



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno digital y calidad del servicio en la Dirección Regional de
Agricultura de San Martín, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Amaringo Ramírez, Martín Miguel (ORCID: 0000-0001-6758-2664)

ASESOR:

Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada (ORCID: 0000-0001-9032-7821)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por su amor incondicional; a Facundo, Steffano y Emma, mis hijos que son el motor de mi vida. A mi Sol, que nunca dejará de brillar.

Martín.

Agradecimiento

A los docentes que durante las horas de estudio nos impartieron esa sabiduría necesaria para realizar la maestría en Gestión Pública. A mi familia por su comprensión y apoyo incondicional para poder concluir con este peldaño en mi vida profesional.

El autor.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización.....	25
3.3. Población, muestra y muestreo.....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	48

Índice de tablas

Tabla 1 Baremo de la variable gobierno digital	27
Tabla 2 Baremo de la variable calidad del servicio	27
Tabla 3 Validación del cuestionarios.....	28
Tabla 4 Alfa de Cronbach en el cuestionario de gobierno digital.....	28
Tabla 5 Fiabilidad por cada elemento del cuestionario de gobierno digital.....	28
Tabla 6 Alfa de Cronbach en el cuestionario de calidad de atención	29
Tabla 7 Fiabilidad por cada elemento del cuestionario de calidad de atención	30
Tabla 8 <i>Niveles de aplicación del gobierno digital</i>	32
Tabla 9 <i>Niveles de calidad de atención</i>	32
Tabla 10 <i>Prueba de normalidad</i>	33
Tabla 11 <i>Correlación de Spearman</i>	34

Índice de figuras

Figura 1 <i>Dispersión de datos</i>	35
--	----

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, en una investigación de tipo aplicada y diseño correlacional, tomando como población como muestra a 162 usuarios, quienes respondieron a dos cuestionarios de encuesta, teniendo como resultados que el 88.3% de usuarios perciben como bajo el nivel del gobierno digital en entidad, para el 9.3% está en el nivel medio y el 2.5% en el nivel alto, además en la dimensión externa también se considera bajo el nivel de los servicios digitales, mientras que en la dimensión interna predomina el nivel medio de aplicación; en cuanto a la calidad del servicio, para el 66% de usuarios esta calidad es baja; el 29.6% lo considera en el nivel medio y el 4.3% en el nivel alto, donde las dimensiones de más baja percepción de calidad está en la tangibilidad, fiabilidad y empatía; el estudio concluye luego de la respectiva prueba de hipótesis Rho de Spearman, que existe relación directa y significativa entre las variables de gobierno digital y calidad del servicio.

Palabras clave: servicios digitales, infraestructura tecnológica, calidad.

Abstract

The study aimed to determine the relationship between digital government and the quality of service in the Regional Directorate of Agriculture of San Martin, in an applied research and correlational design, taking as a sample population 162 users, who responded to two questionnaires survey, having as results that 88.3% of users perceive as low the level of digital government in entity, for 9.3% is at the medium level and 2. 5% in the high level, also in the external dimension is also considered low the level of digital services, while in the internal dimension predominates the medium level of application; as for the quality of service, for 66% of users this quality is low; 29.6% consider it in the medium level and 4. The study concludes after the respective Spearman's Rho hypothesis test, that there is a direct and significant relationship between the variables of digital governance and service quality.

Keywords: digital services, infrastructure technology, quality.

I. INTRODUCCIÓN

La necesidad en los distintos estados del mundo es hacer cada vez más eficiente la gestión pública y en ese reto se han planteado diversas alternativas, una de ellas tiene que ver con la implementación de procesos digitales en sus procedimientos administrativos que están al servicio de los ciudadanos, con mayor acentuación en la reciente etapa más crítica de la pandemia del Covid-19. Un reciente estudio de Roseth et al. (2021) para el Banco Interamericano de Desarrollo, desarrollado en trece países de América, incluido el Perú, considera que las necesidades de la pandemia que se continúa viviendo en la actualidad han generado en todos los países mayores niveles de dependencia en el uso de procesos digitales para la continuidad de los servicios que las dependencias públicas se ponen a disposición de la ciudadanía.

Todo esto, se ha producido, más que por algo programado, como respuesta a la necesidad de continuar con la atención de servicios de la administración pública; se han generado diversas plataformas electrónicas, donde Argentina, Uruguay y Brasil figuran como los países que mayor cantidad de servicios digitales han logrado implementar, sin embargo es una generalidad que no todas las entidades en cada país han puesto a disposición servicios en línea, por lo que se requiere continuar el proceso de digitalización en los servicios públicos con miras a la optimización de la calidad del servicio. En otros indicadores a nivel internacional, instituciones de reconocido prestigio, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2019) considera que la mayoría de países en el mundo posee sistemas digitales de identificación, pero en materia de disponibilidad de servicios públicos tan solo poco más de la mitad (58 %) muestra que están al servicio de la ciudadanía mediante mecanismos de identidad digital; consideran que los gobiernos aún no aprovechan del todo las bondades de las bases de datos para la implantación del gobierno digital; queda entonces una tarea pendiente para la mejora de los servicios a través de sistemas digitales.

El Perú, según el estudio de Roseth et al. (2021), ha avanzado del 28 % al 61% en cuanto a la cantidad de personas que han hecho uso de tramitaciones en línea durante el periodo de la pandemia; además conforme a la información emitida por la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (2021) el 80 % de sectores públicos, de los 3 niveles de gobierno, están implementando estrategias de gobierno digital, donde el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, ha desarrollado también instrumentos de gestión digital que están al servicio de la ciudadanía. Sin embargo estos indicadores muestran el cumplimiento de metas en base a los planes diseñados, pero carecen de información que conduzca a conocer la efectividad y eficiencia de sus servicios.

En la misma orientación, en San Martín, la Dirección Regional de Agricultura se encuentra en la exigencia de generar alternativas electrónicas conducentes a que el público usuario pueda acceder a sus servicios y así permitir la continuidad de la gestión adecuándose a las necesidades de la coyuntura sanitaria, por lo que en necesario conocer en qué medida la calidad del servicio pueden haberse mejorado con la implementación de las herramientas del gobierno digital, de forma que se puedan plantear los correctivos necesarios que vayan más allá de las exigencias de la pandemia, hacia la puesta a disposición permanente de servicios digitales. En este propósito se inserta el presente trabajo de investigación, de forma que se pueda conocer qué cambios en la calidad de los servicios ha generado la puesta en operatividad del gobierno digital, mediante sus distintos procesos y herramientas.

Teniendo como base esta realidad problemática se ha formulado como problema de investigación: ¿Cómo se relaciona el gobierno digital con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022? Asimismo, se propuso como problemas específicos: ¿Qué nivel de implementación en gobierno digital existe en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022?; ¿Qué nivel de calidad del servicio presenta la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022?

El presente proyecto de investigación se justifica por conveniencia, ante las necesidades de conocer de manera objetiva si los procesos planificados de gobierno digital están cumpliendo con los propósitos de mejora de los servicios que tiene implementados la entidad, máxime si estos resultados se obtendrán en una época donde la necesidad de la digitalización se manifestaba como única opción para la ciudadanía a fin de obtener los servicios ante las restricciones sanitarias que impuso la pandemia del Covid-19. La relevancia social se pondrá de manifiesto cuando los resultados que se obtengan puedan contribuir con la ciudadanía que hace uso de los servicios de la entidad al contar con mayores y mejores herramientas electrónicas, como producto de las mejoras que sea necesario implementar, obteniendo mayor eficiencia en el servicio; por tanto, se proyecta hacia un beneficio a la sociedad sanmartinense con servicios oportunos y de calidad. En cuanto a la justificación práctica, se tuvo en cuenta que los beneficiarios del estudio, en primera instancia será la Dirección Regional de Agricultura, porque podrá conocer el logro, a manera de resultado evaluativo, de la implementación de las bondades del gobierno digital; también se verán beneficiados los trabajadores de la entidad porque les permitirá proponerse alternativas de mejora en su trabajo; y, los usuario de los servicios, porque se propuso que el estudio sirva para la mejora continua de los procesos. La justificación teórica se alcanza cuando el aporte teórico generado al validar las variables en un hecho específico, estén a disposición de la comunidad científica, en el entendido que se puede teorizar sobre el gobierno digital o sobre la calidad del servicio, pero tendrá mayor sustento la teoría cuando se manifieste la validez de su aplicación en hechos reales. Asimismo, en referencia a la justificación metodológica, se elaborará cuestionarios como instrumentos que no solo pueden ser de utilidad en la presente investigación, sino que podrán ser adaptados para el estudio de las mismas variables en otras dependencias públicas.

La presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación existente entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022. Los objetivos específicos son: Identificar el

nivel de implementación de gobierno digital en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022; Identificar el nivel de calidad del servicio que presta la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022.

Asimismo, la hipótesis general es: El gobierno digital y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, se relacionan de forma directa y significativa. Como objetivos específicos: Existe un bajo nivel de implementación del gobierno digital en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín 2022; Existe una baja calidad del servicio que presta la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Uno de los componentes del marco teórico se refiere a los antecedentes, donde la tesis de maestría de Tello (2020) "Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia" fue propuesta como estudio de caso, mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, para la identificación de aquellos factores que han influenciado en el avance en la aplicación de las tecnologías de la comunicación en los municipios seleccionados en el marco de la política de un gobierno abierto, teniendo como resultados, luego del procesamiento estadístico, una clasificación según el avance evaluativo logrado por las entidades municipales; concluyendo que prevalece un negativo avance en la implementación de acciones tendientes a la implantación de gobierno abierto, no evidenciándose diferencias significativa entre las entidades estudiadas, debido a la escasa dotación de recursos, además de la débil voluntad política mostrada en las entidades.

Paco (2021) en su tesis de maestría "Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019", de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, utilizando cuestionarios aplicados al personal municipal, alcanza resultados que demuestran un nivel adecuado como predominante en el gobierno electrónico y el nivel eficiente en la gestión administrativa, con cuyos datos concluye que existe una relación positiva y alta entre variables con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.773

La tesis de doctorado de Barragán y Naranjo (2019) "Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador", en el marco metodológico de una investigación no experimental, con el uso de un diseño correlacional, donde participaron 3712 estudiantes como muestra, aplicando cuestionarios de encuesta como instrumentos, tiene entre sus principales conclusiones que el modelo de

gobierno electrónico con fundamento en la aceptación tecnológica cuenta con la fiabilidad y validez necesarias para lograr niveles óptimos de participación ciudadana y sobre todo los principios de transparencia, por lo que puede ser considerado como fundamento teórico de base para el desarrollo de políticas del Estado mediante procesos digitales en el país de Ecuador, de manera que se pueda lograr niveles más avanzados de eficiencia en los servicios públicos.

Binimelis (2017) en su artículo científico “Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social” publicado en Brasil, en una investigación de enfoque cualitativo y documental, concluye que con el fin de lograr la superación de las deficiencias que guardan relación con políticas estatales de gobierno electrónico es primordial en primera instancia entender que cualquier alternativa tecnológica se sustenta en determinados principios ideológicos y políticos, por lo que se debe ir asumiendo como premisa los distintos niveles de estratificación social donde se ubican los pobladores, las alternativas de gobierno digital deben estar dirigidos a la satisfacción de las expectativas que aspiran los usuarios de los servicios. Frente a esta necesidad, el autor plantea como alternativa la utilización de herramientas digitales sociales que orienten hacia soluciones democráticas para que las aspiraciones e intereses de los usuarios se tomen como fuente para la puesta en operación de las políticas públicas en el marco del gobierno electrónico.

Figuroa (2019) en su tesis de maestría “Impacto de las tecnologías de información y comunicación en la satisfacción del cliente interno y externo en las empresas de servicios dentales más representativas en Lima Metropolitana”, de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, utilizando cuestionarios de encuestas tipo Likert dirigidas a los colaboradores y clientes de clínicas dentales, tiene como resultados conclusiones que las tecnologías de información y comunicación generan un significativo impacto en la satisfacción del cliente en las entidades estudiadas, donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.696, con signo positivo, lo cual lleva a afirmar que existe una relación directa en las variables

estudiadas; quiere decir, mientras se presente mayor aplicación de las TIC, se obtendrá mayores niveles de satisfacción.

Carrión (2019), en su tesis de maestría “Estrategias en la implementación de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque” asumió el enfoque mixto de una investigación no experimental con aplicación propositiva; partiendo de la realidad de la institución universitaria en estudio, que mostraba significativas limitaciones en el uso de los procesos digitales en su gestión administrativa, teniendo como resultados que el personal administrativo requiere de procesos de capacitación y/o actualización, según casos específicos diferenciados, en el desarrollo de tecnologías de información; igualmente se ha detectado la necesidad de contar con el portal web institucional debidamente actualizado, de manera que los usuarios de los servicios administrativos y académicos puedan agilizar sus trámites y de esa manera optimizar la gestión de servicios. El estudio concluye con la propuesta de un plan de operatividad del gobierno electrónico que contribuya a superar las falencias encontradas.

El marco teórico de las variables de estudio identificadas en la presente investigación parte de la variable: Gobierno digital, que desde la definición de Martínez (2019) gobierno digital se refiere a la inclusión de tecnologías y herramientas digitales en los procesos administrativos de las distintas instancias de gobierno, orientadas hacia el logro de mayor involucramiento de los ciudadanos en la gestión pública; este concepto lo asume también Velásquez (2016), adicionando que este proceso de utilización de herramientas digitales debe servir para optimizar la toma de decisiones en una determinada gestión gubernamental. El uso de los medios electrónicos de actual generación, hacen, desde la percepción de Anthopoulos & Reddick (2016) que el gobierno digital sea considerado como un tema emergente, considerado muy atractivo para quienes proponen nuevos procedimientos tendientes a mejores los procesos administrativos de las entidades públicas; pero además se considera como un

proceso de involucramiento, donde debe cumplir con ciertos requisitos, como la necesaria interacción entre el encargado de administrar el sistema y los usuarios, además se debe tener presente que no se trata solo de la utilización de las tecnologías de información y comunicación para los procesos de la administración pública, sino de la mejora de los procesos en beneficio del usuario; al respecto Lisboa & Soares (2014) sostienen que se trata de brindar un servicio con interoperatividad e integración que integre la política de gobierno con los estándares de calidad y buenas prácticas para el uso de las entidades públicas en las prestación de los servicios al público usuario.

En esa orientación, el gobierno electrónico busca mejorar los niveles de transparencia y eficiencia en el adecuado uso de los bienes del Estado, según Baca (2021) altera significativamente la función gubernamental al ponerse en operación una nueva relación de las entidades de gobierno y la posibilidad de control ciudadano. En estos procesos de aplicación en los servicios públicos, la Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2020) ha desarrollado diversos estudios desde hace veinte años con el propósito de ir evaluando la aplicación de las estrategias de gobierno electrónico en los distintos estados del planeta como elemento contributivo a los servicios que el sector público pone a disposición de la ciudadanía.

La transformación digital, entendida como la digitalización de los servicios públicos, tiene una importante consideración en el funcionamiento del aparato estatal en distintos países, como ejemplo en Costa Rica, desde la percepción de la Contraloría General de la República (2020) se puede constituir en un mecanismo decisivo para la mejora del diseño institucional en las instituciones públicas, sobre todo “si la implementación de las reformas del Estado requeridas, pueda llevarse a cabo bajo estándares de alta eficiencia respondiendo a las necesidades ciudadanas” (p. 5)

En el caso peruano, la PCM (2018) concibe que el gobierno digital es parte del sistema nacional cuyo propósito es la promoción intensa de los sistemas digitales en la administración pública, para ello se han propuesto un conjunto de desafíos, uno de ellos está referido a la necesidad de digitalizar los servicios, que implica proveerlos desde el inicio hasta el final con el objeto de optimizar la atención a los usuarios, además de los procesos internos de cada entidad, tomando en cuenta la realización de acciones que guarden relación con dotar de una plataforma tecnológica actualizada, diseño de redes con lenguaje de fácil comprensión y uso, así como adaptando sus servicios de forma que permita el acceso mediante procesos digitales.

En ese proceso es necesario garantizar que el personal de las entidades posea las capacidades necesarias para el aprovechamiento de las tecnologías y herramientas digitales, por lo que se debe procurar una capacitación y actualización permanente en las competencias necesarias para este propósito; con mucha más razón si se tiene en consideración que el IMD World Digital Competitiveness (2020) que evalúa la aplicación del gobierno electrónico a nivel de las Naciones Unidas, considera en la ubicación 71 de su ranking al Perú. Esto es un aspecto de vital importancia para que el servicio sea eficiente y se logre el mejoramiento en la atención a los ciudadanos que requieren de estos servicios.

