kaufman, 2006; De Grande, 2020). Adherido a ello, la calidad y la eficiencia es primordial en las instituciones en cuanto se implemente las TICs, permitiendo a la ciudadanía obtener beneficios (McBride & Draheim, 2020) (Gil-García et al., 2017). En la misma línea, el gobierno digital. Proporciona dos vertientes: servicios y democracia digital (Barría et al., 2017). Finalmente, González et al. (2020) y Rodríguez-Román (2021) mencionan que los órganos estatales deben de considerar tres factores esenciales al momento de implementar las TICs, i) la identificación de infraestructura tecnológica; ii) autonomía económico y sociopolíticos, y iii) socioculturales y democracia o información pública.

Por otro lado, la SGD – PCM, estableció el DL 1412 que regula el gobierno digital en los órganos estatales, la cual menciona que es el uso de las TICs con el objetivo de crear valor público, por tal razón, la utilización de las TICs en los procesos o servicios digitales permite generar un valor público partiendo del uso de canales, medios o aplicaciones digitales. Por lo tanto, estudiar el gobierno digital requiere contextualizar cómo se ha implementado de acuerdo a las políticas nacionales (PCM, 2018).

La SGD, dirige los avances en la modernización digital de todas las instituciones públicas del estado, además dirige el sistema nacional de modernización digital y gobierna los programas digitales. Por otro lado, se decreta

la Ley de Gobierno Digital N° 1412, la cual define las dimensiones del gobierno digital, la cuales son las siguientes: gobernanza digital, servicios digitales, ciudadanía digital y arquitectura digital (PCM, 2018).

Al respecto a las dimensiones del gobierno digital, son las siguientes: gobernanza digital: Es referente al sistema tecnológico de datos públicos, relacionado con los procesos de gestión documentaria bajo determinados parámetros, es decir, que se encuentran regulados por directivas y normas que permite supervisar la adopción de las TICs en la entidad y del proceso adm. digital (Valenzuela et al., 2020)

Servicios digitales: Es el ofrecimiento o facilitación de cualquier servicio administrativo consistente en una red de internet o equivalente, caracterizándose por su automatización tecnológica y la accesibilidad de contenidos generando un valor público para las personas (Delgado, 2018).

Ciudadanía digital: Transita entre las responsabilidades, derechos, deberes y oportunidades, que dialoga entre lo social y tecnológico por la cual está sujeto a permanentes revisiones, además responde a un circuito digital (Cobo, 2019).

Arquitectura digital: Es un modelo que presenta relevancia, ya que agrupa componentes como la interoperabilidad, escalabilidad, la colaboración, seguridad digital, así como la optimización de las TICs en un contexto de gobierno digital (Piñeiro & Serra, 2021).

En cuanto a la variable calidad de atención de usuarios, Chacón y Rugel (2018) señala que el Modelo de Calidad Total es un referente teórico de esta variable, este modelo explica que la calidad debe ser un continuo mejoramiento de los objetivos de la organización, con la finalidad de ofrecer mayores niveles de satisfacción al usuario respecto a un sistema o servicio y dentro de su propia política organizacional. En ese sentido, una cuestión relevante cuando se aborda en la investigación sobre lo que espera un cliente, un usuario o administrado de cualquier institución al cual acude por la solución a un problema o requerimiento es la de recibir una calidad de servicio, un buen trato y atención que conlleven a la satisfacción de la necesidad en el marco de las finalidades de la institución.

En relación con lo anterior, Hoyos (2021) señala que el modelo centra su análisis en la satisfacción del usuario a partir de la calidad de atención recibida, teniendo como motivación para ello la autorrealización individual del usuario al

requerir un servicio o producto, en tanto que para la institución le obtiene un mayor nivel de aceptación social sobre lo que ofrece, en relación, el modelo da importancia a la innovación como factor dinámico del mejoramiento de los procesos y a través del cual se llega a la calidad del servicio.

Otra perspectiva teórica en la cual se apoya la calidad de atención hace referencia a lo propuesto por la escuela norteamericana de marketing, Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1988, propusieron el Modelo Servqual, este modelo es muy reconocido y plantea el análisis de la expectativa y percepción del usuario a partir de factores como la confianza puesta en el servicio que se recibe, los elementos tangibles relacionado a las condiciones físicas de atención al usuario, la capacidad de respuesta que significa el nivel de compromiso de la institución al brindar un servicio oportuno, la seguridad como factor de capacidad de la institución para una atención cortés y amable, por último, la empatía lo que se relaciona con el conocimiento de los requerimientos del usuario y su pronta solución. Ante ello, la calidad de atención al usuario vinculado a este modelo implica una atención de estos factores para una mayor satisfacción de los mismos (Hernández et al., 2018).

Por otra parte, Palacios et al. (2021) menciona que la relevancia sobre la accesibilidad a la calidad de atención del usuario debe orientarse a la ejecución de acciones que contribuyan al mantenimiento de las expectativas del usuario, puesto que, ante una eficiente calidad de atención, ello debe producir un imagen positiva o negativa de la institución, entonces, para el logro de una mejor calidad de atención se debe considerar los siguientes factores: a) liderazgo en la calidad, lo que debe suponer de parte de la directiva de la institución tomar acciones para mejorar las condiciones de la atención; b) rediseño de procesos, significa la evaluación y reestructuración de los procedimientos con el fin de mejorarlos; c) personal idóneo, que comprende considerar al factor humano como relevante para el adecuado servicio; finalmente d) participación ciudadana, lo que está relacionado con el involucramiento del usuario en brindar su opinión para mejorar la atención.

Es importante mencionar que Culqui et al. (2021) manifiesta que el estudio de la calidad de atención alude a la ausencia de equivocaciones o en su defecto en niveles bajo de proporción, la calidad de atención por un servicio o la compra

de un producto, significa ser el resultado de la percepción del usuario, es decir a un juicio valorativo sobre la acción del servicio que recibe, como respuesta a la experiencia que tiene del trato y atención sobre lo que solicita, que al ser atendido debe conllevar a la satisfacción de la necesidad y a cubrir sus expectativas, no obstante, en la observación de la realidad dentro de los motivos principales que provocan la insatisfacción del usuario se encamina a la demora en los procesos administrativos, largas colas, frustración por perder tiempo en la espera de respuestas y que en el Perú y en sus instituciones son generadores de incomodidad y molestia entre los usuarios.

Referente a la definición de calidad de atención al usuario, Puican (2021) manifiesta que es atribuible definirla como la acción de satisfacer o atender a las necesidades del usuario, lo cual requiere para ello brindar la atención debida y adecuada, generando seguridad en el trabajo que se vaya a realizar.

En ese orden de ideas, Izquierdo (2021) menciona que la calidad de atención es una construcción que surge en la mente de los usuarios respecto al servicio que reciben por parte de una empresa o institución, aquello se inicia en el conocimiento que se tenga de la necesidad solicitada por el usuario y de qué forma se excede la expectativa o esperanza que el usuario se hace de un servicio determinado.

Al respecto a las dimensiones de la calidad de atención al usuario Rojas et al. (2019), son las siguientes:

Factor imagen: Esta comprende la representación que proyecta la institución hacia los usuarios y sociedad en general, pero, también significa la percepción que tiene el usuario de la institución pública, de allí que, la imagen es importante para la explicación de la satisfacción del usuario, que parte de la idea, opiniones o comentarios que el usuario tenga de este factor de la institución.

Este factor se relaciona con la forma en que es percibido la atención de la organización a partir de la experiencia del usuario y ello está en función a la percepción sobre el equilibrio de la organización, la confianza que le brinda, su contribución a la sociedad, su capacidad de resolver los problemas del usuario/cliente, confianza en lo que la organización manifiesta y realiza, etc (Arancibia et al., 2013).



Factor humano: El factor humano es de suma importancia para la adecuada calidad de servicio que proporciona una institución, dado que, está en relación a las cualidades individuales del personal que labora en la institución, dichas cualidades se relacionan a sus capacidades como el conocimiento, habilidad y actitud, también sus valores, sus motivaciones por aprender, el trabajo en equipo, etc.

De igual forma, Montoya y Boyero (2016) manifiesta que el factor humano debe estar encaminado a una permanente mejoría de su condición laboral, como su adaptación a las líneas y políticas de la organización, mantener un clima favorable y motivado.

Factor tecnológico: Este factor se relaciona con el uso y las actividades que requieren el uso de la tecnología dentro del contexto de la elaboración de un bien o en la prestación de un servicio, ello permite una mayor agilización de los procesos, mejor toma de decisiones, optimización de los recursos, alcance de los objetivos y aumento de la satisfacción del usuario.

Para Flores et al. (2019) este factor tiene por objetivo primordial contribuir en el desarrollo y mejora de los procedimientos de la organización, esto a su vez, sería generador de una calidad de atención adecuada que impactaría en la percepción del usuario y en su satisfacción.

### III. METODOLOGÍA

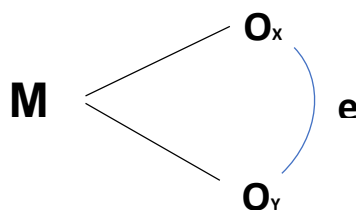
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Al referirnos a tipo de investigación según Arias (2020) se comprende como la forma en que se caracteriza o se pone de manifiesto el conocimiento científico obtenido por medio de la investigación, es por ello que, para el estudio fue de tipo básica, lo cual quiere decir que se tiene como finalidad aportar con nuevo conocimiento sobre el problema que se investigó y también ser de utilidad para posteriores investigaciones.

De igual manera, esta investigación, fue de enfoque cuantitativo, y se señala que este enfoque está orientado a la medición y análisis de datos por medio del procesamiento estadístico (Ñaupas et al., 2018).

El diseño de investigación que guía la investigación fue de tipo no experimental, es decir, no existió estímulo o manipulación de las variables en cuestión (Cabezas et al., 2018), además fue de tipo transversal, lo que se entiende que la información recabada fue en un solo momento determinado y por única vez.

Por último, el nivel o alcance del estudio fue de tipo descriptivo-correlacional, un estudio es descriptivo a partir de la caracterización de las especificidades de las variables en grupo social, comunidad o individuo, por otra parte, fue correlacional porque según el propósito principal de esta investigación es determinar el grado de relación que existe entre las variables en estudio. por lo tanto, el diseño de la presente investigación tuvo el siguiente esquema: Diseño correlacional (Gallardo, 2017).



Dónde:

M = Muestra

$O_x$  = Variable 1: Gobierno digital

$O_y$  = Variable 2: Atención al usuario

$r$  = Correlación (prueba estadística inferencial)

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Gobierno digital**

Definición conceptual: Es la utilización de las TICs de forma estratégica en la gestión pública con el propósito de crear valor público, además, se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados (PCM, 2018).

Definición operacional: Por otro lado, se decreta la Ley de Gobierno Digital N° 1412, la cual define las dimensiones del gobierno digital, la cual son las siguientes: gobernanza digital, servicios digitales, ciudadanía digital y arquitectura digital (PCM, 2018).

#### **Calidad de atención a los usuarios**

Definición conceptual: Puican (2021) manifiesta que es atribuible definirla como la acción de satisfacer o atender a las necesidades del usuario, lo cual requiere para ello brindar la atención debida y adecuada, generando seguridad en el trabajo que se vaya a realizar.

Definición operacional: Por otro lado, Rojas et al. (2019) define tres dimensiones acerca de la calidad de atención a los usuarios, la cual son las siguientes: Factor imagen, Factor humano y Factor tecnológico.

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

Carhuancho et al. (2019) define la población como la totalidad de personas u objetos con la característica de compartir aspectos en común y que son parte del estudio. En tal caso se ha considerado como población a 39522 usuarios que asisten a la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau del distrito de Sullana, según reporte de SISGECO.

Para Castro (2019) la muestra es definida como una pequeña cantidad o porción extraída de la población, la cual es capaz de ser objeto de análisis para la investigación, por tal razón, la muestra a seleccionar para este estudio fue de 381 usuarios.

En relación a lo anterior, para la determinación de la muestra, fue necesario emplear la técnica de muestreo, la que se define como el cálculo del tamaño de la muestra de investigación, por tal motivo, el muestreo a emplearse en esta investigación fue el muestreo probabilístico simple, la cual se representó por la siguiente fórmula (Hernández & Carpio, 2019).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = Muestra

N = Total de la población

Z = 1.96 (95%)

p = probabilidad de éxito (0.8)

q = probabilidad de fracaso (0.2)

e = Margen de error (5%)

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Pimienta y De la Orden (2017) las técnicas comprenden la estrategia o modo en la cual el investigador tiene por objetivo conocer el punto de vista de un grupo de personas, es por ello que la técnica pertinente para la investigación fue la encuesta, la cual es la que mejor se prestó para la recolección de datos por este estudio.

En relación a lo anterior, Bernal (2016) señala que toda técnica conlleva un instrumento para el recojo de la información, entendiéndose que el instrumento es la herramienta física o digital en donde los participantes dan a conocer su perspectiva del problema, ante ello el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Dicho cuestionario estuvo compuesto por 14 preguntas, divididas en 4 dimensiones. La escala de medición fue ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre; para la interpretación y análisis de la presente variable se hizo el proceso de baremación a tres niveles de acuerdo a los mínimos y máximos de las variables, siendo así los niveles con sus respectivos intervalos: Bajo (14-32), Medio (33-51) y Alto (52-70).

El instrumento para medir la variable de calidad de atención al usuario, fue el cuestionario; el mismo que estuvo compuesto por 12 enunciados, divididas en 3 dimensiones. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre; siendo que para realizar la interpretación y análisis se hizo el proceso de baremación a tres niveles de acuerdo a los mínimos y máximos de las variables, teniendo así los niveles con sus intervalos: Bajo (12-27) Medio (28-45) y Alto (46-60).

En relación a la validación: se verificó la validez de contenido, mediante el procedimiento de juicio de expertos. Se obtuvo como resultado que la encuesta midió de manera objetiva y exacta las variables citadas anteriormente.

En relación a su confiabilidad: se aplicó la técnica estadística Alfa de Cronbach, obteniendo los niveles de confiabilidad, en la que se observa la aplicación a 15 usuarios aleatorios de otras localidades de la Entidad prestadora de Servicio; y respecto al instrumento de la encuesta de la variable de Gobierno electrónico, se ha obtenido el 0,840 de confiabilidad; y según la variable de calidad de atención al cliente cuenta con el resultado de 0,855.

### **3.5. Procedimientos**

Los pasos a seguir para la realización de esta investigación, empezó por hacer conocer los objetivos de esta investigación a la institución involucrada, ello con el fin de obtener el permiso y el consentimiento de dicha entidad de poder acudir a sus instalaciones y poder recabar la información necesaria para la investigación. Luego, se pidió a los participantes expresar voluntariamente su participación en la investigación, como también hacerles llegar el consentimiento informado, de manera que se les haga de conocimiento del estudio.

Tras ello, se debió coordinar la fecha correspondiente para la aplicación de los instrumentos y con los permisos correspondientes, de modo que se pueda evitar imprevistos para la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Cuando se haya realizado el recojo de la información, se procedió a empezar con el análisis de los datos, aquello implicó en primer lugar, digitalizar las respuestas de los cuestionarios en una base de datos, el cual se llevó a cabo con el apoyo del programa informático Microsoft Excel, al terminar eso, fue transportado la base de datos al programa estadístico SPSS v25, en donde se

realizó el respectivo procesamiento estadístico mediante la utilización de la estadística descriptiva e inferencial, esto suponen la presentación de tablas de frecuencia con las variables, dimensiones y los cuadro de relación.

También es importante mencionar, que procedió a realizar la prueba de normalidad, la cual nos sirvió para determinar la prueba estadística de relación correspondiente.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se orienta a los principios éticos señalados en la Resolución de Vicerrectorado de Investigación de la Universidad César Vallejo (2022) menciona sobre el Código de ética en Investigación, Capítulo II, art. 3 por la Universidad César Vallejo, los cuales son a continuación:

- Autonomía: Significa que los participantes de la investigación tienen la plena capacidad de elegir ser parte o no de la investigación.
- Beneficencia: Comprende los beneficios que implica la investigación para los participantes.
- Competencia profesional y científica: Se relaciona con el grado de preparación del investigador, lo cual garantiza rigurosidad al proceso investigativo.
- Cuidado del medio ambiental y biodiversidad: Refiere que la investigación debe asegurar el cuidado de la naturaleza.
- Integridad Humana: Significa el respeto de los intereses humanos por sobre todo interés científico.
- Justicia: Se relaciona con el trato igualitario, sin ninguna actitud que supongan un trato diferenciado o discriminatorio hacia los participantes.
- Libertad: Toda investigación en su desarrollo debe procurar pleno albedrío de cualquier interés particular o de otra índole.
- No maleficencia: Comprende una examinación del riesgo o beneficio que involucra la realización de la investigación para los participantes de la misma.
- Probidad: Se relaciona con la honestidad sobre la presentación de los resultados, lo cuales suponen la veracidad de sus alcances.
- Respeto de la propiedad intelectual: Esta comprende el respeto por el trabajo científico y el conocimiento obtenido por otros investigadores, para la cual debe evitarse toda acción de plagio total o parcial.