Este proceso de digitalizar los servicios, según Lozano (2017) implica el cambio de lineamientos de política gubernamental ya que exige modificaciones significativas en el pensamiento y acción sobre la atención a las necesidades ciudadanas para traducirlas en servicios óptimos en la administración pública, que no solo deben implantarse para soluciones periódicas, como en el caso de la pandemia del Covid-19, sino de forma permanente; así, desde la perspectiva de Calderón (2020) “debe entenderse a la transformación digital no como un fenómeno aislado en un periodo fijo, sino como un proceso en constante evolución” (p. 5); este nivel de importancia del gobierno digital, según Datar et al (2008),

apunta al logro de los objetivos del sector público, constituye una tendencia en ascenso para todos los países sin distinción de niveles de desarrollo.

Desde estas percepciones teóricas, referirse al gobierno digital implica, según Carter et al. (2016) la puesta en operación de servicios con mayor transparencia, con altos niveles de eficiencia y efectividad y además de alta calidad, que la administración poner al servicio de la ciudadanía, en este marco, existen dos dimensiones. La dimensión externa comprende la operatividad del gobierno digital en el área exterior asociada a la prestación del servicio y a las formas de interactuar del sistema con los usuarios mediante novedosos canales de información y comunicación originadas a partir de la implementación de las TIC. Estos canales de comunicación, según Bishop (2005), comprenden como indicadores a las herramientas tecnológicas, como equipos de hardware, redes, así como software con las bases de datos, mecanismos de seguridad informática y archivos necesarios para las instituciones. Pero no solo se trata de la operatividad de páginas web, sino también otros medios tecnológicos como el correo electrónico, chats, foros, entre otros.

La segunda dimensión es la interna, donde la implantación del gobierno digital posee un importante impacto, tanto en el aparato organizativo, como en la gestión al interior de cada administración pública; así uno de sus indicadores son los procesos de planeación, como lo propone The Open Group (2020) deben tener un punto de partida de visión integrada que implica asumir un modelo arquitectónico institucional en el sector público, desde las experiencias del sector privado, en el cual las entidades deben reflexionar sobre el papel que les toca desempeñar en los servicios que presta al ciudadano, teniendo en cuenta que las tecnologías a utilizar constituyen solo instrumentos, ya que el cambio verdadero radica en la forma cómo se son utilizados y puestos al servicio de la ciudadanía mediante una adecuada planeación estratégica, y según Kooiman et al (2010), y en esta fase se debe partir del planeamiento de largo plazo con una mirada de integración ciudadana y no aislada desde los servicios que presta cada entidad.

En referencia a los indicadores de servicios, Barros et al (2016) consideran que el gobierno electrónico se debe proponer su estrategia de digitalizar sus procesos internos con el propósito de optimizar su gestión y otorgar mejores servicios a la ciudadanía. Es así que este modelo de digitalizar, según Chaffey (2009) tiene por característica fundamental el establecimiento de relación de las entidades, a través de la interacción digital, con servicios de mayor eficiencia.

Otro de los indicadores está referido a la atención ciudadana, que mediante los servicios de gobierno electrónico se busca contribuir con una ciudadanía digital, como la capacidad de los ciudadanos para desempeñarse en el quehacer digital, que implique “desarrollar competencias digitales, realizar trámites con entidades públicas...comunicarse mediante diversas plataformas o aplicaciones, buscar y obtener información en Internet” (Decreto Supremo N° 157-2021-PCM, Art 3°).

Respecto de la segunda variable de la investigación, referida a la calidad del servicio, comúnmente se considera que el término calidad se traduce en un determinado nivel de satisfacción del usuario de un servicio específico; avanzando hacia el nivel intrínseco de las personas, Izquierdo (2021) concibe que la calidad de servicio tiene un proceso de construcción en la mentalidad de los usuarios o consumidores de determinado servicio y se fundamenta en conocer de las necesidades y expectativas que tienen los clientes y en exceder estas aspiraciones en el proceso de prestación del servicio. En esa relación de la calidad del servicio con la satisfacción que experimenta el usuario, Ishikawa (2012) explica que la significación de calidad es de un sistema racional que utilizan las personas para manifestar la satisfacción de algo que espera recibir; considera además que la calidad del servicio origina ciertos niveles de satisfacción de lo que espera el usuario siempre que alcance el cumplimiento de la reglamentación vigente regulatoria del servicio otorgado.

Para alcanzar estos niveles de satisfacción, Bakhtiar et al. (2020) consideran que la calidad de servicio debe ser implantada mediante tres componentes básicos,

conocimiento, gestión y alcance que deben tener las acciones, para ello, desde el concepto de Ishikawa (2012), en el logro de los propósitos de calidad, es menester que las organizaciones consideren indispensable óptimos niveles de eficiencia y efectividad, incluyendo los factores subjetivos que tengan relación con el juicio de valor que tengan quienes son receptores de los servicios. Por ello referirse a la calidad implica un concepto relacionado con la percepción de los usuarios, la misma que se sustenta en cuan satisfechos sienten que se han cubierto sus expectativas, para ello es necesario un trabajo de gestión de la calidad.

Es ese proceso de gestión de alternativas orientadas al incremento de los niveles de satisfacción, Ruidiaz & Cacante (2021). consideran que es posible el logro de calidad mediante la implementación de estrategias, toda vez que un sistema de calidad se fundamenta en determinar los objetivos de mejora en forma constante del servicio, con la finalidad de ser más competitivos y permanecer en el mercado; esto debe posibilitar el alcance de aceptables condiciones de satisfacción en el usuario; además en una mayor especificidad de la percepción que tiene el usuario, un determinado servicio alcanza niveles de calidad cuando quien lo recibe considera que ha satisfecho a sus expectativas; quiere decir que hablar de calidad del servicio es referirse a una forma o mecanismo para medir los niveles de satisfacción frente a la demanda de un servicio, tomando en consideración la atención que le brindaron; además considera que el logro de calidad es de vital importancia actualmente, debido a que los usuarios presentan mayores exigencias ante la información previa que poseen del servicio gracias al avance y disponibilidad de los avances tecnológicos.

Calidad y satisfacción, son dos términos que aparecen unidos en la atención al usuario, Arenal (2017) considera que en este proceso se ubican dos proposiciones: buen servicio y atención personalizada, por tanto es necesario estar preparado para otorgar un trato preferencial, dinámico y personal, con criterios de calidad, para lo cual las organizaciones requieren de procesos de mejoramiento fundamentados en óptimos niveles de comunicación; es así que se considera como

una filosofía de acción continua, donde el servicio otorgado al usuario para el caso de la administración pública no solo debe ser vista como la satisfacción de ciudadana ante el servicio público recibido, sino fundamentalmente como la forma como los ciudadanos se identifican con determinada política pública implementada por las entidades, y sobre todo, por ser financiada con el impuesto ciudadano.

Para el caso de la calidad del servicio en las entidades del sector público, la Norma Técnica N° 004-2021-PCM-SGP, entiende a la calidad de servicios como “la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas”. Como tal considera que las condiciones de calidad están relacionadas con el nivel en que estén adecuados los servicios a las necesidades del público usuario. Este reto que ahora afronta la administración pública se orienta hacia la calidad como excelencia, donde los servicios que otorgan las entidades a la ciudadanía se deben proponer la consecución de los mejores resultados posibles, en sentido general. En este marco, la planeación gubernamental debe contener directivas claras donde se considere las condiciones de excelencia que se proponen como metas, así como los niveles intermedios que se exigen por determinados periodos de trabajo.

A pesa de la existencia de esta Norma Técnica, desde los estudios que realizó Izquierdo (2021), en el Perú, los servicios que presta la administración del Estado carecen de una herramienta normalizada que contribuya a tener una visión evaluativa de la calidad del servicio prestado; por lo general se viene asumiendo el uso del modelo SERVQUAL, pero configurado desde las experiencias aplicadas en el sector privado, sin características propias inherentes al sector público.

Este modelo SERVQUAL ha sido utilizado por Balushi (2016) para la medición de la calidad en el servicio que presta la administración pública y se considera de reconocida utilidad para la medición de la calidad los servicios en general, para adecuarlo a las necesidades de los servicios digitales en los componentes de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este

mecanismo de medición posibilita una calificación general de la calidad de los servicios que oferta la entidad y establece un comparativo con un estándar de referencia; permite identificar el deseo que los usuarios del servicio; permite determinar niveles de insatisfacción sobre componentes específicos y detecta deficiencias de calidad en distintos niveles de gravedad.

Hay experiencias del uso del SERVQUAL para la medición de calidad de servicios en línea, Firdaus et al. (2020) utilizaron las 5 dimensiones en un método difuso que los condujo a evaluar con mayor precisión las percepciones y expectativas de los usuarios. Otra experiencia importante se observa en el estudio de Ocampo et al. (2019) quienes usaron esta escala en la medición de calidad de servicio que ofertaban las agencias estatales de promoción del trabajo. Es así que la escala de medición SERVQUAL adecuada a los servicios digitales puede considerarse como un sistema que permita distribuir contenidos, además de servicios, utilizando algunos mecanismos adicionales que permitan otorgar valor a la medición de la percepción del servicio digital. Se trata de mostrar más fiabilidad y validez adicional, además de anticipada que los valores de percepción menos expectativa. En este razonamiento, la adecuación de la escala implica que si un determinado usuario del sistema logra disfrutar en su interior al navegar, entonces mejorará la percepción que tenga de las bondades que le ofrece la Web, de ese modo podrá aumentar su nivel de satisfacción, que se puede traducir en una probable mayor interacción y duración de las sesiones digitales.

Para la aplicación del modelo SERVQUAL, Yovera y Rodríguez (2018) consideran que en el objetivo de evaluar la calidad de un servicio, las cinco dimensiones establecidas en este modelo deben ser consideradas como subyacentes al juicio que emitan los consumidores sobre un servicio; así, recogen experiencias de quienes desarrollan estos componentes considerando a la tangibilidad, como las facilidades físicas de los sistemas, el tipo y condiciones de equipamiento, como tal, contiene indicadores de las instalaciones y el equipamiento necesario para la atención del servicio.

La dimensión de fiabilidad, según Rezaei et al. (2018) la habilidad para la aplicación del servicio en forma confiable y cuidadosa, que contiene indicadores de servicios con precisión y credibilidad. La capacidad de respuesta, como dimensión para la disponibilidad de ayuda oportuna que se pone al servicio de los usuarios, con indicadores de apoyo a usuarios y rapidez del servicio La dimensión de seguridad, considerada como las capacidades personales y profesionales que muestra el personal encargado de prestar el servicio, de forma que inspire confianza en los usuarios, con indicadores de conocimiento del personal y la confianza; y, por último la dimensión de empatía, entendida como la forma de otorgar a los usuarios del servicio una atención afectiva e individualizada, donde se incluya los indicadores de atención personalizada y consideración al usuario.

III. METODOLOGÍA

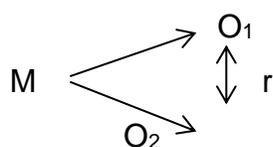
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente estudio se desarrolló en el marco del enfoque cuantitativo; en cuanto al tipo de estudio, se asume la teoría de Behar (2008) que establece características inherentes a cada tipo, así la investigación básica tiene una comprobación por razonamiento y la investigación aplicada una comprobación práctica “Busca confrontar la teoría con la realidad” (p. 20), Desde esta lógica la presente investigación fue de tipo aplicada toda vez que se orientó a asociar las variables de gobierno electrónico y calidad de atención en una comprobación de hechos prácticos en una entidad del Estado.

Diseño de investigación

Partiendo de la tipología no experimental que caracterizó a la investigación y que además según los objetivos del estudio, se estableció una relación entre variables, asumiendo el diseño correlacional que según Hernández et al. (2014) asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, graficado en el esquema presentado a continuación:



Donde:

M = Muestra de usuarios de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín

O₁ = Observación de la variable: Gobierno digital

O₂ = Observación de la variable: Calidad del servicio

r = Relación entre las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización.

Variables:

Variable 1: Gobierno digital

Variable 2: Calidad del servicio

El cuadro de operacionalización de las variables se presenta en anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población de estudio para el desarrollo de la investigación estuvo representada por los usuarios de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, que conforme a los registros de esta entidad son un promedio de 280 usuarios al mes, periodo en el que se realizó el trabajo de recolección de datos.

Muestra

La muestra de estudio para la puesta en operación del trabajo de campo, fue calculada haciendo uso de una fórmula estadística con un intervalo de confianza del 95%, mediante el proceso de cálculo que se detalla seguidamente:

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Datos:

n: muestra de estudio

Z: nivel de confianza 95%= 1.96

p: probabilidad de éxito 50%/100= 0.5

q: probabilidad de fracaso 50%/100 = 0.5

E: nivel de error 5%/100 = 0.05

N: población de estudio = 280

n =	3.8416	*	0.25	*	280
	0.0025	*	279	+	0.9604

n =	268.912				
	1.66				

n= 162

La muestra de estudio estuvo compuesta por 162 usuarios.

Muestreo

En el proceso de selección de los miembros de la muestra, se hizo uso del método de muestreo probabilístico, donde cualquier usuario pudo ser considerado integrante de la muestra, por tanto, no se requirió del uso de criterios de inclusión o exclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

La técnica que se utilizó para recabar la información necesaria para lograr los objetivos del estudio fue la encuesta, que fue aplicada a los usuarios integrantes de la muestra.

Instrumentos

Para la aplicación de la técnica de la encuesta, se construyó dos cuestionarios con escala Likert como instrumentos que tuvieron en su contenido las interrogantes adecuadas a las dimensiones e indicadores establecidos en la operacionalización de variables.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de gobierno digital

Autor: Amaringo Ramírez, Martín Miguel

Dimensiones: Externa e interna

Baremos:

Tabla 1 *Baremo de la variable gobierno digital*

Niveles	Puntajes
Bajo	18 – 42
Regular	43 – 66
Alto	67 – 90

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de calidad del servicio

Autor: Amaringo Ramírez, Martín Miguel

Dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Baremos:

Tabla 2 *Baremo de la variable calidad del servicio*

Niveles	Puntajes
Baja	18 – 42
Regular	43 – 66
Alta	67 – 90

Validez y confiabilidad

Con el objeto de establecer el grado en que cada uno de los instrumentos mide realmente los contenidos de las variables, cada uno de ellos se sometió a la prueba de validez, mediante el método de juicio de expertos, que consistió en poner a disposición los instrumentos para la revisión y evaluación de dos expertos en el tratamiento de las variables, así como de un especialista en metodología de la investigación, habiendo obtenido la validez de los instrumentos para su aplicación en campo.

Las fichas de validación se presentan en anexos y los resultados por cada experto se presentan a continuación:

Tabla 3 *Validación del cuestionario*

Variables	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gobierno digital	1	Metodólogo	4.6	Aplicable
	2	Especialista	4.6	Aplicable
	3	Especialista	4.8	Aplicable
Calidad de atención	1	Metodólogo	4.7	Aplicable
	2	Especialista	4.7	Aplicable
	3	Especialista	4.8	Aplicable

Los resultados de la Tabla 3 muestran que los dos cuestionarios elaborados para obtener los resultados de la investigación; en ambos casos los promedios de validez son superiores al puntaje mínimo requerido, asimismo según la opinión de los expertos los cuestionarios tuvieron la opinión de aplicables.

Para determinar la capacidad que tuvo cada uno de los instrumentos de medir las variables en momentos distintos sin variaciones significativas, éstos fueron sometidos a pruebas de fiabilidad, luego se haber sido aplicados a un contexto similar al de la muestra; para lo cual se hizo uso de la prueba Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4 *Alfa de Cronbach en el cuestionario de gobierno digital*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.882	18

El valor resultante de la prueba de Alfa de Cronbach para el cuestionario de gobierno digital es de 0.882, lo cual implica alto nivel de fiabilidad para su uso en el trabajo de campo

Tabla 5 *Fiabilidad por cada elemento del cuestionario de gobierno digital*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	44.45	76.261	.515	.876
Ítem2	44.65	78.976	.571	.876
Ítem3	44.55	77.208	.611	.873
Ítem4	44.60	76.042	.725	.870
Ítem5	44.75	77.987	.750	.872
Ítem6	43.20	72.484	.512	.878
Ítem7	44.60	77.516	.540	.875
Ítem8	44.95	78.892	.554	.876
Ítem9	44.35	76.766	.479	.877
Ítem10	44.50	82.474	.191	.886
Ítem11	42.95	72.366	.599	.873
Ítem12	42.95	72.050	.617	.872
Ítem13	43.30	77.589	.247	.894
Ítem14	44.95	77.103	.719	.871
Ítem15	43.80	77.116	.665	.872
Ítem16	44.60	77.516	.540	.875
Ítem17	44.95	78.892	.554	.876
Ítem18	44.35	76.766	.479	.877

Los indicadores de fiabilidad y de correlación por cada pregunta del cuestionario, confirman la confiabilidad del instrumento.