- Responsabilidad: Se relaciona con la responsabilidad asumida por el investigador sobre los actos investigativos derivados.
- Transparencia: Involucra la divulgación de los resultados, de modo que exista la posibilidad de ser replicados para su comprobación y verificación de la validez de resultados.
- Precaución: Comprende las medidas a tomar por el investigador con la finalidad de evitar daños futuros en el proceso de investigación.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la investigación, se demuestran mediante un análisis estadístico descriptivo considerando cada ítem del cuestionario de las dos variables de estudio, por lo tanto, se demuestra de la siguiente manera:

##### **Análisis descriptivo de la variable 1: Gobierno Digital**

##### **Dimensión 1: Gobernanza digital**

**Tabla 1**

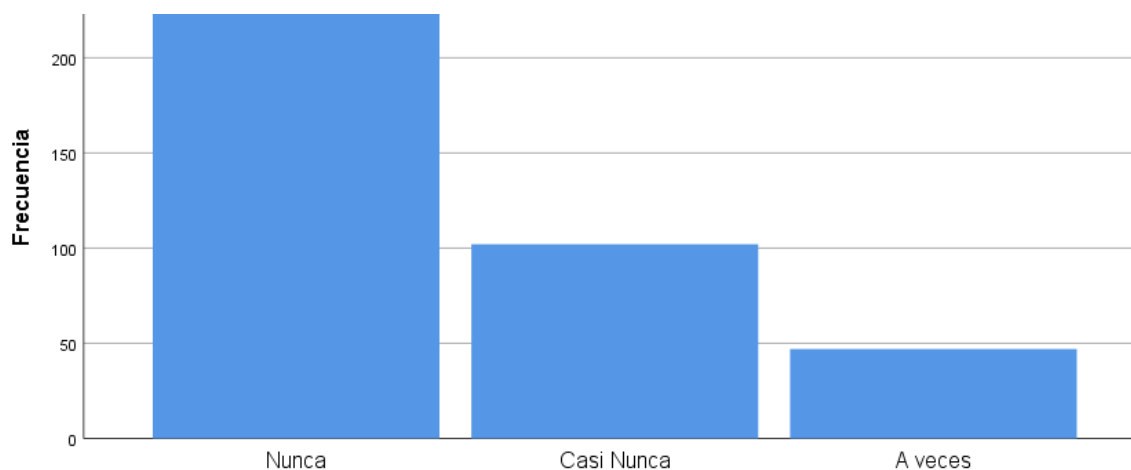
*¿Conoce los lineamientos normativos que se implementan en un gobierno digital y aplicados en las entidades que brindan servicio de agua y alcantarillado?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	232	60,9%
Casi Nunca	102	26,8%
A veces	47	12,3%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 1**

*Conoce los lineamientos normativos que se implementan en un gobierno digital y aplicados en las entidades que brindan servicio de agua y alcantarillado?*



*Nota:* Tabla 1

El 60,9% igual a 232 usuarios indicaron que nunca se ha llegado a enterar o conocer los lineamientos normativos que se implementan en un gobierno digital y aplicados en las entidades que brindan servicio de agua y alcantarillado; por otro lado, un total de 102 usuarios equivalente al 26,8% y 47 equivalente a 12,3%



de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces los usuarios logran conocer dichos lineamientos.

**Tabla 2**

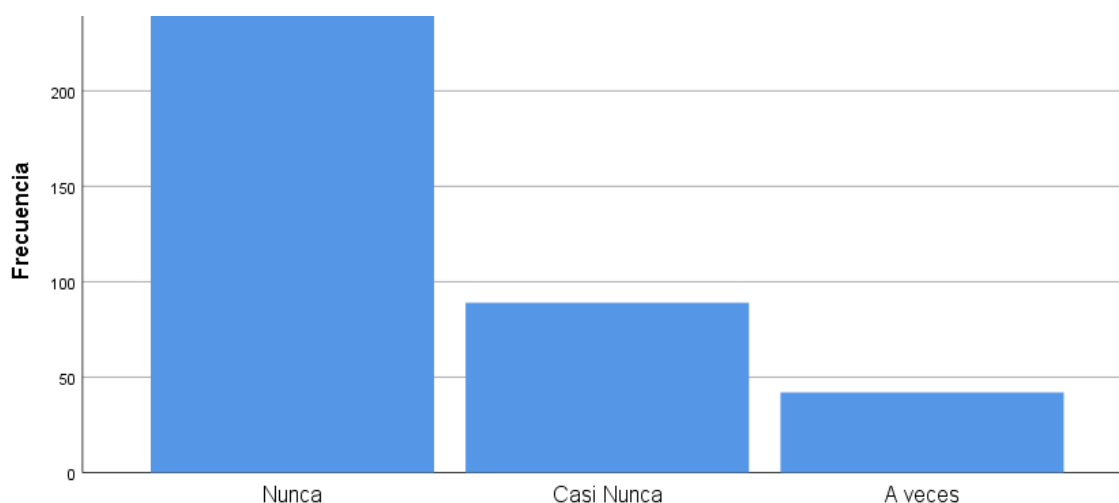
*¿Considera necesario que la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento cuente con un plan de gobierno digital para su aplicación?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	250	65,6%
Casi Nunca	89	23,4%
A veces	42	11,0%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 2**

*¿Considera necesario que la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento cuente con un plan de gobierno digital para su aplicación?*



*Nota:* Tabla 2

El 65,6% igual a 250 usuarios indicaron que la entidad nunca ha considerado un plan de gobierno digital para sus servicios de agua y alcantarillado; por otro lado, un total de 89 usuarios equivalente al 23,4% y 42 equivalente a 11,0% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces la entidad ha considerado un plan de gobierno digital desconociendo totalmente los lineamientos.

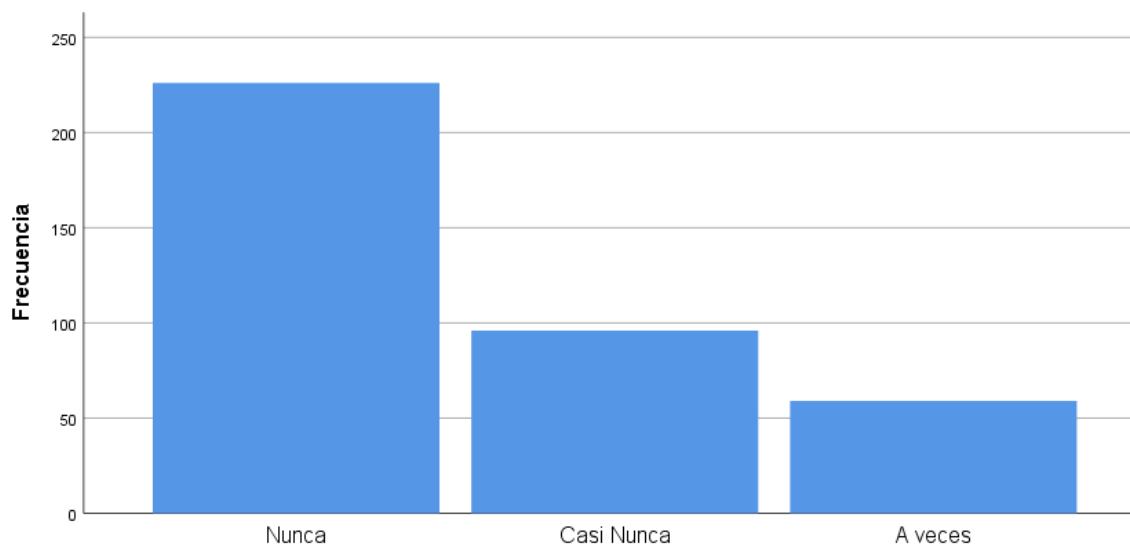
**Tabla 3**

*¿Usted considera que la virtualidad facilita la supervisión al servicio que presta la entidad prestadora de servicio de agua y alcantarillado a la población?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	226	59,3%
Casi Nunca	96	25,2%
A veces	59	15,0%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 3** *¿Usted considera que la virtualidad facilita la supervisión al servicio que presta la entidad prestadora de servicio de agua y alcantarillado a la población?*



*Nota:* Tabla 3

El 59,3% igual a 226 usuarios indicaron que la virtualidad nunca va a facilitar la supervisión al servicio que presta la entidad; por otro lado, un total de 96 usuarios equivalente al 25,2% y 59 equivalente a 15,0% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces que la virtualidad facilita supervisar los servicios administrativos que presta la entidad.

## Dimensión 2: Servicios digitales

**Tabla 4**

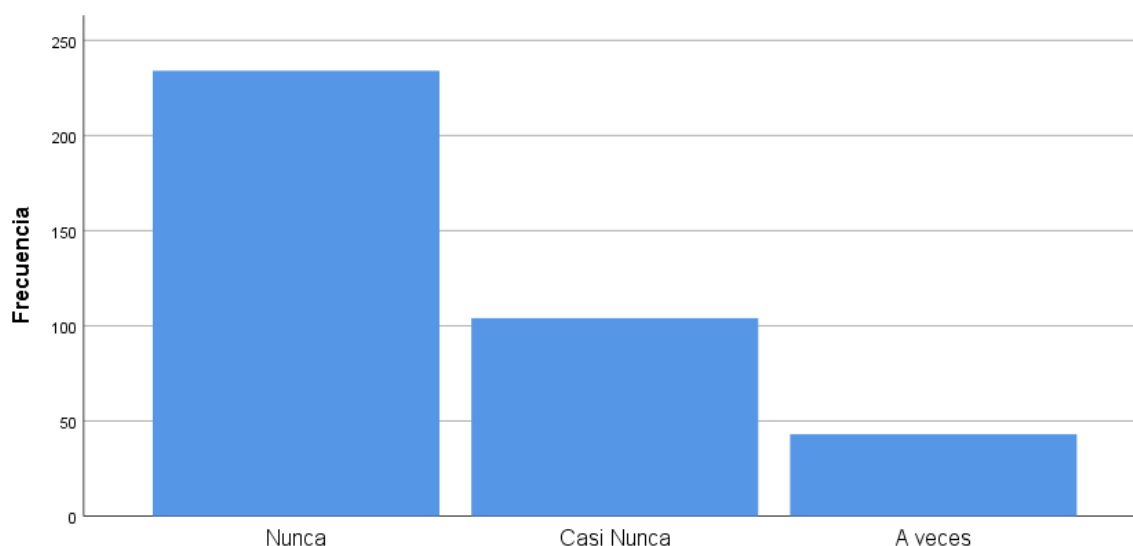
*¿Usted considera importante la implementación del servicio digital en la entidad prestado de servicio Grau-Sullana?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	234	61,4%
Casi Nunca	104	27,3%
A veces	43	11,3%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 4**

*¿Usted considera importante la implementación del servicio digital en la entidad prestado de servicio Grau-Sullana?*



*Nota:* Tabla 4

El 61,4% igual a 234 usuarios indicaron que la virtualidad nunca va a facilitar la supervisión al servicio que presta la entidad; por otro lado, un total de 104 usuarios equivalente al 27,3% y 43 equivalente a 11,3% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces que la virtualidad facilita supervisar los servicios administrativos que presta la entidad.

**Tabla 5**

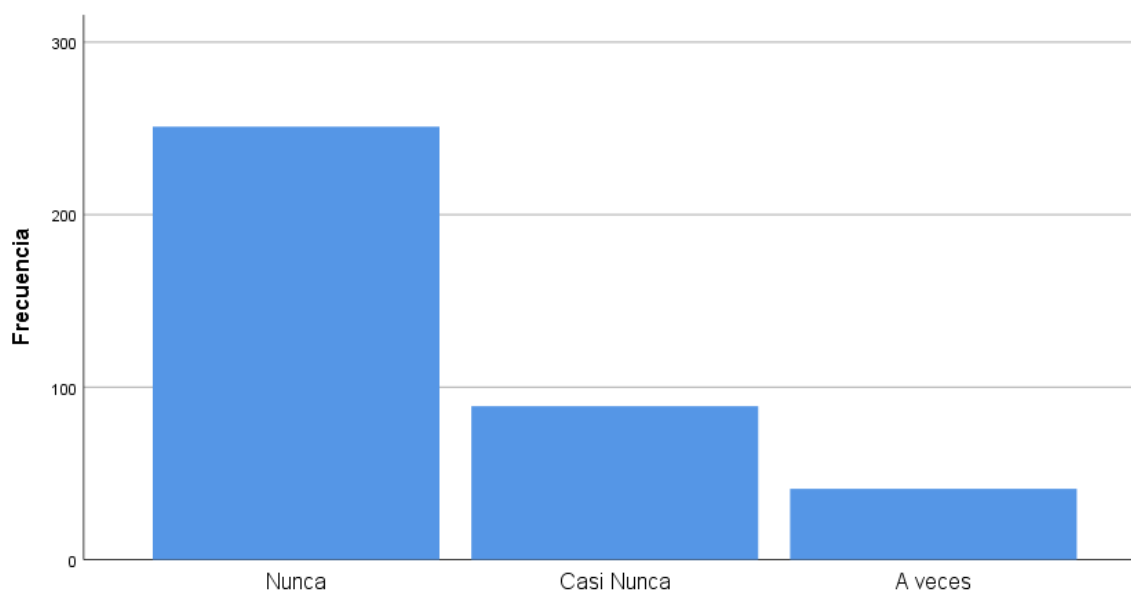
*¿Usted conoce las herramientas que ofrece la oficina virtual comercial de la entidad prestadora?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	251	65,9%
Casi Nunca	89	23,4%
A veces	41	10,8%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 5**

*¿Usted conoce las herramientas que ofrece la oficina virtual comercial de la entidad prestadora?*



*Nota:* Tabla 5

El 65,9% igual a 251 usuarios indicaron que nunca han logrado conocer las herramientas que ofrece la oficina virtual comercial de la entidad prestadora; por otro lado, un total de 89 usuarios equivalente al 23,4% y 41 equivalente a 10,8% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces que conoce las herramientas que ofrece la oficina virtual comercial de la entidad prestadora.

**Tabla 6**

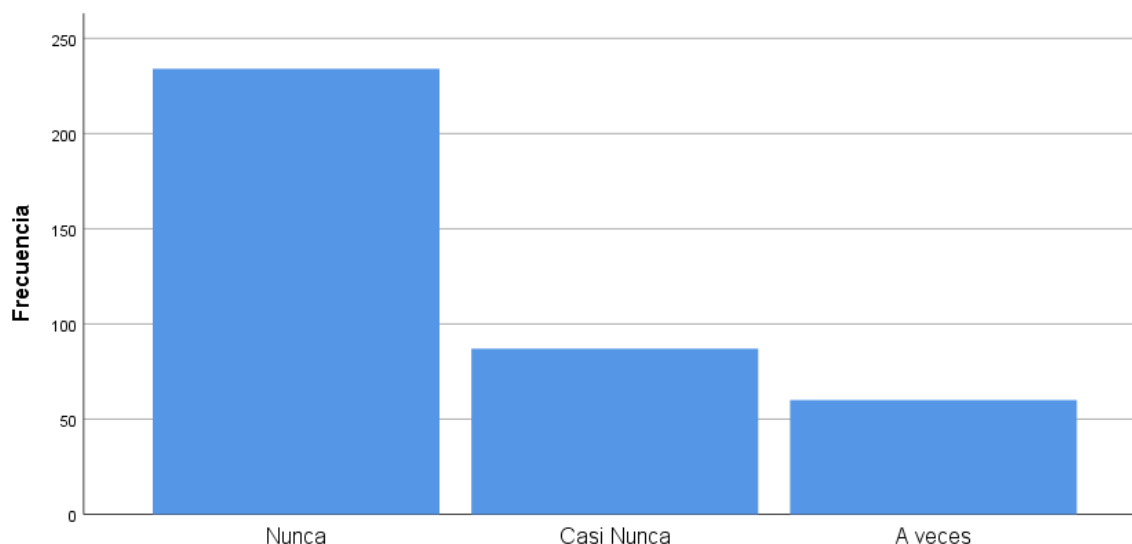
*¿Considera que la oficina virtual comercial brinda información adecuada para el uso de sus herramientas digitales?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	234	61,4%
Casi Nunca	87	22,8%
A veces	60	15,7%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 6**

*¿Considera que la oficina virtual comercial brinda información adecuada para el uso de sus herramientas digitales?*



*Nota:* Tabla 6

El 61,4% igual a 234 usuarios indicaron que la oficina virtual comercial de la entidad prestadora de servicio de agua y saneamiento nunca ha brindado información adecuada para el buen uso de sus herramientas digitales; por otro lado, un total de 87 usuarios equivalente al 22,8% y 60 equivalente a 15,7% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces la entidad ha brindado información adecuada para el uso de sus herramientas digitales.

**Tabla 7**

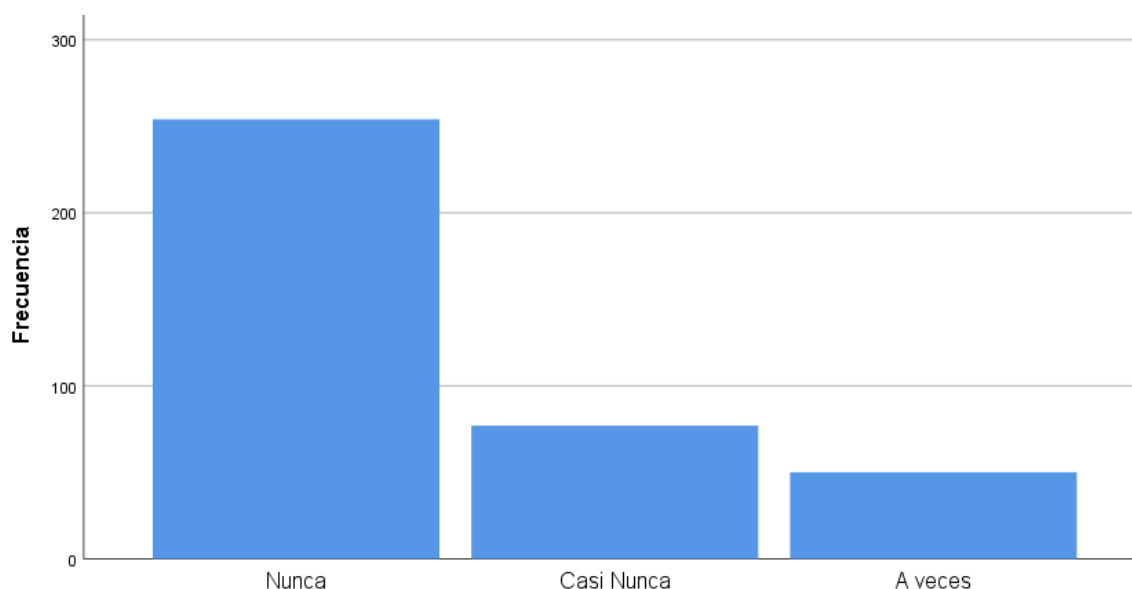
*¿La oficina comercial virtual se encuentra disponible las 24 horas del día para su utilización?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	254	66,7%
Casi Nunca	77	20,2%
A veces	50	13,1%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 7**

*¿La oficina comercial virtual se encuentra disponible las 24 horas del día para su utilización?*



*Nota:* Tabla 7

El 66,7% igual a 254 usuarios indicaron que la oficina virtual comercial de la entidad prestadora de servicio de agua y saneamiento nunca ha brindado información adecuada para el buen uso de sus herramientas digitales; por otro lado, un total de 87 usuarios equivalente al 22,8% y 60 equivalente a 15,7% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces la entidad ha brindado información adecuada para el uso de sus herramientas digitales.

### Dimensión 3: Ciudadanía digital

**Tabla 8**

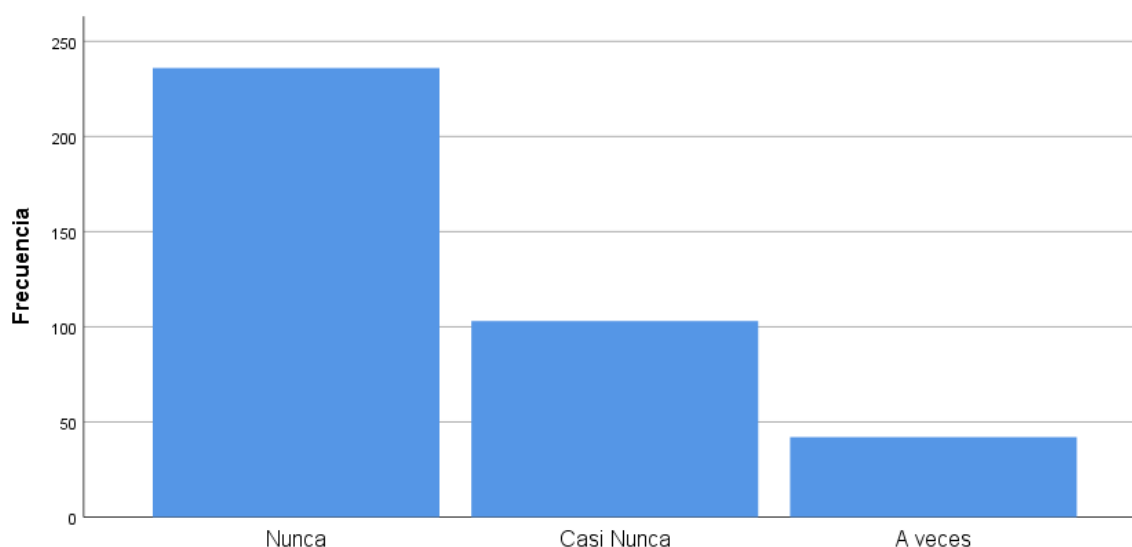
*¿Cree que es posible realizar el uso de las tecnologías digitales para formular los reclamos en la oficina virtual comercial?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	236	61,9%
Casi Nunca	103	27,0%
A veces	42	11,0%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 8**

*¿Cree que es posible realizar el uso de las tecnologías digitales para formular los reclamos en la oficina virtual comercial?*



*Nota:* Tabla 8

El 61,9% igual a 236 usuarios indicaron que nunca se debe usar las tecnologías digitales para formular reclamos en la oficina virtual comercial de dicha entidad prestadora; por otro lado, un total de 103 usuarios equivalente al 27,0% y 42 equivalente a 11,0% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces se debe de realizar reclamos en el canal virtual comercial de dicha entidad.

**Tabla 9**

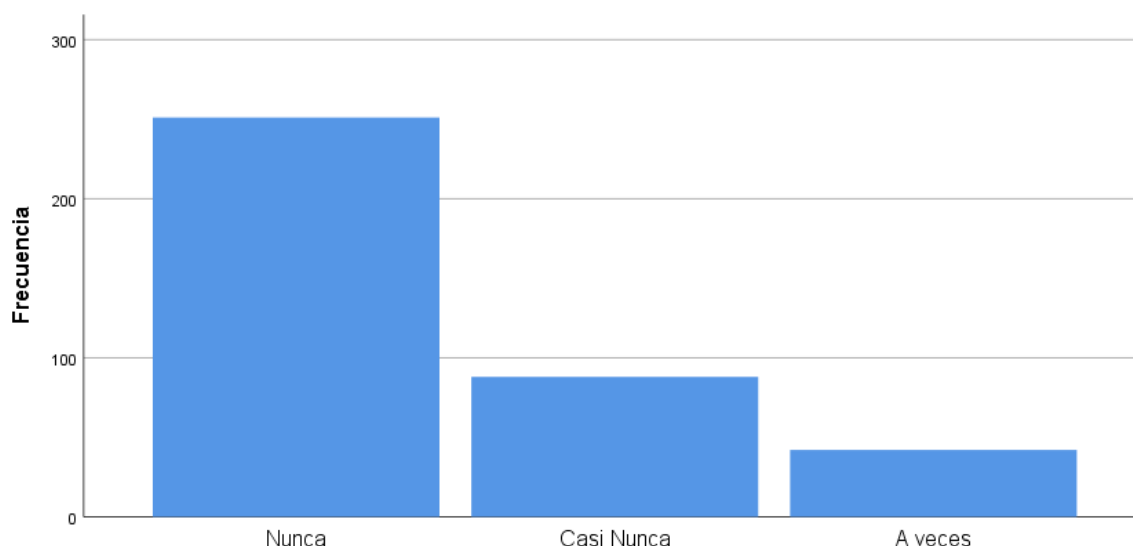
*¿Usted cree que la plataforma virtual de la Entidad prestadora de Servicio Grau-Sullana le permite ejercer su derecho de petición o queja como usuario?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	251	65,9%
Casi Nunca	88	23,1%
A veces	42	11,0%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 9**

*¿Usted cree que la plataforma virtual de la Entidad prestadora de Servicio Grau-Sullana le permite ejercer su derecho de petición o queja como usuario?*



*Nota:* Tabla 9

El 65,9% igual a 251 usuarios indicaron que la plataforma virtual de dicha entidad prestadora nunca le permite ejercer su derecho de petición o queja como usuario; por otro lado, un total de 88 usuarios equivalente al 23,1% y 42 equivalente a 11,0% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces la plataforma virtual de la entidad prestadora de servicio les permite ejercer su derecho de petición o queja como usuario.



**Tabla 10**

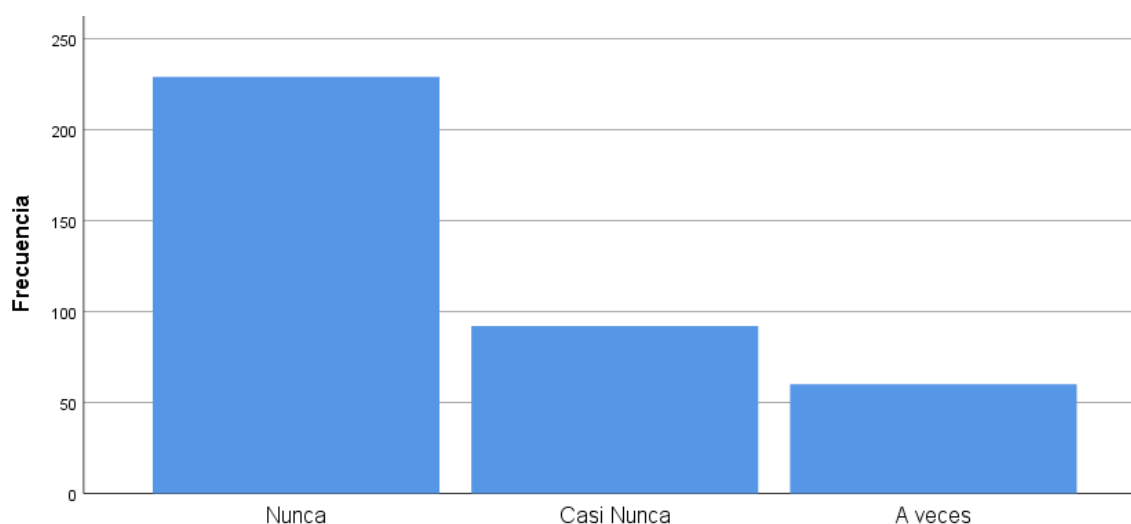
*¿Considera suficiente el uso de la oficina virtual comercial de la Entidad prestadora de Servicio Grau-Sullana para ejercer sus derechos como usuario supervisor del servicio de agua y alcantarillado?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	229	60,1%
Casi Nunca	92	24,1%
A veces	60	15,7%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 10**

*¿Considera suficiente el uso de la oficina virtual comercial de la Entidad prestadora de Servicio Grau-Sullana para ejercer sus derechos como usuario supervisor del servicio de agua y alcantarillado?*



*Nota:* Tabla 10

El 60,1% igual a 229 usuarios indicaron que no es suficiente el uso de la oficina virtual comercial de dicha entidad para ejercer los derechos como usuario supervisor del servicios de agua y alcantarillado; por otro lado, un total de 92 usuarios equivalente al 24,1% y 60 equivalente a 15,7% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces la oficina virtual comercial de dicha entidad les permite ejercer sus derechos como usuario supervisor del servicio de agua y alcantarillado.

#### Dimensión 4: Arquitectura digital

**Tabla 11**

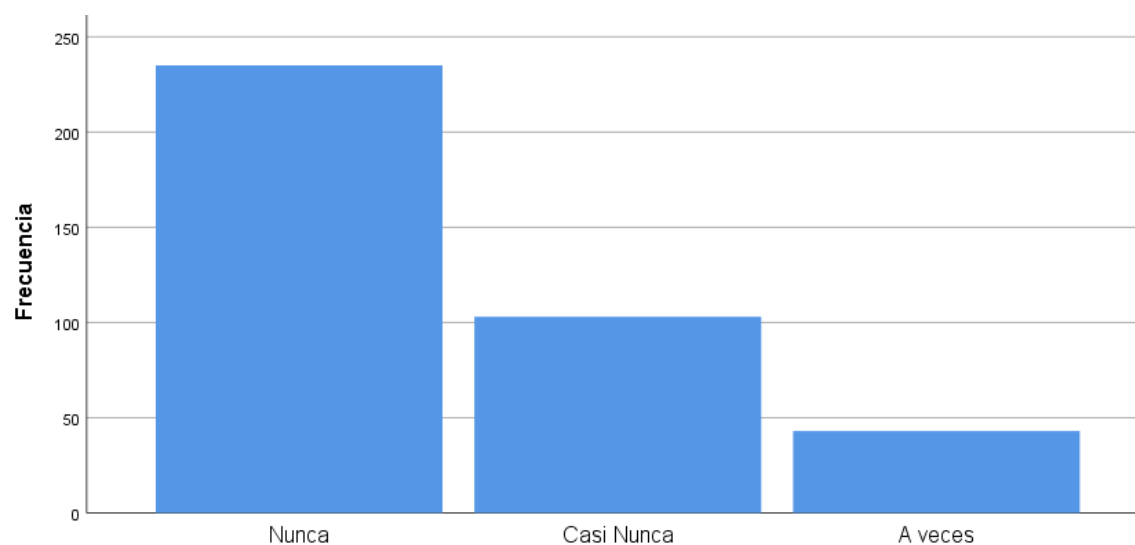
*¿Considera que la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau-Sullana a través de sus TICS cuenta con la capacidad de interactuar eficientemente con el usuario reclamante?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	235	61,7%
Casi Nunca	103	27,0%
A veces	43	11,3%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 11**

*¿Considera que la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau-Sullana a través de sus TICS cuenta con la capacidad de interactuar eficientemente con el usuario reclamante?*



*Nota:* Tabla 11

El 61,7% igual a 235 usuarios indicaron que la entidad prestadora nunca ha tenido la capacidad de interactuar eficientemente con el usuario reclamante a través de sus TICS; por otro lado, un total de 103 usuarios equivalente al 27,0% y 43 equivalente a 11,3% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces la entidad prestadora ha tenido la capacidad de interactuar mediante de sus TICS.

**Tabla 12**

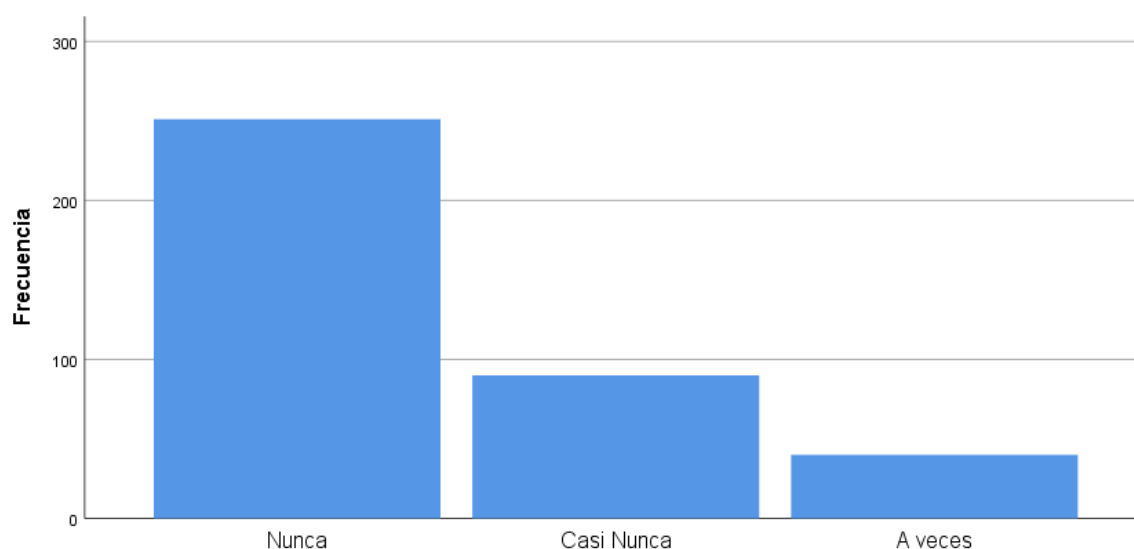
*¿Cree usted que la oficina virtual comercial cuenta con una funcionalidad sencilla y amigable para realizar los trámites virtuales?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	251	65,9%
Casi Nunca	90	23,6%
A veces	40	10,5%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 12**

*¿Cree usted que la oficina virtual comercial cuenta con una funcionalidad sencilla y amigable para realizar los trámites virtuales?*



*Nota:* Tabla 12

El 65,9% igual a 251 usuarios indicaron que la oficina virtual comercial de dicha entidad prestadora nunca ha tenido una funcionalidad sencilla y amigable para los trámites virtuales; por otro lado, un total de 90 usuarios equivalente al 23,6% y 40 equivalente a 10,5% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces la oficina virtual de dicha entidad presenta funcionalidad sencilla y amigable en sus trámites virtuales.