Tabla 6 Alfa de Cronbach en el cuestionario de calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
.893	18

El valor resultante de la prueba de Alfa de Cronbach para el cuestionario de calidad de atención es de 0.893, lo cual implica alto nivel de fiabilidad para su uso en el trabajo de campo.

Tabla 7 *Fiabilidad por cada elemento del cuestionario de calidad de atención*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	47.05	89.524	.588	.886
Ítem2	48.70	98.747	.615	.886
Ítem3	47.55	98.050	.623	.886
Ítem4	48.35	99.397	.496	.889
Ítem5	48.20	100.484	.298	.894
Ítem6	46.95	86.997	.749	.878
Ítem7	48.35	101.713	.294	.894
Ítem8	48.70	100.011	.513	.889
Ítem9	48.10	101.674	.232	.896
Ítem10	48.25	104.092	.154	.897
Ítem11	46.70	87.274	.843	.875
Ítem12	46.70	88.011	.806	.876
Ítem13	47.05	89.524	.588	.886
Ítem14	48.70	98.747	.615	.886
Ítem15	47.55	98.050	.623	.886
Ítem16	47.05	89.524	.588	.886
Ítem17	48.70	98.747	.615	.886
Ítem18	47.55	98.050	.623	.886

Los valores resultantes de fiabilidad y de correlación por cada pregunta, confirman la confiabilidad del cuestionario.

3.5. Procedimientos

Para la obtención de los datos necesarios en la investigación, se aplicaron los cuestionarios a los usuarios que asistieron a realizar trámites ante la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, previa coordinación y autorización expresa de los representantes de la entidad. Esta autorización se adjunta en anexos.

3.6. Método de análisis de datos

Obtenida la información en el trabajo de campo, los datos resultantes merecieron un ordenamiento para su respectivo procesamiento mediante técnicas de

estadística descriptiva, obteniendo tablas de frecuencias de ambas variables con gráficos de barras para la comparación de las dimensiones de cada variable.

Para la contrastación de hipótesis, se hizo uso de la estadística inferencial, para lo cual los puntajes obtenidos por cada encuestado fueron sometidos a la prueba de correlación Rho de Spearman, con la ayuda del programa estadístico SPSS versión 26.

3.7. Aspectos éticos

En el proceso de recojo de datos, se mantuvo la confiabilidad de la información individual de los informantes, con cuestionarios anónimos; además para respetar los derechos de autor todo el documento final fue elaborado en el marco de la Norma Internacional APA séptima edición, tanto en la citación de textos, como en las referencias bibliográficas.

IV. RESULTADOS

4.1 Nivel de aplicación del gobierno digital en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín

Tabla 8 Niveles de aplicación del gobierno digital

Nivel de gobierno digital	Frecuencia	Porcentaje
Bajo [18-42]	143	88.27%
Medio [43-66]	15	9.26%
Alto [67-90]	4	2.47%
Total	162	100.00%

Interpretación:

Partiendo del baremo diseñado en la Tabla 1, los resultados de la Tabla 8 indican que mayoritariamente, el 88.3% de los usuarios de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, consideran que el nivel de aplicación del gobierno digital es bajo; mientras que solo 9.3% lo percibe como del nivel medio; son muy pocos los usuarios (2.5%) que asumen la consideración del nivel alto en el estudio de esta variable.

4.2 Nivel de calidad de atención en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín

Tabla 9 Niveles de calidad de atención

Nivel de calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje
Bajo [18-42]	107	66.05%
Medio [43-66]	48	29.63%
Alto [67-90]	7	4.32%
Total	162	100.00%

Interpretación:

En el estudio de la variable de calidad del servicio, distribuyendo los puntajes en base al baremo de la Tabla 2, se tiene los resultados presentados en la Tabla 8 donde el 66%, como sector mayoritario de usuarios, considera que la calidad del servicio en la entidad es baja; existe además una cantidad considerable de usuarios (29.6%) que asume como de nivel medio la calidad del servicio y un mínimo porcentaje (4.3%) que tiene la consideración de alta calidad. Estos resultados difieren de manera significativa con la consideración que tienen los usuarios sobre el gobierno digital.

4.3 Relación entre gobierno digital y calidad de atención

Para elegir el tipo de prueba de correlación, primero se aplicó una prueba donde se determine si las variables siguen la distribución normal. Se parte de la hipótesis nula que si el valor de significación (p) es mayor que 0.05 entonces los datos siguen el supuesto de normalidad; y

Tabla 10 Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	.181	162	.000	.692	162	.000
Calidad de servicio	.225	162	.000	.676	162	.000

La Tabla 10 muestra los resultados de dos tipos de pruebas de normalidad, se tomó en cuenta la prueba de Kolmogorov Smirnov, toda vez que la muestra de estudio fue mayor a 50 sujetos. El resultado muestra valores de significación inferiores a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces se acepta la hipótesis alterna en el sentido que los datos obtenidos no siguen el supuesto de normalidad.

Para establecer la relación entre las variables de gobierno digital y calidad de atención, se toma como referencia, el siguiente sistema de hipótesis:

Hipótesis nula: El gobierno digital y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, no se relacionan de forma directa y significativa.

Hipótesis alterna: El gobierno digital y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, se relacionan de forma directa y significativa.

Se parte de la premisa que si el valor de significación (p) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis nula; inversamente, si el valor de “p” es mayor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 11 *Correlación de Spearman*

		Gobierno	Calidad
Rho de Spearman	Gobierno	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,636**
		N	162
	Calidad	Coefficiente de correlación	,758**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	162

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Teniendo en consideración que las variables de estudio tienen una escala de medición ordinal y que los datos no siguen el supuesto de normalidad, le correspondió la aplicación de una prueba de correlación no paramétrica, la prueba Rho de Spearman, cuyos resultados se observan en la Tabla 11, donde se evidencia que el valor de la significación bilateral es de 0.000; asimismo se obtuvo como coeficiente de correlación +0.636; por tales consideraciones es rechazada

la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna que confirma la relación directa y significativa entre las variables de gobierno digital y calidad de atención.

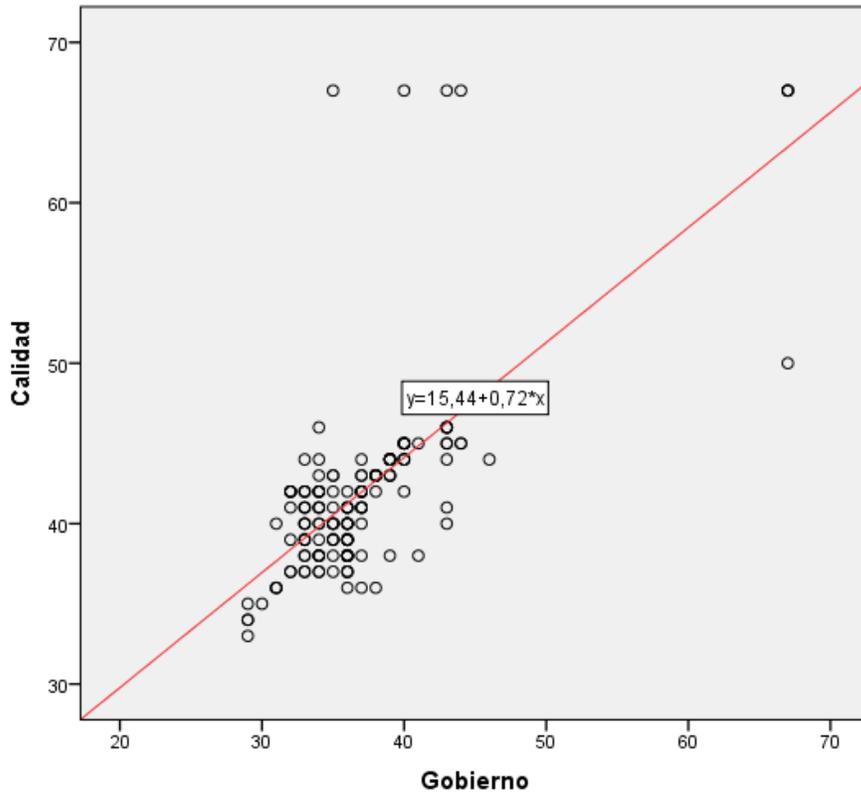


Figura 1 *Dispersión de datos*

Interpretación:

Para corroborar el tipo de correlación que presentan las variables de estudio, se tiene Figura 3 que representa la dispersión de los datos, observándose que la agrupación de los puntajes producto de la aplicación de los cuestionarios tiene una orientación de ascenso de izquierda a derecha, como indicador que la relación resultante es de tipo directa

V. DISCUSIÓN

Los resultados respecto del primer objetivo específico sobre el nivel de aplicación del gobierno digital en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, muestran que el sector mayoritario de usuarios, representado por el 88.3%, perciben que esta aplicación se ubica en un nivel bajo, el 9.3% lo ubica en el nivel medio y solo el 2.5% considera que el nivel de aplicación es alto. Asimismo, diferenciando los resultados por dimensiones, se tiene que en la dimensión externa, el 98% de usuarios percibe como bajo el nivel de servicios digitales que dispone la entidad a favor del público usuario para que se pueda establecer una interacción digital óptima entidad-usuario; en cambio, en la dimensión interna existe mayor aceptación a las condiciones de los servicios que tiene la entidad, donde del 53% perciben que estos servicios tienen un nivel medio de aplicación.