**Tabla 13**

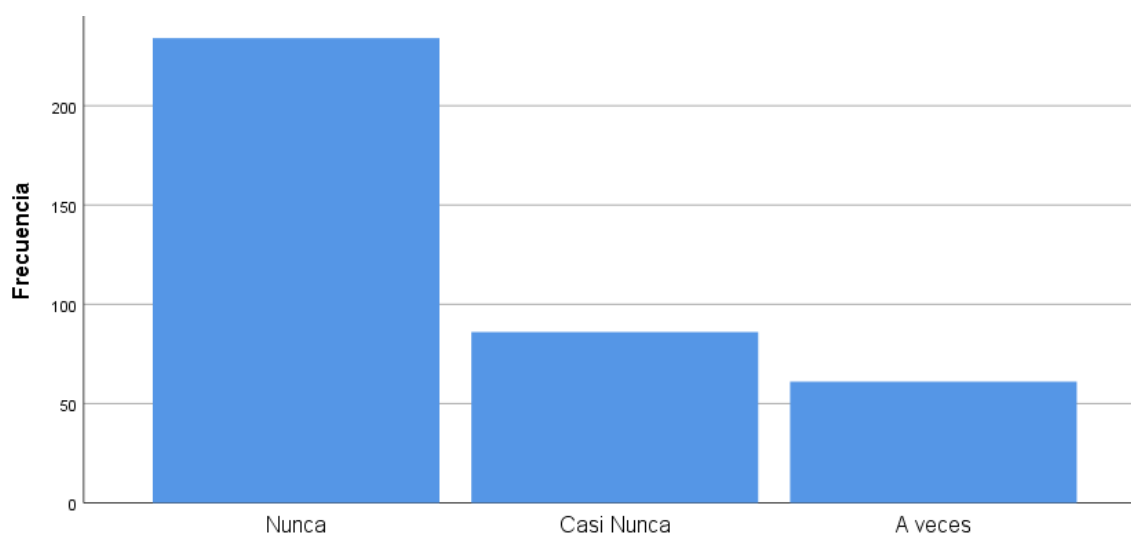
*¿Usted considera que la oficina virtual comercial trasmite confianza y seguridad para realizar los trámites?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	234	61,4%
Casi Nunca	86	22,6%
A veces	61	16,0%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 13**

*¿Usted considera que la oficina virtual comercial trasmite confianza y seguridad para realizar los trámites?*



*Nota:* Tabla 13

El 61,4% igual a 234 usuarios indicaron que la oficina virtual comercial nunca ha transmitido confianza y seguridad para la realización de los trámites; por otro lado, un total de 86 usuarios equivalente al 22,6% y 61 equivalente a 16,0% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces ha transmitido confianza y seguridad, especialmente para los trámites estandarizados.

**Tabla 14**

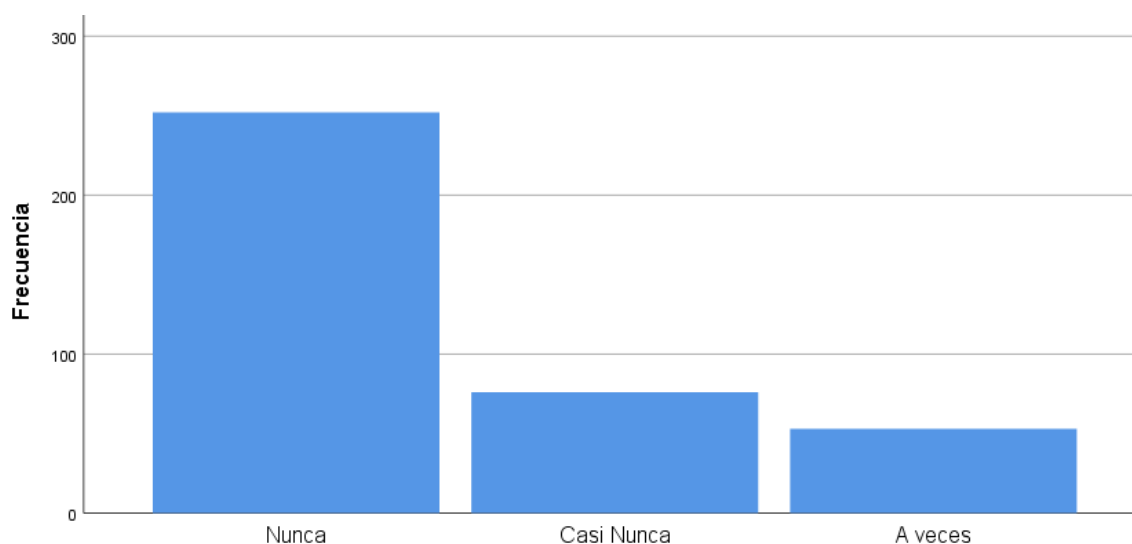
*¿Considera que la oficina virtual comercial permite al usuario realizar sugerencias u opiniones para mejorar los trámites de solicitudes, reclamos o problemas?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	252	66,1%
Casi Nunca	76	19,9%
A veces	53	13,9%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 14**

*¿Considera que la oficina virtual comercial permite al usuario realizar sugerencias u opiniones para mejorar los trámites de solicitudes, reclamos o problemas?*



*Nota:* Tabla 14

El 66,1% igual a 252 usuarios indicaron que la oficina virtual comercial nunca les permite realizar sugerencias u opiniones para el mejoramiento de los tramites de solicitudes, reclamos o problemas; por otro lado, un total de 76 usuarios equivalente al 19,9% y 53 equivalente a 13,9% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces.

## Análisis descriptivo de la variable 2: Calidad de atención al usuario

### Dimensión 1: Factor imagen

**Tabla 15**

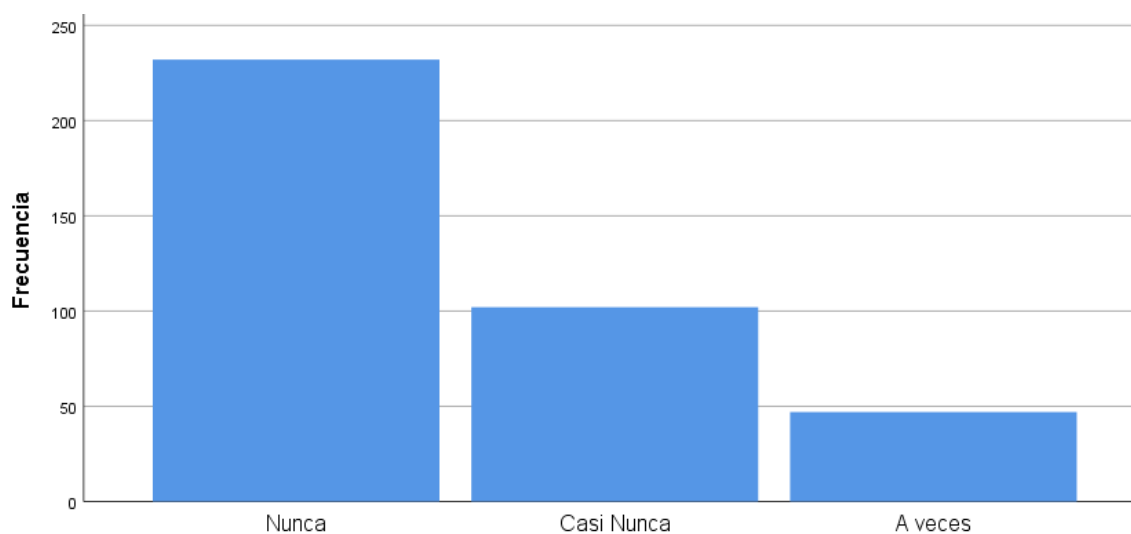
*¿Cree que el personal de la entidad prestadora se identifica por medio de los canales de comunicación en la que sostiene interacción con los usuarios según su requerimiento?*

Categorías	f	%
Nunca	232	60,9%
Casi Nunca	102	26,8%
A veces	47	12,3%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 15**

*¿Cree que el personal de la entidad prestadora se identifica por medio de los canales de comunicación en la que sostiene interacción con los usuarios según su requerimiento?*



*Nota:* Tabla 15

El 60,9% igual a 232 usuarios indicaron que la entidad prestadora nunca se ha identificado por medio de los canales de comunicación en la que sostiene interacción con los usuarios según su requerimiento; por otro lado, un total de 102 usuarios equivalente al 26,8% y 47 equivalente a 12,3% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces la entidad prestadora sostiene interacción con los usuarios según su pedido.

**Tabla 16**

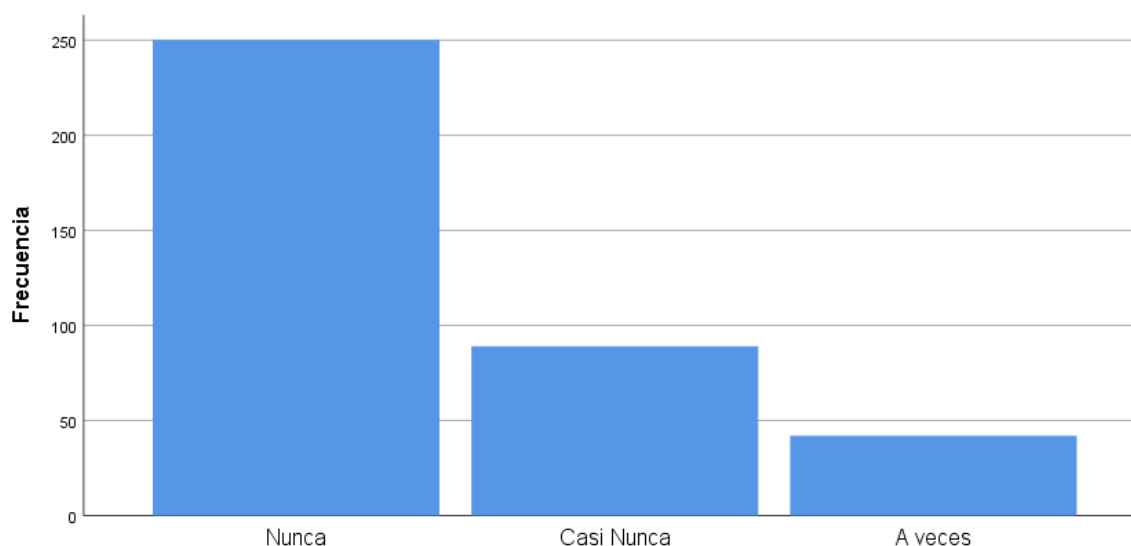
*¿Usted Considera que la calidad de servicio de atención al cliente de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Grau es de su entera satisfacción?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	250	65,6%
Casi Nunca	89	23,4%
A veces	42	11,0%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 16**

*¿Usted Considera que la calidad de servicio de atención al cliente de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Grau es de su entera satisfacción?*



*Nota:* Tabla 16

El 65,6% igual a 250 usuarios manifestaron que nunca está en su entera satisfacción los servicios de atención al cliente que presta la entidad prestadora de servicio de saneamiento Grau; por otro lado, un total de 89 usuarios equivalente al 23,4% y 42 equivalente a 11,0% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces.

**Tabla 17**

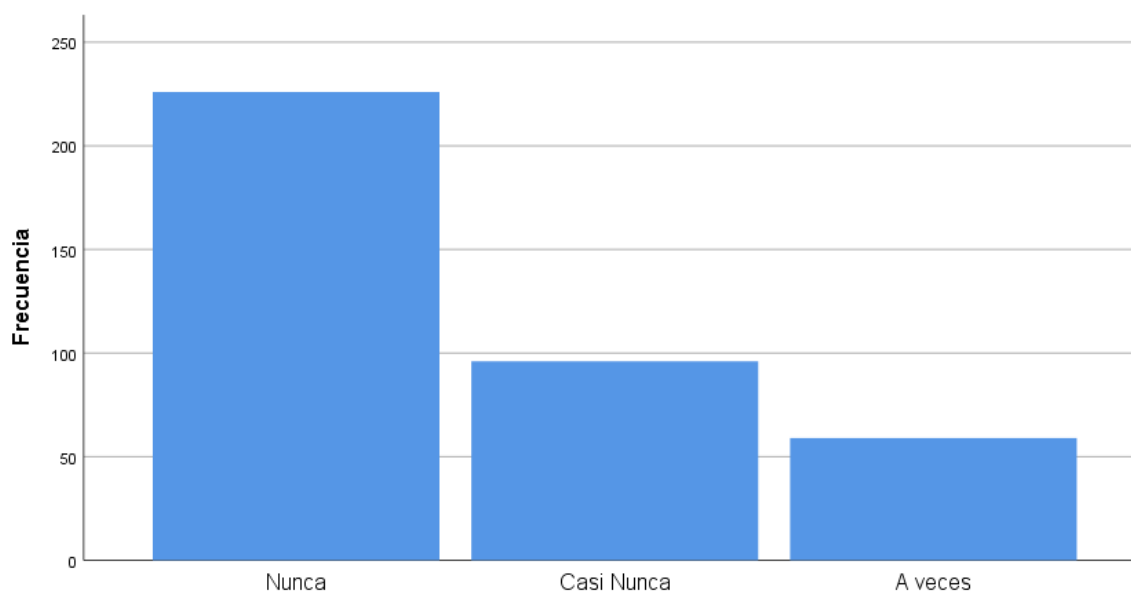
*¿Usted opina que el personal tiene una adecuada capacidad de respuesta al usuario?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	226	59,3%
Casi Nunca	96	25,2%
A veces	59	15,5%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 17**

*¿Usted opina que el personal tiene una adecuada capacidad de respuesta al usuario?*



*Nota:* Tabla 17

El 59,3% igual a 226 usuarios indicaron que el personal nunca ha tenido una adecuada capacidad de respuesta al usuario; por otro lado, un total de 96 usuarios equivalente al 25,2% y 59 equivalente a 15,5% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces.



**Tabla 18**

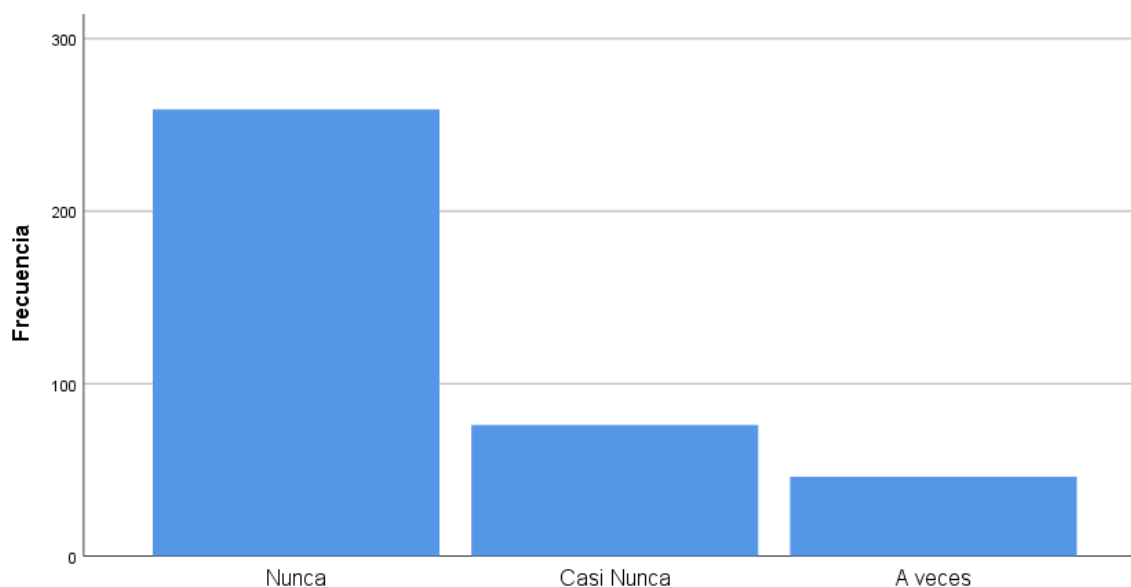
*¿El servicio brindado de atención al cliente permite una respuesta de fidelidad hacia la empresa?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	259	68,0%
Casi Nunca	76	19,9%
A veces	46	12,1%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 18**

*¿El servicio brindado de atención al cliente permite una respuesta de fidelidad hacia la empresa?*



*Nota:* Tabla 18

El 68,0% igual a 259 usuarios indicaron que el servicio brindado de atención al cliente nunca ha permitido dar como respuesta la fidelidad del usuario hacia la empresa; por otro lado, un total de 76 usuarios equivalente al 19,9% y 46 equivalente a 12,1% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces.