Esta aparente contradicción entre dimensiones se explica en el sentido que si bien es cierto los usuarios perciben que son pocas las alternativas digitales que les ofrece la entidad, esas pocas están relacionadas con la información institucional que existe en el portal web y tienen un aceptable nivel de funcionamiento que denotan haber sido planificadas y organizadas, con configuraciones que les permite su fácil utilización sin restricciones para su uso; es así que las preguntas con mayor nivel de percepción son las que han estado referidas a la disponibilidad de la información institucional, como misión y visión, y al hecho que cualquier ciudadano puede acceder a esos servicios digitales.

En suma, existe todavía un lento avance en la implementación de mayores servicios digitales institucionales, que no es una particularidad de la entidad en estudio ni tampoco de todos sectores públicos en el país; incluso, estudios de amplia cobertura como el realizado por Tello (2020) en Colombia muestra un negativo avance en la puesta en operación del gobierno digital en las diversas entidades públicas donde realizó la investigación. Esta realidad hace que se requiera de mayor compromiso de las entidades para cumplir con los propósitos de del D.S.157-2021-PCM de

contribuir con una cultura digital en la ciudadanía, para la mejora de los servicios públicos.

En cuanto a variable calidad del servicio, los resultados obtenidos muestran que el 66% de usuarios, considera que la calidad del servicio en la entidad es baja; el 29.6% asume que esta calidad se ubica en el nivel medio y el 4.3% considera que los servicios de la entidad tienen un nivel de alta calidad; como se observa existe una marcada diferencia con los resultados de la variable gobierno digital, existe un considerable mayor tendencia a la aceptación de niveles favorables de calidad, pero aún con una percepción mayoritaria del nivel bajo.

En los resultados por dimensiones se puede evidenciar mejor la percepción de calidad del servicio que tienen los usuarios, la menor aceptación se presenta en la tangibilidad, fiabilidad y empatía de los servicios, donde las condiciones de los ambientes, el cumplimiento de plazos en las gestiones y el trato que reciben del personal, son los aspectos de menor valoración por parte de los usuarios de la entidad.

Los resultados son indicadores de la necesidad de mejoras en los servicios que se pone a disposición de los usuarios, tanto en las condiciones de los ambientes institucionales como también en las condiciones del personal, lo cual es posible alcanzar, desde la óptica de Izquierdo (2021), partiendo de la identificación de las necesidades y expectativas que tienen los usuarios, que conduzca no solo al logro de estas aspiraciones, sino en lo posible a superarlas; en este propósito la puesta al servicio de cada vez mayores y mejores servicios digitales, pueden aportar a mejorar los niveles de calidad del servicio.

Una experiencia de necesidades institucionales, la tiene Carrión (2019), cuando en su investigación detecta las necesidades de capacitación y actualización del personal administrativo de la institución universitaria donde se realizó el estudio, además de la necesidad de tener actualizado el portal web institucional según la percepción de sus usuarios que se traduce en una percepción de requerimientos de

mejores niveles de calidad en el servicio. Este resultado de condiciones institucionales y del personal, guarda relación con los resultados de la presente investigación donde el estado de los ambientes, cumplimiento de plazos y el trato del personal, son las necesidades manifiestas que requieren de alternativas para superar la baja percepción de calidad que tienen los usuarios.

Alternativas de mejora desde el interior de la entidad, lo sugieren Barragán y Naranjo (2019) para el Ecuador, en el sentido que las bondades del gobierno digital deben tener con fundamento la aceptación tecnológica, como un modelo orientado a la percepción de la utilidad de los sistemas informáticos, de manera que el trabajador sienta la seguridad que utilizando los servicios digitales va a mejorar su labor y le va a generar menos esfuerzos, que se va a traducir en un servicio de mayor fiabilidad y validez.

Esto funciona en la actividad privada, donde cada día los servicios digitales se extienden porque han comprobado que les genera ventajas competitivas porque se automatiza aquellas tareas que se acostumbraban a realizar de forma manual y repetitiva, se optimiza el trabajo y consecuentemente existe un mejor servicio al usuario cliente; estudios como el de Figueroa (2019) en empresas limeñas demuestran que el uso de las tecnologías de información y comunicación han generado un alto impacto en la satisfacción del cliente. Esto también es posible que se logre en el sector público si se adopta, además de mayores recursos, una política más agresiva de transformación digital, ante una necesidad que se puso de manifiesto durante el periodo de emergencia sanitaria, pero que se veía limitada en esos dos componentes de condiciones institucionales y de personal, que exigen de la implementación de alternativas como plataformas seguras de acceso remoto, sistemas digitales que brinden apoyo efectivo a la gestión administrativa, y sobre todo, un proceso de capacitación del personal.

Con los resultados obtenidos por cada una de las variables de estudio, para el logro del objetivo general de esta investigación, se aplicó la prueba de correlación no paramétrica de Spearman, teniendo como resultados un valor de significación

bilateral es de 0.000 y un coeficiente de correlación de +0.636; como indicadores que existe relación directa y significativa entre las variables estudiadas, que implica que a menores niveles de aplicación de gobierno digital se presentan menores niveles de calidad de atención.

Esta relación entre los servicios de gobierno digital y calidad de atención, también lo experimenta Paco (2021) en su investigación en Junín cuando encuentra que el gobierno electrónico con la gestión administrativa de una entidad municipal están encuentra directamente relacionadas; a pesar que en el estudio descriptivo específico por cada variable se tiene realidades distintas a las de la presente investigación, ya que las condiciones de infraestructura tecnológica son consideradas adecuadas como tal la gestión presenta también mayor eficiencia; esto corrobora la hipótesis que, si las condiciones de gobierno digital suben, igualmente se incrementan los niveles de gestión administrativa.

Se confirma por tanto la necesidad de implementar políticas estatales conducentes al desarrollo de mayores y mejores servicios de gobierno digital en las entidades públicas si lo que se pretende es mejorar el servicio a los usuarios, sin embargo esta tendencia debe ser aplicada con un sentido inclusivo, porque existe la discusión si los países que tienen mayor avance en la implementación de estos servicios lo han hecho por igual para todos los sectores sociales, Binimelis (2017) acerca este debate hacia la necesidad de proponer la implantación de alternativas de gobierno digital, pero con un contenido social y como parte del ejercicio democrático, con dirección hacia la satisfacción de las necesidades de todos los sectores sociales, y en este proceso la formación de los trabajadores juega un papel trascendental para el logro de estos propósitos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. El nivel de aplicación del gobierno digital en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, según la mayoría de usuarios, representado por el 88.3%, se ubica en un nivel bajo, el 9.3% lo considera en el nivel medio y solo el 2.5% lo ubica que el nivel alto; y diferenciados por dimensiones, la dimensión externa, tienen a la mayoría de usuarios que perciben como bajo el nivel de los servicios digitales, a diferencia de la dimensión interna donde la mayoría percibe que estos servicios tienen un nivel medio de implementación.
- 6.2. En la medición de la calidad del servicio, el 66% de usuarios, considera que esta calidad es baja; el 29.6% lo considera en el nivel medio y el 4.3% tiene la percepción que los servicios tienen alto nivel de calidad, que identificados por dimensiones se evidencia que la más baja percepción de calidad se presenta en la tangibilidad, fiabilidad y empatía de los servicios.
- 6.3. Con la aplicación de la prueba de correlación no paramétrica de Spearman, se ha obtenido un valor de significación bilateral es de 0.000 y un coeficiente de correlación de +0.636; indicadores de la existencia de relación directa y significativa entre las variables estudiadas, con lo cual se puede afirmar que a menores niveles de aplicación de gobierno digital se presentan menores niveles de calidad de atención.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. La Dirección Regional de Agricultura de San Martín debe tomar decisiones para la mejora de los servicios digitales que se pone a disposición de los usuarios, tanto en las condiciones de los ambientes de la sede institucional como asimismo en las condiciones de capacitación y/o actualización del personal en el manejo de procesos y herramientas informáticas.
- 7.2. La entidad puede mejorar la percepción de los usuarios sobre el nivel de calidad de atención de los servicios, para lo cual se sugiere el estudio y sinceramiento de los plazos en las gestiones administrativas consignadas en el TUPA para evitar incumplimientos con la consecuente insatisfacción del usuario.
- 7.3. La Universidad César Vallejo puede sugerir a sus egresados el estudio de las condiciones de operatividad de las plataformas y los servicios digitales que permitan la interacción entidad-usuario en los sectores públicos de la ciudad de Tarapoto, para la propuesta de alternativas para contribuir a la implantación de una cultura digital ciudadana.