## Dimensión 2: Factor humano

**Tabla 19**

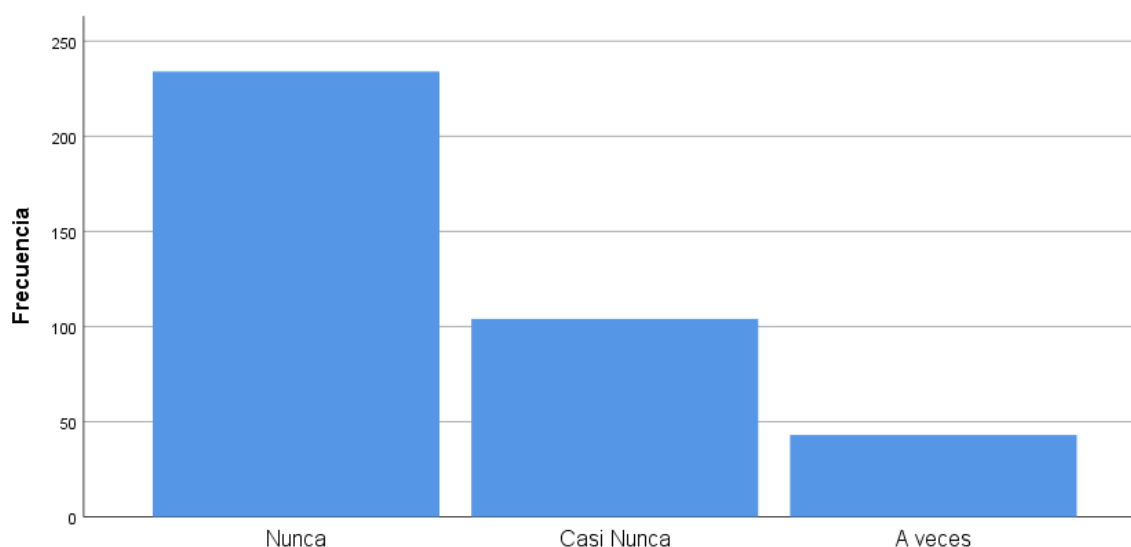
*¿Cree usted que los colaboradores de atención al cliente poseen las habilidades laborales que el área demanda?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	234	61,4%
Casi Nunca	104	27,3%
A veces	43	11,3%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 19**

*¿Cree usted que los colaboradores de atención al cliente poseen las habilidades laborales que el área demanda?*



*Nota:* Tabla 19

El 61,4% igual a 234 usuarios indicaron que los colaboradores de atención al cliente nunca han poseído habilidades laborales que el área demanda; por otro lado, un total de 104 usuarios equivalente al 27,3% y 43 equivalente a 11,3% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces los colaboradores demuestran habilidades laborales.

**Tabla 20**

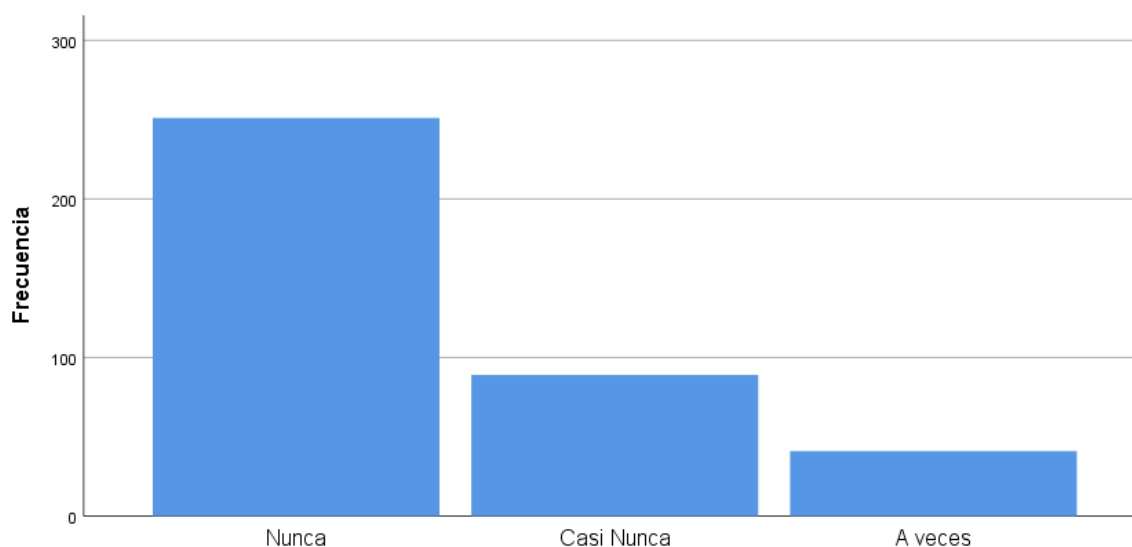
*Considera que el gestor de atención al cliente al observar insatisfacción en un usuario, ¿Tiene suficiente control emocional para manejar situaciones incómodas?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	251	65,9%
Casi Nunca	89	23,4%
A veces	41	10,8%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 20**

*Considera que el gestor de atención al cliente al observar insatisfacción en un usuario, ¿Tiene suficiente control emocional para manejar situaciones incómodas?*



*Nota:* Tabla 20

El 65,9% igual a 251 usuarios indicaron que los gestores de atención al cliente nunca han demostrado suficientemente control emocional a fin de manejar situaciones incómodas; por otro lado, un total de 89 usuarios equivalente al 23,4% y 41 equivalente a 10,8% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces los gestores demuestran control emocional.

**Tabla 21**

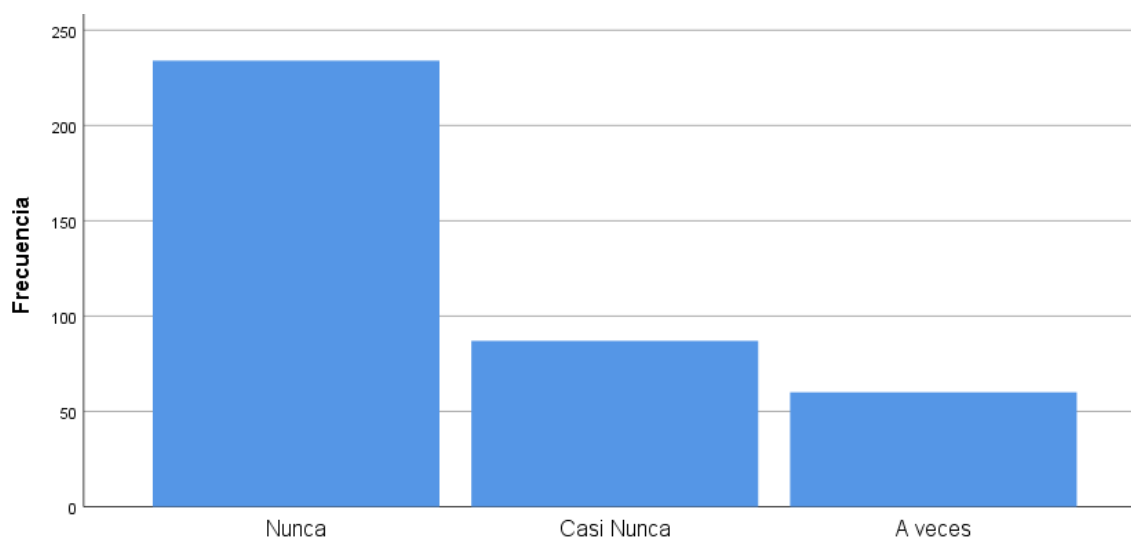
*¿Usted considera que la comunicación no presencial que realiza el área de atención al cliente cuenta con creatividad para brindar soluciones de los problemas presentados?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	234	61,4%
Casi Nunca	87	22,8%
A veces	60	15,7%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 21**

*¿Usted considera que la comunicación no presencial que realiza el área de atención al cliente cuenta con creatividad para brindar soluciones de los problemas presentados?*



*Nota:* Tabla 21

El 61,4% igual a 234 usuarios indicaron que el área de atención al cliente nunca ha contado creatividad para brindar soluciones a los problemas presentados mientras se da una comunicación no presencial; por otro lado, un total de 87 usuarios equivalente al 22,8% y 60 equivalente a 15,7% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces brindan soluciones a los problemas mediante una comunicación no presencial.

### Dimensión 3: Factor tecnológico

**Tabla 22**

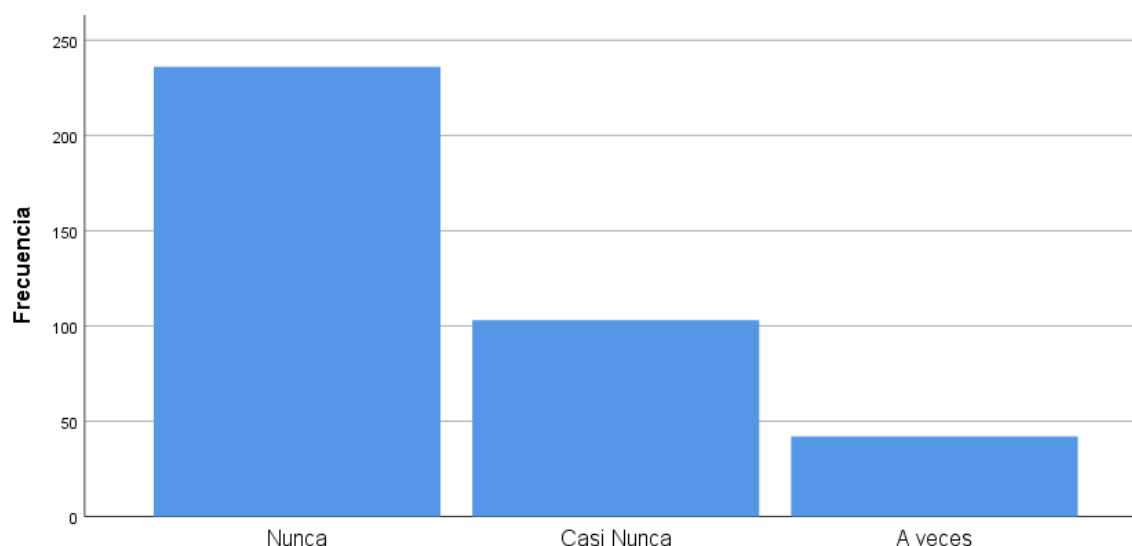
*¿La entidad prestadora de servicio Grau-Sullana cuenta con herramientas tecnológicas ideales que facilitan el acceso al usuario?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	236	61,9%
Casi Nunca	103	27,0%
A veces	42	11,0%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 22**

*¿La entidad prestadora de servicio Grau-Sullana cuenta con herramientas tecnológicas ideales que facilitan el acceso al usuario?*



*Nota:* Tabla 22

El 61,9% igual a 236 usuarios indicaron que la entidad prestadora de servicio Grau-Sullana nunca ha contado con herramientas tecnológicas ideales que facilitan el acceso al usuario; por otro lado, un total de 103 usuarios equivalente al 27,0% y 42 equivalente a 11,0% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces presentan herramientas tecnológicas facilitando el acceso al usuario.

**Tabla 23**

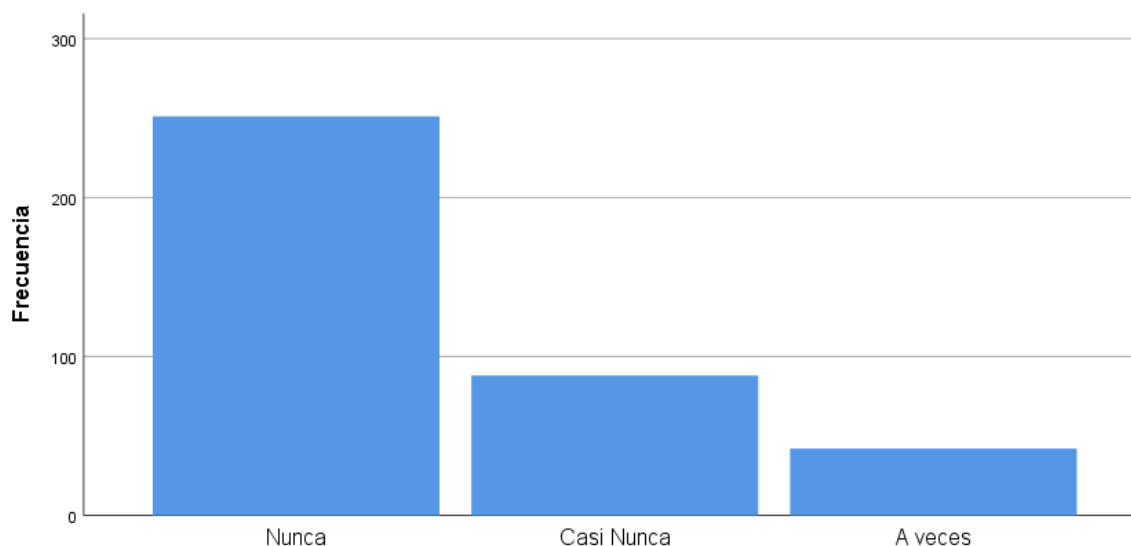
*¿La aplicación web oficina virtual Comercial es una herramienta vital para encontrar información que requiere el usuario/solicitante?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	251	65,9%
Casi Nunca	88	23,1%
A veces	42	11,0%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 23**

*¿La aplicación web oficina virtual Comercial es una herramienta vital para encontrar información que requiere el usuario/solicitante?*



*Nota:* Tabla 23

El 65,9% igual a 251 usuarios indicaron que la aplicación web oficina virtual comercial nunca les ha facilitado en buscar y encontrar información acorde a las necesidades del solicitante; por otro lado, un total de 88 usuarios equivalente al 23,1% y 42 equivalente a 11,0% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces la aplicación facilita en la búsqueda y en la localización de la información.

**Tabla 24**

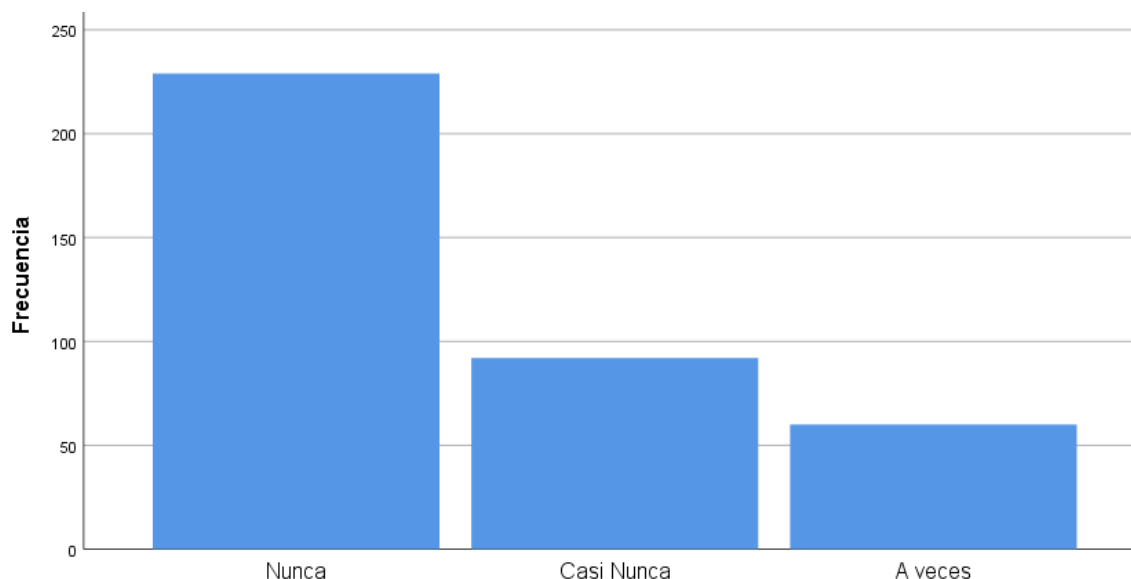
*¿La aplicación web oficina virtual comercial es importante para el usuario?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	229	60,1%
Casi Nunca	92	24,1%
A veces	60	15,7%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 24**

*¿La aplicación web oficina virtual comercial es importante para el usuario?*



*Nota:* Tabla 24

El 60,1% igual a 229 usuarios indicaron que la aplicación web oficina virtual nunca fue importante para el usuario; por otro lado, un total de 92 usuarios equivalente al 24,1% y 60 equivalente a 15,7% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces, lo importante de la aplicación web oficina virtual.

**Tabla 25**

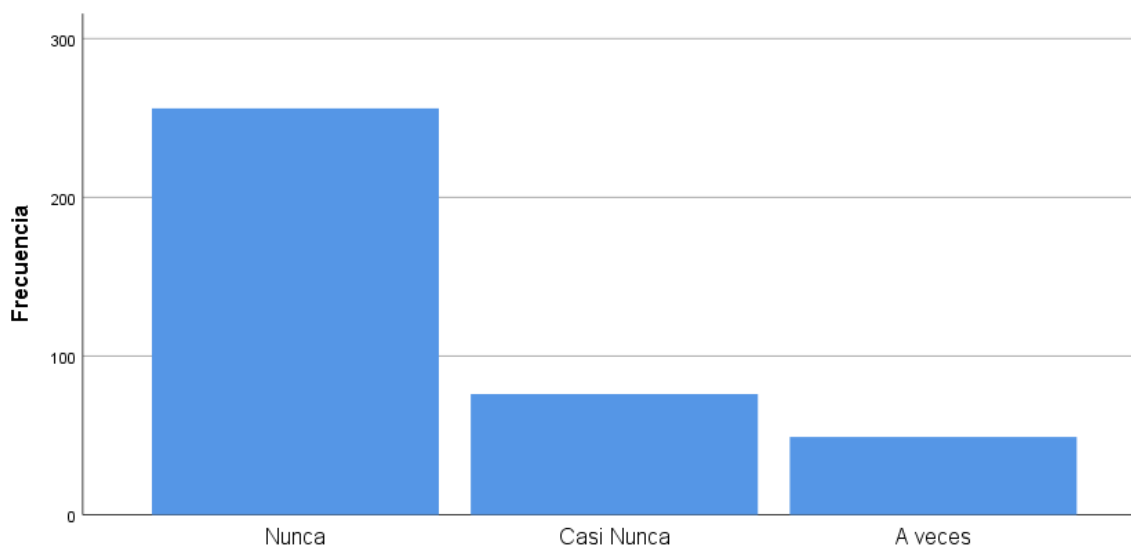
*¿Usted considera que los sistemas de información de la entidad prestadora de servicio GRAU S.A son de libre disponibilidad para el usuario?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	256	67,2%
Casi Nunca	76	19,9%
A veces	49	12,9%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 25**

*¿Usted considera que los sistemas de información de la entidad prestadora de servicio GRAU S.A son de libre disponibilidad para el usuario?*



*Nota:* Tabla 25

El 67,2% igual a 256 usuarios indicaron que los sistemas de información de la entidad prestadora de servicio GRAU S.A. nunca estaba a la disposición del usuario; por otro lado, un total de 76 usuarios equivalente al 19,9% y 49 equivalente a 12,9% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces.



**Tabla 26**

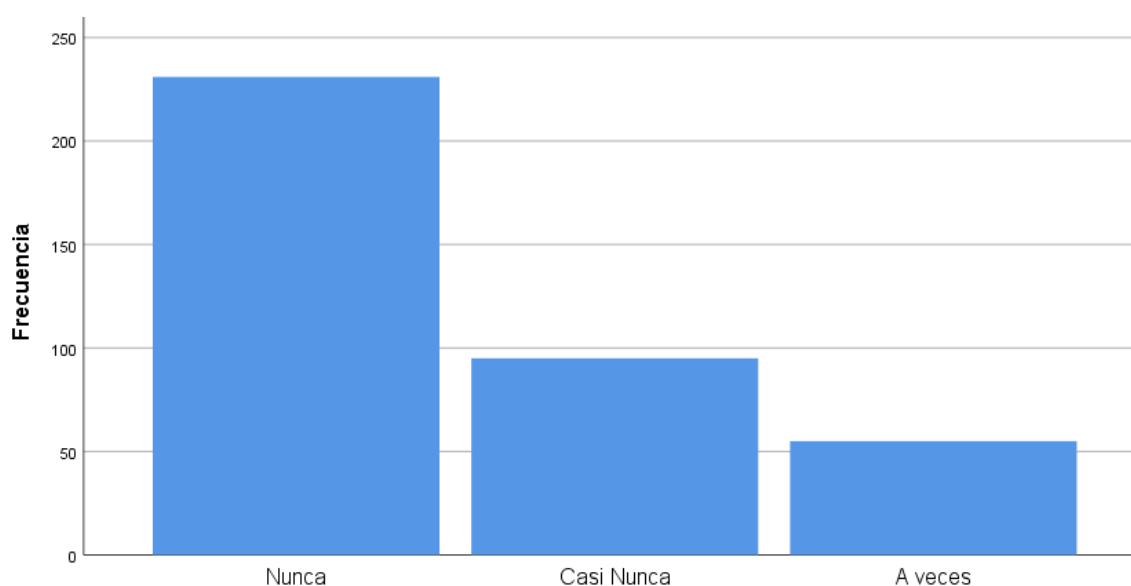
*¿Cree usted que las plataformas virtuales de la institución están actualizadas?*

<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca	231	60,6%
Casi Nunca	95	24,9%
A veces	55	14,4%
Total	381	100,0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 26**

*¿Cree usted que las plataformas virtuales de la institución están actualizadas?*



*Nota:* Tabla 26

El 60,6% igual a 231 usuarios indicaron que las plataformas virtuales de la institución nunca se encuentran actualizadas; por otro lado, un total de 95 usuarios equivalente al 24,9% y 55 equivalente a 14,4% de los encuestados manifestaron casi nunca y a veces, las plataformas virtuales se mantienen actualizadas.

## Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se realiza con la finalidad de establecer la distribución de los datos o medias de la encuesta, de esta forma se seleccionará el estadístico adecuado que permitirá realizar la prueba de inferencia general y específica.

**Tabla 27**

*Prueba de normalidad*

<b>Prueba de normalidad</b>			
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Digital	,067	381	,000
Dimensión Gobernanza digital	,218	381	,000
Dimensión Servicios digitales	,190	381	,000
Dimensión Ciudadanía digital	,233	381	,000
Dimensión Arquitectura digital	,198	381	,000
Calidad de atención	,084	381	,000
Dimensión Factor imagen	,169	381	,000
Dimensión Factor humano	,236	381	,000
Dimensión Factor tecnológico	,154	381	,000

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

De acuerdo a la tabla 1 se ha seleccionado el estadístico de normalidad Kolmogorov – Smirnov, puesto que la muestra es mayor a los 50 individuos ( $n > 50$ ), en ese sentido, se observa que la significancia es 0,000, siendo esta menor al 0,05 por lo tanto, los datos siguen una distribución no paramétrica.

## Análisis descriptivo

### Gobierno digital

**Tabla 28**

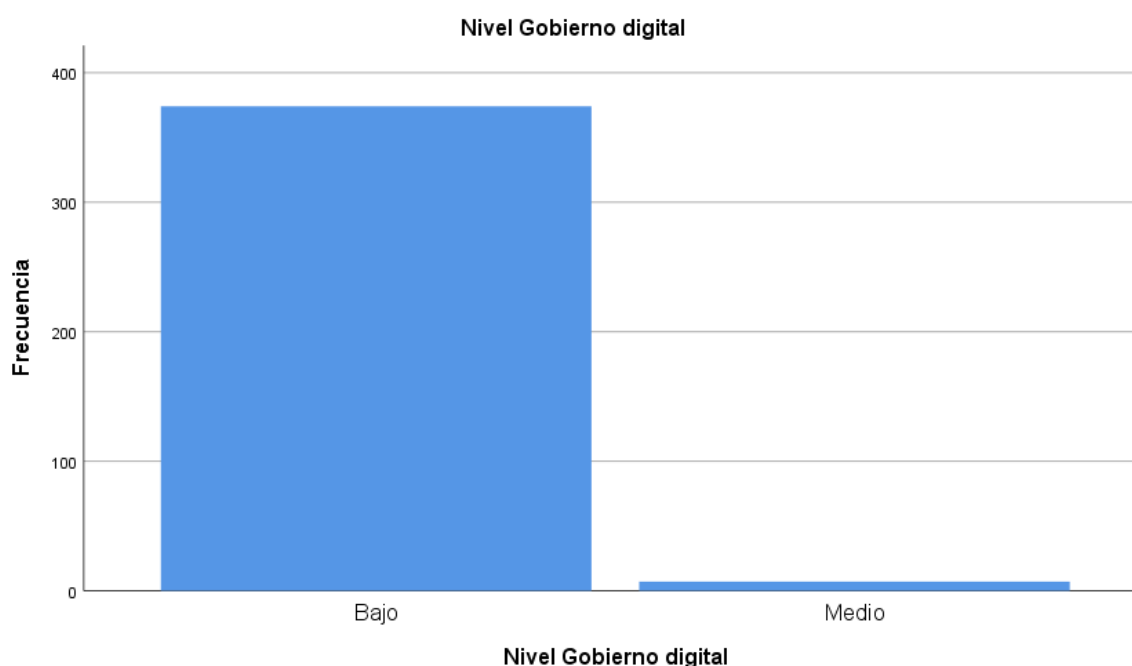
*Nivel de Gobierno digital*

<b>Gobierno digital</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	374	98,2	98,2	98,2
Medio	7	1,8	1,8	100,0
Total	381	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 27**

*Nivel de Gobierno digital*



*Nota:* Tabla 28

De acuerdo con la tabla 28 y la figura 27, se evidencia el nivel de gobierno digital que perciben los usuarios de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau-Sullana, así como también, donde predomina en gran porcentaje, es el nivel bajo en un 98,2, y el nivel medio en un 1,8%.

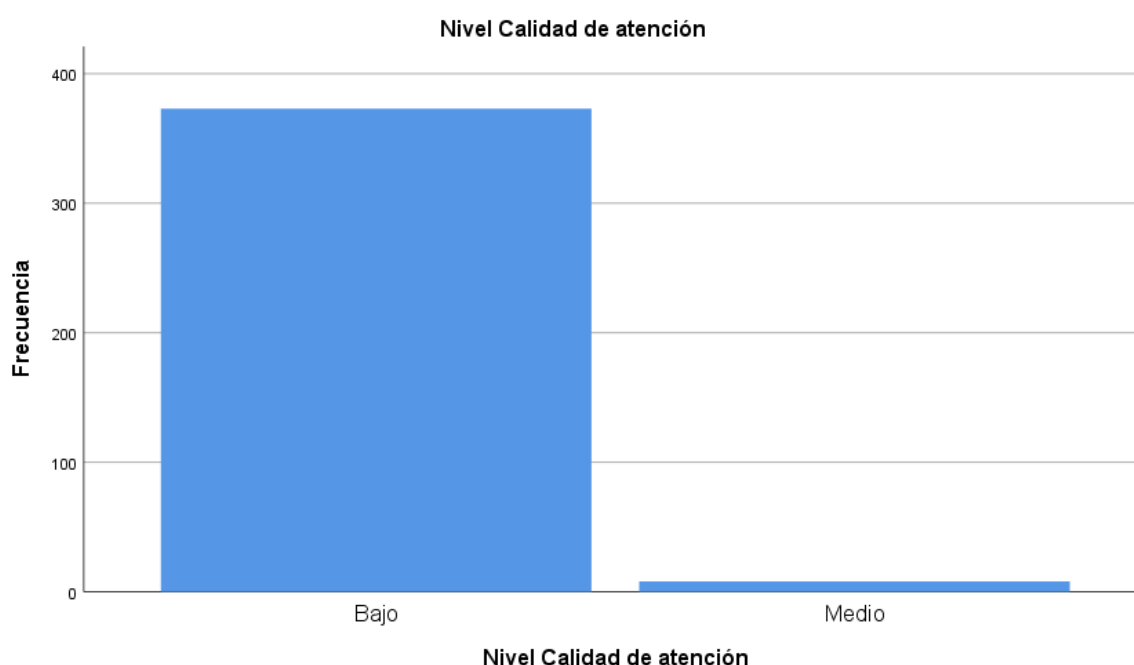
**Tabla 29**

*Nivel de calidad de atención al usuario*

<b>Calidad de atención al usuario</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	373	97,9	97,9	97,9
Medio	8	2,1	2,1	100,0
Total	381	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

**Figura 28** *Nivel de calidad de atención al usuario*



*Nota:* Tabla 29

Según con la tabla 29 y la figura 28, se muestra el nivel de calidad de atención que perciben los usuarios de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau-Sullana, así como también, donde predomina en gran porcentaje, es el nivel bajo en un 97,9%, y el nivel medio en 2,1%.

## Análisis inferencial

**Tabla 30**

*Correlación entre el Gobierno digital y la Calidad de atención*

		<b>Correlación</b>	
		Gobierno Digital	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gobierno Digital	1,000	,844**
		.	,000
	N	381	381
	Calidad de atención	,844**	1,000
		,000	.
	N	381	381

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

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

Según la tabla 4, existe una correlación significativa entre la variable de Gobierno digital y la variable Calidad de atención de acuerdo al P valor de  $0,000 < 0,05$  donde el coeficiente es alto, siendo este 0,844.

**Tabla 31**

*Correlación entre Gobierno digital y las dimensiones de la calidad de atención al usuario*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gobierno Digital	
Rho de Spearman	Factor imagen	Coeficiente de correlación	,552**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	381
	Factor humano	Coeficiente de correlación	,563**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	381
	Factor tecnológico	Coeficiente de correlación	,576**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	381

*Nota:* Cuestionario aplicado a los integrantes del grupo de investigación

Según la tabla 5, se puede evidenciar que el gobierno digital se relaciona significativamente con el factor imagen, el grado de correlación fue de  $r=0,552$  de tipo moderado. Asimismo, existe una correlación significativa con el factor humano con un coeficiente moderado de  $r=0,563$ , y finalmente, se relaciona de manera moderada con el factor tecnológico en un  $0,576$ .

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación del gobierno digital con la calidad de atención a los usuarios en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana, por la cual se identificó la escasa atención al usuario, y esto es por la transformación digital abrupta que se ha tenido que sumergir dicha entidad y el usuario. En esa línea, los resultados evidenciaron que existe una relación significativamente alta, entre el gobierno digital y la calidad de atención en la EPS Grau – Sullana, de esa manera se aceptó la hipótesis general, esto explicaría que si la digitalización en los procesos administrativos es escasa, es decir, no se implementa adecuadamente, entonces la calidad de atención también disminuye, es así que coincide con Vásquez (2021) quien en su estudio logró identificar que la significancia fue de 0,000 en la que el coeficiente resultó ser positiva y alta, del mismo modo, Mayanga (2022) también encontró que el gobierno digital y la atención al ciudadano tiene una relación moderada entre sí, igualmente, Shupingahua et al. (2022) determinó una relación que evidencia ser muy alta y positiva entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad. Y de acuerdo con los resultados demostrados, conlleva a la necesidad del diseño e implementación del GD resaltando la necesidad de considerar la complementariedad de las percepciones del servicio, además la naturaleza y la complejidad de los servicios cuando los gobiernos operacionalizan.

Por lo que este tipo de relaciones se debe considerar en una mejora para la variable gobierno digital de modo que eso influirá en la calidad de atención, donde la digitalización se realice de forma adecuada entonces la calidad de atención aumentará también, tal como lo menciona Gil-García et al. (2017) con respecto a la implementación de la digitalización en el aparato estatal, que busca perfeccionar los servicios administrativos, permitiendo a la ciudadanía obtener beneficios, y en la misma línea, McBride y Draheim (2020) mencionan que la eficiencia y la calidad es primordial en las instituciones en cuanto se implemente las TICs. Por su parte Chacón y Rugel (2018) refieren que la calidad de atención al usuario debe ser un continuo mejoramiento de los objetivos de la organización, con la finalidad de ofrecer mayores niveles de satisfacción al usuario respecto a

un servicio o sistema dentro de su propia política organizacional. Por añadidura, es necesario mencionar que las instituciones públicas brindar información y del mismo modo servicios digitales brindando confianza a la ciudadanía/usuario, y al mismo tiempo contribuirá la confianza en los servidores.

Ahora bien, lo mencionado se adecúa a lo que indica De Grande (2020) que el gobierno digital emprende un interés social en cuanto al ofrecimiento de servicios digitales a través de la recepción de solicitudes y participación, y para ello, González et al. (2020) y Rodríguez-Román (2021) hacen hincapié factores esenciales que una institución debe de considerar al momento de implementar las TICs: i) la identificación de infraestructura tecnológica; ii) autonomía económico y sociopolíticos, y iii) socioculturales y democracia o información pública. Entonces, el DL 1412 que regula el gobierno digital en el aparato estatal, al cual describe la importancia de las TICs en los servicios digitales permitiendo a la entidad en generar un valor público partiendo del uso de canales, medios o aplicaciones digitales (PCM, 2018).

Por otro lado, con respecto al primer objetivo específico que fue *identificar el nivel de gobierno digital en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana*, en el que la jurisdicción peruana vivía momentos de incertidumbres a causa de la pandemia y del mismo modo, la baja implementación de las tecnologías en las instituciones, dificultaba en realizar múltiples trámites a tiempo corto, dicho esto, se demuestra el nivel del gobierno digital en la entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana por la cual es de gran porcentaje bajo en un 98,2%, siendo este totalmente inferior desde la percepción de los usuarios, de esta manera Lee y Porumbescu (2019) hacen referencia que la implementación del modelo del gobierno digital en el aparato estatal, aborda un gran desafío por la cual, existe una gran diferencia en base a contextos sociales, sumado a ello, los servicios digitales implementados se deben de caracterizar y que sean diseñados bajo la garantía, seguridad y la inclusión digital, de la misma manera en la automatización y la accesibilidad de información de forma pertinente. Por lo tanto, es necesario que las autoridades competentes en implementar GD conozcan los intereses de los usuarios antes de ofertar cualquier servicio en formato de GD, del mismo modo, las autoridades



deben de tener aptitudes tecnológicas para la oferta de servicios digitales de calidad.

De este modo, los resultados concuerdan en cierta parte con los obtenidos por Vásquez (2021) en el que refiere que la calidad de gobierno digital fue medio con 37%, pero juntamente a ello, el nivel bajo con 33%, de igual forma, Shupingahua et al. (2022) señaló en su investigación que el gobierno electrónico predomina el nivel medio (75%) en la Municipalidad Distrital San Martín, por lo que se asume que el gobierno digital en diferentes instituciones no es suficiente, y son en muchas ocasiones por la falta de capacidad de gestión y dirección institucional, la cual no responde a un gerencialismo y de la misma manera en el profesionalismo y desempeño técnico del servidor en base a los medios digitales (Funck & Karlsson, 2019). Por lo tanto, la Secretaría de Gestión Pública (2019) menciona que el enfoque que se dio en el Perú es el E-Gob./E-Ciudadano, la cual permite la eficiencia en la prestación de servicios municipales o públicos.