REFERENCIAS

- Anthopoulos, L. y Reddick, C. (2016). Smart City and Smart Government: Synonymous or Complementary? Proceedings of the 25th International. Conference Companion on World Wide Web, Montreal, *ACM Digital*. (2016) 351–355. <https://doi.org/10.1145/2872518.2888615>
- Arenal, C. (2017). Gestión de la atención al cliente / consumidor. *La Rioja ISBN: 9788417943387*. https://books.google.com.pe/books?id=F2_DwAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Baca, L. (2021). E-government in Latin america: a systematic review. *Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes*, 11(3), 66-81. http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion_y_saberes/article/view/124/79
- Balushi, T. (2016). Exploring the dimensions of electronic government service quality. Proceedings of the International Conference on Software Engineering and Knowledge Engineering. (2016), 341 -344. <https://squ.pure.elsevier.com/en/publications/exploring-the-dimensions-of-electronic-government-service-quality>
- Bakhtiar, B., Muhammad, Z., Anshar, K., & Wahyuni, F (2020). Analysis of Quality Level of Outpatients in Puskesmas Baktiya Using Fuzzy-Servqual Method (Service Quality). *Materials Science and Engineering* 1003 (2020) <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/1003/1/012054>
- Barragán, X. y Naranjo, C. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. (Tesis de doctorado, Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador). Repositorio UASB <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Barros, A., T. Campero y P. Cabello. (2016). *Estudio para una gobernanza digital en Chile*, Santiago. Ministerio de Hacienda.

- https://biblioteca.digital.gob.cl/bitstream/handle/123456789/140/informe_final_estudio_gobernanza_digital_chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Bogotá. Editorial Shalom.
- <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Binimelis, H. (2017) Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis Brasil*. <https://www.redalyc.org/pdf/1796/179653096014.pdf>
- Bishop, M. (2005). *What is computer security?* IEEE Security and Privacy. Pearson Education.
- https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf
- Calderón, A. (2020). Perú Digital. El camino hacia la transformación. *AmCham Perú: Amazon Web Services Institute* <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Carrión, G. (2019). *Estrategias en la implementación de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque*. (Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán de Lambayeque). Repositorio UPSS <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6320>
- Carter, L., Weerakkody, V., Phillips, B., & Dwivedi, Y. (2016). Citizen Adoption of E-Government Services: Exploring Citizen Perceptions of Online Services in the United States and United Kingdom. *Information Systems Management*, 33(2), 124-140. <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1155948>
- Contraloría General de la República [CGR] (2020). *Transformación digital de la Administración Pública: desafíos de la gobernanza para un modelo eficiente e integrado*. Costa Rica https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2020/SIGYD_D/SIGYD_D_2020016855.pdf

- Chaffey D., (2009), *E-business and E-commerce Management*, FT Prentice Hall. ISBN-13:978-0273752011
<https://www.pearson.ch/HigherEducation/Pearson/EAN/9780273752011/E-Business-and-E-Commerce-Management>
- Datar, M., Panikar, A., & Farooqui, J. (2008). Emerging Trends in E-Government. *ResearchGate*
https://www.researchgate.net/publication/228710388_Emerging_Trends_in_E-Government
- Decreto Supremo N° 157-2021-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital. (25 de setiembre de 2021)
<https://www.vuce.gob.pe/Normatividad/Decreto%20Supremo%20N%C2%B0%20157-2021-PCM.pdf>
- Firdaus, I., Farikhin, B. & Surarso, B. (2020). Application of Fuzzy Servqual Method to Measure User Satisfaction of Mooc Service Quality. *ResearchGate* 202(3)
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020214007>
- Figueroa, C. (2021). *Impacto de las tecnologías de información y comunicación en la satisfacción del cliente interno y externo en las empresas de servicios dentales más representativas en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas) Repositorio UPC
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626395/Figueroa_CC.pdf?sequence=10&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. México D.F.: Editorial McGraw.
- IMD World Digital Competitiveness. (2020) *Ranking 2020*.
<https://www.imd.org/wcc/world-competitiveness-center-rankings/world-digitalcompetitiveness-rankings-2020/>
- Ishikawa, K. (2012). *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*. Bogotá: Norma.
https://books.google.com.pe/books/about/Que_Es_El_Control_Total_de_Calidad.html?id=MWGOXKteTQwC&redir_esc=y

- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Horizonte Empresarial*, 8 (1), 425-437.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Kooiman, J., Bavinck, M., Chuenpagdee, R., Mahon, R. & Pullin, R. (2010). Interactive governance and governability: an introduction. *Journal of Transdisciplinary Environmental Studies*, 7(1), 1-11.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf
- Lisboa, A. & Soares, D. (2014). E-government interoperability frameworks: a worldwide inventory. *Procedia Technology*, 16, 638-648.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017314002394>
- Lozano, E. (2017). Propuesta de la Contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): Un nuevo escenario para la relación de la Administración Pública en el ámbito municipal. *Interconectando Saberes*, (2), 33-44.
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2318-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11867-1-10-20171031.html>
- Martínez, J. (2019). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 8(15) <http://www.scielo.org.mx/pdf/prts/v8n15/2007-3607-prts-8-15-39.pdf>
- Norma Técnica N° 004-2021-PCM-SGP. Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (23 de abril de 2021).
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1833691/Anexo%201_NTGCS_visado%20SGP.PDF.PDF
- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M. y Ocampo, C. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Science Direct*, (68) <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0038012117300678>
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). *E-government survey 2020. digital government in the decade of action for sustainable development*. Department of Economic and Social Affairs. United Nations, New York.
[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). *Índice de Gobierno Digital. Resultados y mensajes clave*. Publicaciones OCDE. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Paco, W. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica). Repositorio UNH <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3822/TESIS-2021-POSGRADO-EMPRESARIALES-PACO%20HUAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021) *Informe de evaluación de resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2023 - Año 2020*. Lima, Perú. https://www.sbn.gob.pe/Repositorio/public/files/evaluacion-pei-2020-2023-modificado-sbn-periodo-anual-2020-firmado-completo-2021-03-31_-1617209423.pdf
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018) *Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital -PGD*. Ediciones PCM, Lima. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356863/Anexo_I_Lineamientos_PGD.pdf
- Rezaei, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L., & Kroesen, M. (2018). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Tourism Management*, 66, 85-93. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517717302583>
- Roseth, B., Reyes, A. y Amézaga, Y. (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia. Perspectivas de los ciudadanos los funcionarios y las instituciones públicas*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/>
- Ruidiaz, K. y Cacante, J. (2021). Desarrollo histórico del concepto Calidad de Vida: una revisión de la literatura. *Revista Ciencia y Cuidado*, 18(3), 86–99. <https://doi.org/10.22463/17949831.2539>