Ahora bien, en función al segundo objetivo específico Precisar el nivel de la calidad de atención de usuario de la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana, es conveniente mencionar que es el usuario quien realiza actividades y son expectantes a las prestaciones administrativas recibidas por la entidad pública, en ese sentido es primordial la calificación en cuanto a la calidad de atención según el punto de vista del usuario acerca de los servicios entorno a un gobierno digital, esto guarda relación con lo que precisa Hoyos (2021) que la satisfacción parte de la calidad de atención, teniendo como centro la autorrealización individual del usuario al requerir un servicio o producto, en tanto que para la institución le obtiene un mayor nivel de aceptación social sobre lo que ofrece, siendo esto un factor importante en la dinamicidad de los procesos y a través del cual se llega a la calidad del servicio. Es considerable mencionar que las entidades públicas, al momento de percibir mayor demanda de documentos o trámites de los usuarios, se ve afectada en cuanto a la percepción de la calidad de los servicios, ya que no están preparados para responder continuamente a la dinamicidad social porque no han implementado las TICs o el plan de modernización con la finalidad de mejorar y aumentar la percepción de la calidad.

Es decir, en este caso los resultados evidenciaron que el nivel bajo fue el predominante, la cual representa un 97,9 de nivel bajo, por otro lado, el nivel

medio ni el alto no tuvo gran significancia, modo que, se difiere con los resultados mostrados por los estudios anteceditas, la cual Mayanga (2022) señala en su estudio en el que los usuarios alcanzan un nivel regular (78,9%), sobreentendido que no hay un nivel deficiente o bajo en cuanto a la satisfacción del usuario, del mismo modo, Shupingahua et al. (2022) explicó que, en su investigación, los usuarios se encontraban regularmente satisfecho siendo más de la mitad (77%), quienes eran atendidos regularmente por la institución. Por otra parte, Vásquez (2021) refirió que en su estudio se demostró el nivel bajo, la cual fue predominante con un 49%. Finalmente, Luna (2021) demostró que el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo presenta un nivel medio de 50% en función a la satisfacción del usuario. A pesar de los resultados demuestran un nivel inferior a la expectativa de los usuarios, la cual se hace hincapié a Hernández et al. (2018) que menciona la calidad de atención al usuario vinculado al gobierno digital que implica una atención involucrados a muchos factores tanto habilidades tecnológicos y la organizacional para una mayor satisfacción de los mismos, sin embargo, se ha evidenciado que las acciones en cuanto a la implementación de las TICs no cumplen con las expectativas del usuario, la cual, la institución pública realizan acciones sin algún tipo de modificaciones a pesar de los estrategos de la pandemia, entonces cómo no reflejar la poca satisfacción del usuario estos últimos años. Por ende, es evidente que dichas entidades públicas establezcan proyectos digitales que les permitan usar de modo integral los servicios digitales, y dicho de otro modo la transformación aptitudinal de los ciudadanos como factor de evolución digital.

Finalmente, respecto al tercer objetivo específico Establecer la relación del gobierno digital con las dimensiones de la calidad de atención al usuario en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana, por lo que se pudo evidenciar la correlación del gobierno digital y el factor imagen, la cual es significativa, y tiene un coeficiente de correlación moderada, de la misma manera el factor humano y tecnológico se relaciona moderadamente. Por lo tanto, el grado de correlatividad que encontró González et al. (2020) en sus variables de estudio lo cual fue significativa pero con un nivel medio-bajo, demostrando resultados en la que son interpretados como la existencia de dificultades en cuanto a los servicios digitales en las instituciones públicas, siendo esto una baja

calidad de prestación de acuerdo con la percepción de los usuarios, por otro lado, en cuanto a lo que refirió Chan et al. (2020) acerca de la relación de sus variables, fueron significativa y positiva, demostrando una influencia significativa en tanto la satisfacción de los ciudadanos acerca de los servicios digitales desde una visión multidimensional del servicio.

Sumado a ello, se evidencia la carencia en instituciones en jurisdicciones distritales y provinciales, quien en los resultados afirma que aún hay precariedad en cuanto a la implementación del gobierno digital, a pesar que se ha logrado en decretar leyes, políticas y planes.

En ese sentido, el gobierno digital tiene la finalidad de lograr un mejor servicio administrativo, siendo el punto final la satisfacción del usuario, por lo tanto, es necesario mencionar que la nación estableció el DL 1412 que regula el gobierno digital en los órganos estatales, con el propósito de crear valor público mediante las TICs en los procesos o servicios digitales, y esto es partir de la utilización de canales, medios o aplicaciones digitales. Por lo tanto, conlleva a la necesidad de la implementación de acuerdo a las políticas nacionales (PCM, 2018). A pesar de ello, es necesario recalcar lo que menciona Culqui et al. (2021) que la calidad de atención alude al juicio valorativo sobre la acción del servicio que recibe, como respuesta a la experiencia que tiene del trato y atención sobre lo que solicita, es decir, las entidades públicas debe cubrir sus expectativas y la satisfacción de la necesidad, sin embargo, se observa en la realidad dentro de los motivos principales que provocan la insatisfacción del usuario la cual se encamina en la no presencia de la digitalización de los servicios, conllevando a mucho tiempo de espera en brindar respuestas.

Del mismo modo, existe una problemática en dicha institución pública, que es la carencia de la implementación del GD con el propósito de llevar a cabo de manera sistemática la gestión local del agua, con miras de obtener un valor público que sea cónsona con los procesos administrativos. Por ello, conlleva a la necesidad que dicha entidad analice su gestión institucional, apoyados en diferentes postulados teóricos y políticas nacionales. Es necesario que dicha entidad considere la importancia de medir el índice de percepción de la calidad de servicio mediante las dimensiones e indicadores claves basados en teóricos y normativas, desde una óptica ciudadana o administrativa y no política.

Además, se manifiesta que dicha entidad existe una deficiencia en el diseño operacional en servicios digitales que derivan a un grado de desconocimiento de satisfacción que poseen los usuarios, de la misma manera, dando como resultados la ausencia de una estandarización en los procesos administrativos digitales, rompiendo canales entre la entidad y los usuarios. Es así que, la agregación de las TICs en la entidad, facilita el manejo equilibrado entre las dos partes de la sociedad, y de la misma manera, es conveniente en la organización el almacenamiento de datos informativos tanto de la institución y de los usuarios.

Otro elemento importante mencionar es la transformación digital, la cual, dicha institución no cumple en la gestión local basada en el desarrollo tecnológico y la reivindicación del valor público hacia una transición positiva en búsqueda de la certificación de la calidad de atención bajo un enfoque de E-Gob./E-Ciudadano y de la misma manera mejoras en cuanto a la digitalización de los procesos.

De lo anteriormente mencionado, se agrega que para la aplicación de los procesos digitales que le permite a la institución pública alcanzar a su eficiencia en la totalidad de sus operaciones, es pertinente que dicha institución indague los modelos o las teorías planteadas anteriormente. Sobre este marco, uno de las teorías o modelos es el sistema cibernético que proporciona dos tipos de la cuales son input y output, es decir, entradas (demandas) y salidas (productos/servicios), la cual trabaja en el entorno social, y esto se trabaja mediante un sistema computacional o cibernético, que dicho proceso, utiliza un circuito dinámico de retroalimentación (utilización de medios electrónicos para su recepción) con la finalidad de mejorar la intercomunicación del entorno social y la institucional (Villalobos & Dewhurst, 2016).

Finalmente, se señala el Modelo de Calidad Total, siendo este un referente para el mejoramiento de los objetivos de la organización, y de la misma manera en la optimización de mayores niveles de satisfacción al usuario respecto a un servicio, de la misma manera, el Modelo Servqual, analiza la expectativa y percepción del usuario partiendo de la confianza que apuesta en el servicio que se recibe y de la capacidad y compromiso de la institución.

## VI. CONCLUSIONES

- En relación al propósito general, se determinó como conclusión que existe relación entre el gobierno digital y la calidad de atención a los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau del distrito de Sullana, dado que se demostró que la relación fue significativa ( $p= ,000$ ) siendo menor a 0,05 y teniendo un grado de correlación alta ( $r= ,844$ ), aquello conllevó a la aceptación de la hipótesis planteada, esto quiere decir que a menor nivel de gobierno digital, entonces menor nivel de calidad de atención al usuario y viceversa.
- Respecto al primer objetivo específico, se concluyó que el nivel del gobierno digital en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau del distrito de Sullana es bajo, puesto que los resultados así lo evidenciaron (98,2%), ello quiere decir, que no se está implementando adecuadamente este sistema en dicha institución desde la opinión de los usuarios.
- En cuanto al segundo objetivo específico, sobre el nivel de calidad de atención percibido por el usuario en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau del distrito de Sullana se concluyó que fue bajo (97,9%), lo cual indicaba que no existía satisfacción por la atención recibida por parte de la institución desde el punto de vista de los usuarios.
- Por último, se concluyó que existe relación entre el gobierno digital y las dimensiones de la calidad de atención al usuario, siendo que en todos los casos fue significativa ( $p= ,000$ ) y de grado de correlación moderada, esto demostraba que, de implementarse el gobierno digital en la entidad, ello contribuía en la percepción de la imagen de la institución, del trabajo de los funcionarios, de los medios tecnológicos utilizados por la institución y viceversa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM que lidere en las asistencias técnicas para la implementación, supervisión y control de los lineamientos y directivas para el fiel cumplimiento del GD en entidades públicas distritales, del mismo modo, la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau del distrito de Sullana prestar mayor atención a la implementación y fortalecimiento del gobierno digital en la institución, con la finalidad de brindar una mejor calidad de atención a sus usuarios.
- Se sugiere a las altas autoridades y personal responsable de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau del distrito de Sullana verificar el funcionamiento adecuado del sistema de gobierno digital, lo cual pueda permitir la agilización de los procedimientos administrativos realizados por los usuarios.
- Se advierte a los funcionarios y personal que prestan atención directa a los usuarios identificar las principales causas que provocan que los usuarios perciban una baja calidad de atención, con el fin de mejorar el servicio que brinda la entidad.
- Se insta en general a la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau del distrito de Sullana mejorar sus procedimientos de gobierno digital, de modo que mejore con ello la imagen que proyectan en los usuarios, con un trato cálido por parte de los trabajadores y con la implementación de adecuados medios tecnológicos que brinden soluciones rápidas a los tramites que realizan los usuarios.

## REFERENCIAS

- Aguilar, L. (2015). *Teoría general del estado*. Grupo editorial patria. <https://elibro.net/es/ereader/unprg/39391?page=7>
- Arancibia, S., Leguina, A., & Espinosa, P. (2013). Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. Un caso aplicado a la banca chilena. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(2), 255-267. [https://repository.lboro.ac.uk/articles/journal\\_contribution/Factores\\_determinantes\\_en\\_la\\_percepcion\\_de\\_la\\_imagen\\_y\\_calidad\\_de\\_servicio\\_y\\_sus\\_efectos\\_en\\_la\\_satisfaccion\\_del\\_cliente\\_Un\\_caso\\_aplicado\\_a\\_la\\_banca\\_chilena\\_Determining\\_factors\\_in\\_the\\_perception\\_](https://repository.lboro.ac.uk/articles/journal_contribution/Factores_determinantes_en_la_percepcion_de_la_imagen_y_calidad_de_servicio_y_sus_efectos_en_la_satisfaccion_del_cliente_Un_caso_aplicado_a_la_banca_chilena_Determining_factors_in_the_perception_)
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Arequipa. [http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Barker, J., Keyton, J., Kuhn, T., & Turner, P. (2017). Systems Theory. *The International Encyclopedia of Organizational Communication*, 1(1), 1-18. [https://www.researchgate.net/profile/Chih-Hui-Lai/publication/316283969\\_Systems\\_theory/links/58f9943d0f7e9ba3ba4c744b/Systems-theory.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Chih-Hui-Lai/publication/316283969_Systems_theory/links/58f9943d0f7e9ba3ba4c744b/Systems-theory.pdf)
- Barría, D., González, B., & Araya, E. (2017). *Democracia electrónica y participación digital. Avances y desafíos*. <https://doi.org/INFOTEC>
- Baustista, C. (2018). *Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario. Caso de análisis: Registro Civil de Ecuador*. [Tesis de Maestría - Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Postgrado del Estado]. Repositorio Digital Institucional, Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Postgrado del Estado. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/4858/ART%20CDCULO%20CIEN%20CDFICO%20Bautista%20Buitr%20F3n%20Carlos%20Fernando.pdf;jsessionid=D61A6F467B1D8B1DBAFF4CAF005ADC65?sequence=1>

- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson.  
[https://www.academia.edu/44228601/Metodologia\\_De\\_La\\_Investigaci%C3%B3n\\_Bernal\\_4ta\\_edicion](https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion)
- Bottan, N., Hoffmann, B., & Vera, D. (2020, Mayo 8). *Coronavirus Survey Results Show Big Impacts, Linkages between Labor Markets and Inequality*. Ideas Matter: <https://blogs.iadb.org/ideas-matter/en/coronavirus-survey-results-show-big-impacts-linkages-between-labor-markets-and-inequality/>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (D. A. Aguirre, Ed.) Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Retrieved 2021, from <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Comité editorial Universidad Internacional del Ecuador.  
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Castro, M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: Conceptos básicos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 50-65.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>
- Chacón , J., & Rugel, S. (2018). Artículos de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14-23.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chan, F., Thong, J., Brown, S., & Venkatesh, V. (2020). DService design and citizen satisfaction with E-Government services: A multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/puar.13308>



- Cobo, C. (2019). Ciudadanía digital y educación. *Revista mexicana*, 1(21), 1-8.  
<https://doi.org/http://revistas.unam.mx/index.php/rmbd/article/view/68214/60529>
- ComexPerú. (24 de Enero de 2020). *Transformación digital en el Perú. ¿Estamos listos?* <https://www.comexperu.org.pe/articulo/transformacion-digital-en-el-peru-estamos-listos>
- Culqui , M., Cieza , A., Puican , V., & Callao, M. (2021). La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina* , 5(6), 12842-12858.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1287](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1287)
- De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, 1-12. <http://www.scielo.org.ar/pdf/cadmin/n15/2314-3738-cadmin-15-3.pdf>
- De la Garza, D., Yllán, E., & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 81, 23.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/29055767003.pdf>
- Delgado, T. (2018). Repensando el gobierno electrónico: Ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267.  
<https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55/40>
- Fau, M. (2013). *Principales teorías en Ciencia Política*. La Bisagra.  
<https://elibro.net/es/ereader/unprg/127988?page=5>
- Flores , F., Ramos, R., Ramos, F., & Ramos , A. (2019). Gestión de Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1-13.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051014>
- Funck, E., & Karlsson, T. (2019). Twenty-five years of studying new public management in public administration: Accomplishments and limitations.

- Financial Accountability & Management*, 36(4), 347-375.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/faam.12214>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Gatautis, R., Medziausiene, A., Tarute, A., & Vaiciukynaite, E. (2015). Towards ICT Impact Framework: Private and Public Sectors Perspective. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(4), 465-469.  
<http://www.joebm.com/papers/229-A10016.pdf>
- Gil-García, R., Criado, J., & Téllez, J. (2017). *Las tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. INFOTEC.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53121561/Libro\\_GilGarciaTellez\\_InfotecCompleto\\_2017\\_1\\_515-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1653080023&Signature=egO-olmFgyKVgYne9Hn8aFw~gXM6DYEQ4dXSOy7FL5pBKoejl7ZurD-4Bygl6yqT-XkY4PJsMW4O9s6Md6EFwxV1YKfeytNxKsNsrNphRnm](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53121561/Libro_GilGarciaTellez_InfotecCompleto_2017_1_515-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1653080023&Signature=egO-olmFgyKVgYne9Hn8aFw~gXM6DYEQ4dXSOy7FL5pBKoejl7ZurD-4Bygl6yqT-XkY4PJsMW4O9s6Md6EFwxV1YKfeytNxKsNsrNphRnm)
- Goede, M. (2019). E-Estonia: The e-government cases of Estonia, Singapore, and Curaçao. *Society for science and education*, 7(2), 216-227.  
<https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ABR/article/view/6174/3711>
- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso Chileno. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97-129.  
<http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojsaide/index.php/gypp/article/view/658/183>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*, 2(1), 76-81. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Criterio Libre*,

16(28), 169-185. <https://doi.org/https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Hoyos , S. (2021). Marketing, Gestión de la Calidad Total y Benchmarking: una revisión de la literatura. *Revista Científica Anfibios*, 4(2), 64-71. <https://doi.org/https://doi.org/10.37979/afb.2021v4n2.96>

Huamán, P., & Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comunicación: Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 13(2), 93-105. <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/594/344>

Izquierdo , J. (2021). La calidad de servicio en la Administración Pública . *Revista Horizonte Empresarial* , 8(1), 425-437. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Kaufman, E. (2006). Sobre políticas y modelos de gestión para el Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Las recetas ajenas y los posibles desarrollos propios. *Estado, Gobierno, Gestión Pública*, 125-164. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2315265>

Klenk, T., & Reiter, R. (2019). Post-New Public Management: reform ideas and their application in the field of social services. *Internacional Review of Administrative Sciences*, 85(1), 3-10. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0020852318810883>

Kline, R. (2020). How disunity matters to the history of cybernetics in the human sciences in the United States, 1940–80. *History of the Human Sciences*, 33(1), 12-35. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0952695119872111>

Lee, J., & Porumbescu, G. (2019). Engendering inclusive e-government use through citizen IT training programs. *Government Information Quarterly*, 36(1), 69-76. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X18303617?via%3Dihub>