- Tello, D. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso* (Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia). Repositorio institucional UEC https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2993/JIA-spa-2020-Implementacion_del_gobierno_electronico_en_tres_municipios_de_sexta_categoria_en_Colombia_Un_estudio_de_caso?sequence=1&isAllowed=y
- The Open Group. (2020). *The TOGAF Standard, version 9.2*. [En línea] <https://pubs.opengroup.org/architecture/togaf9-doc/m/index.html>.
- Velásquez, K. (2016). Uso del gobierno electrónico en el gobierno abierto y viceversa. *Revista Contaduría pública*. ISSN 2594-1976. <http://contaduriapublica.org.mx/2016/12/01/uso-del-gobierno-electronico-en-el-gobierno-abierto-y-viceversa/>
- Yovera, C. y Rodríguez, J. (2018). El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones*. 10 (22), 26-28 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6577557.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gobierno digital y calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022										
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores							
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable: Gobierno Digital							
¿Cómo se relaciona el gobierno digital con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022?	Determinar la relación existente entre el gobierno digital y calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022	El gobierno digital y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, se relacionan de forma directa y significativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			
			Externa	Herramientas tecnológicas	1-4	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Bajo Regular Alto	18 - 41 42 - 65 66 - 90		
				Plataformas de interoperabilidad	5-7					
Correo electrónico, chats, foros	8-10									
¿Qué nivel de implementación en gobierno digital existe en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022?	Identificar el nivel de implementación de gobierno digital en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022	Existe un bajo nivel de implementación del gobierno digital en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín 2022	Interna	Planeación	11-13	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Bajo Regular Alto	18 - 41 42 - 65 66 - 90		
				Servicios	14-15					
				Atención ciudadana	16-18					
¿Qué nivel de calidad del servicio presenta la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022?	Identificar el nivel de calidad del servicio que presta la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2025	Existe una baja calidad del servicio que presta la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2023	Variable: Calidad del servicio					Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Baja Regular Alta	18 - 41 42 - 65 66 - 90
			Tangibilidad	Instalaciones	1-2					
				Equipamiento	3					
			Fiabilidad,	Servicios con precisión	4-5					
				Credibilidad	6-7					
			Capacidad de respuesta	Apoyo a usuarios	8-9					
				Rapidez	10-11					
Seguridad	Conocimiento del personal	12-13								
	Confianza	14-15								
Empatía	Atención personalizada	16								
	Consideración al usuario	17-18								

Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Método de análisis de datos:
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Diseño: Correlacional</p>	<p>Población</p> <p>280 usuarios de servicios de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín</p> <p>Muestra</p> <p>Al 95% de nivel de confianza la muestra será 162 usuarios</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de gobierno digital</p> <p>Cuestionario de calidad de atención</p>	<p>Procesamiento descriptivo de los datos mediante tablas de frecuencia absoluta y relativa</p> <p>Gráficos de porcentajes</p> <p>Procesamiento inferencial mediante pruebas de correlación Rho de Spearman</p>

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno Digital	Componente de un Sistema Nacional encargado de promover el intensivo uso de sistemas digitales, en particular del servicio de Internet (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018)	Cumplimiento de actividades del Plan de Gobierno Digital en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, desde la opinión de los usuarios, medidos con una encuesta.	Externa	Herramientas tecnológicas	Ordinal
				Plataformas de interoperabilidad	
				Correo electrónico, chats, foros	
			Interna	Planeación	
				Servicios	
				Atención ciudadana	
Calidad del servicio	Sistema racional que utilizan las personas para manifestar la satisfacción de algo que espera recibir (Ishikawa, 2012).	Percepción de los usuarios sobre el servicio que presta la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, evaluado mediante una encuesta	Tangibilidad	Instalaciones	Ordinal
				Equipamiento	
			Fiabilidad,	Servicios con precisión	
				Credibilidad	
			Capacidad de respuesta	Apoyo a usuarios	
				Rapidez	
			Seguridad	Conocimiento del personal	
				Confianza	
			Empatía	Atención personalizada	
				Consideración al usuario	

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO DE GOBIERNO DIGITAL

Estimado usuario:

El cuestionario que se le presenta tiene carácter anónimo y pretende identificar su percepción sobre la aplicación del gobierno digital en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín; por tal razón se le solicita dar respuesta a las alternativas que se proponen, en base a la siguiente escala de respuestas

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

GOBIERNO DIGITAL		RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN EXTERNA						
1	La página web de la DRASAM se encuentra en permanente conectividad					
2	La página web ofrece información de todos los servicios de la DRASAM					
3	La página web de la DRASAM tiene un diseño amigable					
4	La página web de la DRASAM tiene un diseño de acceso simple					
5	La página web permite realizar el trámite de los distintos servicios de la entidad					
6	Se puede presentar consultas, quejas o denuncias virtuales y son atendidas oportunamente					
7	Se puede recibir asistencia telefónica y telemática de la entidad					
8	La entidad dispone de correo para establecer comunicación					
9	La entidad dispone de chats para comunicaciones rápidas					
10	La entidad dispone de una alternativa digital para foros de intercambio de opiniones					
DIMENSIÓN INTERNA						
11	Los servicios digitales de la DRASAM muestran una efectiva planeación interna.					
12	Los servicios digitales web muestran la misión y visión de la entidad.					

13	Se observan cambios periódicos para mejorar los servicios digitales de la entidad					
14	Los servicios digitales son fáciles de utilizar por el público usuario de la entidad					
15	Los servicios digitales muestran los procesos y requisitos actualizados para los trámites de los usuarios					
16	Todos los ciudadanos, sin distinción alguna, acceden a los servicios digitales de la entidad					
17	Todos los ciudadanos, sin distinción alguna, acceden a la orientación remota que brinda la entidad					
18	Existe orientación personalizada cuando es necesario para el uso de algún servicio digital					

Muchas gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado usuario:

El cuestionario que se le presenta tiene carácter anónimo y pretende identificar su percepción sobre la calidad de atención al usuario de los servicios en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín; por tal razón se le solicita dar respuesta a las alternativas que se proponen, en base a la siguiente escala de respuestas

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

CALIDAD DE ATENCIÓN		RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
TANGIBILIDAD						
1	La entidad cuenta con ambientes agradables para la atención a los usuarios					
2	Los ambientes están adecuadamente organizados para evitar congestionamientos					
3	Los equipos informáticos de la entidad permiten una rápida y efectiva atención					
FIABILIDAD						
4	Existe confianza en los usuarios por la adecuada atención en sus gestiones					
5	Se cumple con los plazos establecidos para la atención de las gestiones					
6	Las informaciones del personal demuestran alto conocimiento de los procesos y gestiones					
7	Las orientaciones dadas por el personal son precisas y oportunas					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
8	Se mantiene informados a los usuarios del estado de sus gestiones					
9	El personal siempre muestra disposición para apoyar en las tramitaciones de los usuarios					
10	El personal responde con amabilidad a las consultas de los usuarios					
11	El tiempo de atención siempre es razonable, sin demoras excesivas					

SEGURIDAD						
12	El personal muestra un óptimo conocimiento de los procesos digitales para las gestiones de los usuarios					
13	El personal otorga respuestas efectivas para orientar al usuario en sus gestiones					
14	Los usuarios consideran que la entidad otorga servicios transparentes					
15	Los usuarios sienten confianza al gestionar algún servicio ante la entidad					
EMPATÍA						
16	Cuando se requiere, se recibe una atención individual de los trabajadores					
17	Existe un trato comprensivo del personal hacia los usuarios					
18	Se siente que los usuarios tienen alta consideración por parte del personal					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 4: Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo
Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gobierno Digital
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Martín Miguel Amaringo Ramírez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: rendición de cuentas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Rendición de cuentas					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rendición de cuentas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable, porque las variables mantienen concordancia con los criterios de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 27 de Junio de 2022


CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matrícula 19-823

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo
Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Servicio
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Martín Miguel Amaringo Ramírez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Participación ciudadana					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Participación ciudadana.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable, porque las variables mantienen concordancia con los criterios de investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 27 de Junio de 2022


CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matricula 19-823

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gobierno Digital
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Martín Miguel Amaringo Ramírez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gobierno digital , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno digital .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gobierno digital de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno digital .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 27 de Junio del 2022


CPC. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
N° Matrícula 19-1481

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Servicio
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Martín Miguel Amaringo Ramírez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. Calidad de servicio .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 27 de Junio del 2022


CPC. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
N° Matricula 18-1461

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Tomás Angel Carrasco Manriquez
 Institución donde labora : Organización ESYDI
 Especialidad : Maestría en investigación
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el Gobierno Digital
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Martín Miguel Amaringo Ramírez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno digital.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno digital.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 6 de junio de 2022



.....
Lic. Tomás Angel Carrasco Manriquez
 Magister en Investigación

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Tomás Angel Carrasco Manriquez
 Institución donde labora : Organización ESYDI
 Especialidad : Maestría en investigación
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad del servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Martín Miguel Amaringo Ramírez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

VALIDO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 6 de junio de 2022



Lic. Tomás Angel Carrasco Manriquez
 Máster en Investigación

Anexo 5: Constancia de aceptación de la entidad



Tarapoto, 31 de Mayo del