- Lira, J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes*. [Tesis de Maestría - Universidad Autónoma de Aguascalientes]. Repositorio Digital Institucional, Universidad Autónoma de Aguascalientes.  
<http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/1961/449973.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, F., & Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 107-124.  
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>
- Luna, P. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*. [Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional - Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56201>
- Mayanga, A. (2022). *Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipu*. [Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional, Universidad César Vallejo .  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78463>
- McBride, K., & Draheim, D. (2020). On complex adaptive systems and electronic government: a proposed theoretical approach for electronic government studies. *The Electronic Journal of e-Government*, 18(1), 43-53.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.34190/EJEG.18.1.004>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 23-41.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782021000100004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782021000100004&script=sci_arttext)
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El Recurso Humano como elemento fundamental para la Gestión de la calidad y la competitividad

organizacional. *Revista Científica Visión de Futuro*, 20(2), 1-20.  
<https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Ojeda, V. (2021). *Gobierno digital y satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*. [Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional, Universidad César Vallejo .  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65307>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos . (3 de Octubre de 2020). *Digital Government Index*. OECD Home:  
<https://www.oecd.org/gov/digital-government-index-4de9f5bb-en.htm#:~:text=The%20Digital%20Government%20Index%202019,across%20OECD%20Member%20and%20key>

Orgill, M., York, S., & Mackellar, J. (2019). Introduction to Systems Thinking for the Chemistry Education Community. *Journal of Chemical Education*, 96(1), 2720-2729. <https://pubs.acs.org/doi/pdf/10.1021/acs.jchemed.9b00169>

Palacios , P., Álvarez, J., & Ramírez , C. (2021). Gestión de calidad del proceso de atención al usuario. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(12), 67-96.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>

Pérez, S. (27 de Febrero de 2020). *Las 21 metas para que peruanos accedan a servicios digitales*. Gestión : <https://gestion.pe/economia/gobierno-fija-21-metas-para-que-peruanos-accedan-a-servicios-digitales-peru-transformacion-digital-noticia/?ref=gesr>

Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Pearson.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1268/1/Pimienta->

Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ra%20e  
d.pdf

Piñeiro, V., & Serra, P. (2021). Estado de la web local portuguesa: evidencias empíricas acerca de la brecha digital entre regiones. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), 1-11.  
<https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1318>

Presidencia de Consejo de Ministros. (PCM, 2018). *Decreto Legislativo N° 1412*. El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

Puican , V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén . *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina* , 5(4), 4707-4719.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.651](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651)

República de Chile. (2020). *Estrategia de Transformación digital. Chile Digital 2035*. CEPAL.  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/estrategia\\_de\\_transformacion\\_digital\\_chile\\_2035\\_.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/estrategia_de_transformacion_digital_chile_2035_.pdf)

Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(11), 163-179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7953214>

Rojas , J., Arancibia , S., Andrade , C., & Ramírez , Á. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile . *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>

Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Modernización de la gestión pública al 2021*.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8C26ACE86B1726BB05257C310057B6F9/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_Cartilla\\_Modernizacion.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8C26ACE86B1726BB05257C310057B6F9/$FILE/1_pdfsam_Cartilla_Modernizacion.pdf)

- Shupingahua, M., Pizzán, N., Rosales , C., Reátegui , J., & Pizzán, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Revista Sapienza*, 3(1), 728-744. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Shupingahua, M., Pizzán, N., Rosales , C., Reátegui , J., & Pizzán, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Revista Sapienza*, 3(1), 728-744. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Universidad César Vallejo . (05 de Abril de 2022). *Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°110-2022-VI-UCV*. <https://studylib.es/doc/9186859/rv-in%C2%B0110-2022-vi-ucv-aprueba-gu%C3%ADa-de-elaboraci%C3%B3n-de-prod...>
- Valenzuela, L., Collantes, Z., & Durand, E. (2020). Sobre la gobernanza digital, política digital y educación. *Revista Eleuthera*, 22(2), 88-103. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2011-45322020000200088](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-45322020000200088)
- Vásquez , T. (2021). *Calidad del gobierno digital y atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021*. [Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo . Repositorio Digital Institucional - Universidad César Vallejo . <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67817>
- Villalobos, M., & Dewhurst, J. (2016). Cognición, computación y sistemas dinámicos: vías para una posible integración teórica. *Límite*, 11(36), 20-31. <https://www.redalyc.org/pdf/836/83646546002.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gobierno digital	Es la utilización de las TICs de forma estratégica en la gestión pública con el propósito de crear valor público, además, se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados (PCM, 2018).	Por otro lado, se decreta la Ley de Gobierno Digital N° 1412, la cual define las dimensiones del gobierno digital, la cuales son las siguientes: gobernanza digital, servicios digitales, ciudadanía digital y arquitectura digital (PCM, 2018).	Gobernanza digital  Servicios digitales  Ciudadanía digital  Arquitectura digital	Lineamiento normativo Contar con regulación Supervisión Precisar importancia Conocimiento Brindar información Conectividad Uso de tecnologías Ejercer derechos Ejercer deberes Interoperabilidad Funcionalidad de interacción Seguridad Uso optimizado	Ordinal



<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Variable 2: Calidad de atención al usuario	Puican (2021) manifiesta que es atribuible definirla como la acción de satisfacer o atender a las necesidades del usuario, lo cual requiere para ello brindar la atención debida y adecuada, generando seguridad en el trabajo que se vaya a realizar.	Rojas et al. (2019) define tres dimensiones acerca de la calidad de atención a los usuarios, la cual son las siguientes: Factor imagen, Factor humano y Factor tecnológico.	Factor imagen  Factor humano  Factor tecnológico web	Identificación Percepción del servicio Capacidad de Respuesta Fidelidad Habilidades laborales Capacidad de control emocional Creatividad para encontrar soluciones  Contar con tecnología Información Uso práctico Disponibilidad Actualización	Ordinal

## Anexo 02: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>		Gobernanza digital	<b>DISEÑO</b>
¿Cómo el Gobierno Digital se relaciona con la calidad de atención a los usuarios de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau-Sullana?	Determinar la relación del Gobierno Digital con la calidad de atención a los usuarios en la Entidad Prestadora de servicio de Saneamiento Grau-Sullana,	Existe relación significativa y alta entre el Gobierno Digital y la calidad de atención a los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau-Sullana.		Servicio digitales	No experimental
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	Variable independiente: Gobierno digital	ciudadanía digital	<b>ENFOQUE</b> Cuantitativo
¿Cuál es el nivel de gobierno digital de la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau-Sullana?	Identificar el nivel de Gobierno Digital en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau-Sullana.	El nivel de Gobierno Digital en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana es bajo.		arquitectura digital	<b>NIVEL</b> Descriptivo - Correlacional
¿Cuál es el nivel de la calidad de atención al usuario en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau-Sullana?	Precisar el nivel de la calidad de atención de usuario de la Entidad Prestador de Servicio de Saneamiento Grau-Sullana	El nivel de la calidad de atención al usuario en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau-Sullana es baja		Factor imagen	<b>TIPO</b> Básico
¿Cómo se relaciona el Gobierno Digital con las dimensiones de la calidad de atención al usuario de la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana?	Establecer la relación del Gobierno Digital con las dimensiones de la calidad de atención al usuario en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana.	El Gobierno digital se relaciona significativamente con las dimensiones en la calidad de atención del usuario en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau – Sullana	Variable dependiente: Calidad de atención al usuario	Factor humano Factor tecnológico web	<b>POBLACIÓN</b> 39522 usuarios
					<b>MUESTRA</b> 381 usuarios
					<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b> Encuesta y cuestionario.
					<b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b> Estadística descriptivo e inferencial

### ANEXO 3: Instrumento de la variable Gobierno digital

#### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Título de la investigación: Gobierno digital y calidad de atención a los usuarios de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau – Sullana.

Fecha:        /        / 2022

Objetivo general: Establecer la influencia del gobierno digital en la calidad de atención a los usuarios de la entidad prestadora de servicio de Saneamiento Grau - Sullana

Indicaciones: Se les presenta una serie de preguntas a la cual usted deberá responder marcando con un aspa (X) la alternativa que considere correcta:

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

VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL						
D1: Gobernanza digital		1	2	3	4	5
1	¿Conoce los lineamientos normativos que se implementan en un gobierno digital y aplicados en las entidades que brindan servicio de agua y alcantarillado?					
2	¿Considera necesario que la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento cuente con un plan de Gobierno digital para su aplicación?					
3	¿Usted considera que la virtualidad facilita la supervisión al servicio que presta la entidad prestadora de servicio de agua y alcantarillado a la población?					
D2: Servicios digitales		1	2	3	4	5
4	¿Usted considera importante la implementación del servicio digital en la entidad prestado de servicio Grau-Sullana?					
5	¿Usted conoce las herramientas que ofrece la oficina virtual comercial de la entidad prestadora?					
6	¿Considera que la oficina virtual comercial brinda información adecuada para el uso de sus herramientas digitales?					

7	¿La oficina comercial virtual se encuentra disponible las 24 horas del día para su utilización?					
D3: Ciudadanía digital		1	2	3	4	5
8	Cree que es posible realizar el uso de las tecnologías digitales para formular los reclamos en la oficina virtual comercial?					
9	¿Usted cree que la plataforma virtual de la Entidad prestadora de Servicio Grau-Sullana le permite ejercer su derecho de petición o queja como usuario?					
10	¿Considera suficiente el uso de la oficina virtual comercial de la Entidad prestadora de Servicio Grau-Sullana para ejercer sus derechos como usuario supervisor del servicio de agua y alcantarillado?					
D4: Arquitectura digital		1	2	3	4	5
11	¿Considera que la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Grau-Sullana a través de sus TICS cuenta con la capacidad de interactuar eficientemente con el usuario reclamante?					
12	¿Cree usted que la oficina virtual comercial cuenta con una funcionalidad sencilla y amigable para realizar los trámites virtuales?					
13	¿Usted considera que la oficina virtual comercial transmite confianza y seguridad para realizar los trámites?					
14	¿Considera que la oficina virtual comercial permite al usuario realizar sugerencias u opiniones para mejorar los trámites de solicitudes, reclamos o problemas?					

## ANEXO 4: Instrumento de la variable Calidad de atención al usuario

### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Título de la investigación: Gobierno digital y calidad de atención a los usuarios de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau – Sullana.

Fecha:        /        / 2022

Objetivo general: Establecer la influencia del gobierno digital en la calidad de atención a los usuarios de la entidad prestadora de servicio de Saneamiento Grau - Sullana

Indicaciones: Se les presenta una serie de preguntas a la cual usted deberá responder marcando con un aspa (X) la alternativa que considere correcta:

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

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO									
D1: Factor imagen					1	2	3	4	5
1	¿Cree que el personal de la entidad prestadora se identifica por medio de los canales de comunicación en la que sostiene interacción con los usuarios según su requerimiento?								
2	¿Usted Considera que la calidad de servicio de atención al cliente de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Grau es de su entera satisfacción?								
3	¿Usted opina que el personal tiene una adecuada capacidad de respuesta al usuario?								
4	¿El servicio brindado de atención al cliente permite una respuesta de fidelidad hacia la empresa?								
D2: Factor humano					1	2	3	4	5
5	¿Cree usted que los colaboradores de atención al cliente poseen las habilidades laborales que el área demanda?								
6	Considera que el gestor de atención al cliente al observar insatisfacción en un usuario, ¿Tiene suficiente control emocional para manejar situaciones incómodas?								

7	¿Usted considera que la comunicación no presencial que realiza el área de atención al cliente cuenta con creatividad para brindar soluciones de los problemas presentados?					
D3: Factor tecnológico web		1	2	3	4	5
8	¿La entidad prestadora de servicio Grau-Sullana cuenta con herramientas tecnológicas ideales que facilitan el acceso al usuario?					
9	¿La aplicación web oficina virtual Comercial es una herramienta vital para encontrar información que requiere el usuario/solicitante?					
10	¿La aplicación web oficina virtual comercial es importante para el usuario?					
11	¿Usted considera que los sistemas de información de la entidad prestadora de servicio GRAU S.A son de libre disponibilidad para el usuario?					
12	¿Cree usted que las plataformas virtuales de la institución están actualizadas?					

## ANEXO 05: Validación de los instrumentos de las variables gobierno digital y calidad de atención al usuario



### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Título de Tesis : Gobierno digital y calidad de atención a los usuarios de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau del distrito de Sullana.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado									x												Las interrogantes están debidamente planteadas y resultan claras para el encuestado , sin embargo se recomienda cambiar los términos como la palabra CONSIDERA que resulta repetitiva en las interrogantes.
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables									x												
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación									x												Se evidencia relación entre las variables y el tipo de investigación.
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																x					La escala de Likert si desarrolla las interrogantes
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																x					







## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Luz Andrea Javier Alva .; con DNI 02773830; profesión Docente en educación ..; Mgtr en Docencia Universitaria, con grado académico de Doctor en Educación desempeñándome actualmente como Docente; en la Universidad Cesar Vallejo e Instituto Pedagógico Público Hrno Victorino Florez Goicochea; con experiencia en investigación por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			x		
2. Objetividad			x		
3. Actualidad			x		
4. Organización				x	
5. Suficiencia				x	
6. Intencionalidad				x	
7. Consistencia				x	
8. Coherencia				x	
9. Metodología				x	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 16 de julio del 2022.

Apellidos y Nombres : Luz Andrea Javier Alva

DNI : 02773830

Especialidad : Mgtr en Docencia Universitaria

**Dra. Luz Andrea Javier Alva**  
ORCID. 0000-0003-1122-2146

Firma



### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**TEMA DE TESIS: Gobierno digital y calidad de atención a los usuarios de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau del distrito de Sullana.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		X			





## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Luis Alvarado Pintado; con DNI 02822523; profesión Licenciado en Ciencias Matemáticas; Mgtr en EDUCACIÓN; desempeñándome actualmente como Docente Asociado; en la Facultad Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 19 de julio del 2022.

Apellidos y Nombres : Alvarado Pintado Luis Egberto

DNI : 02822523

Especialidad : Matemática y Estadística

E-mail : Luis.alvarado@udep.edu.pe

Firma



### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**TEMA DE TESIS: Gobierno digital y calidad de atención a los usuarios de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau del distrito de Sullana.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80				Excelente 81-100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica en sus sistemas																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		





## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Maria Yolanda Vidal Senador; con DNI 46552708; de profesión Abogada ;Magister en Gestión Pública ;desempeñándome actualmente como Especialista Legal en la Dirección de Gestión Patrimonial del Ministerio de Defensa; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUYBUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 17 de julio del 2022.

Apellidos y Nombres: Vidal Senador María Yolanda

DNI : 46552708

Especialidad : Abogada

E-mail : yolisenador@gmail.com.pe

---

Firma

## ANEXO 06: Carta de autorización de la empresa EPS Grau S.A. Sullana



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Sullana, 26 de Julio de 2022

**CARTA N° 0029-2022-EPS GRAU S.A 490**

**Sr:  
CARLOS WILFREDO CASTILLO MENDOZA  
CIUDAD.-**

**ASUNTO : ATENCION A SOLICITUD PERMISO PARA ACCESO DE INFORMACIÓN PARA  
DESARROLLO DE TESIS**

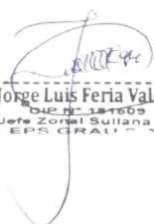
De nuestra mayor consideración:

Por medio del presente documento, le saludamos cordialmente y en atención a su solicitud mediante el cual solicita permiso para acceso de información para desarrollo de tesis denominada: **"Gobierno Digital y calidad de atención a los usuarios de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Grau-Sullana"**, cumplimos con informar lo siguiente:

Que, se autoriza el acceso a la información así como también usar el nombre de nuestra institución, para tal fin deberá coordinar con el Ing. Víctor Rosales Garay – Coordinador Comercial para la revisión de la información a utilizar y cualquier otra información que sea utilizada para la realización de la tesis.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle los saludos de nuestra consideración y estima.

Atentamente,

  
-----  
Ing. Jorge Luis Fera Valdiviezo  
D.N.C. N° 181605  
Jefe ZORBI Sullana (e)  
EPS GRAU S.A.

C.c.  
490.20



# ANEXO 07: Base de datos de la primera variable Gobierno digital

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	D1V1
1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6
3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	3	5
4	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
5	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	5
6	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	4
7	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	9
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
9	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
10	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
13	2	1	1	2	2	3	2	1	1	3	2	1	3	3	4
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
15	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7
16	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	6
17	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	6
18	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
19	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	3
20	1	3	3	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	7
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
23	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## ANEXO 08: Base de datos de la segunda variable Calidad de atención al usuario

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	D1V2	D2V2	D3V2
1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	6	5	10
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	8	5	5
3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	6	7	9
4	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	6	5	5
5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	6	3	7
6	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	5	3	7
7	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	10	7	13
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	7
9	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	5	4	5
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	6
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	7
13	2	1	1	1	2	2	3	1	1	3	3	1	5	7	9
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5
15	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	8	5	6
16	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	7	6	5
17	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	8	5	8
18	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	4	4	9
19	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	4	4	10
20	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	9	4	6
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5
23	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	4	5	8

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON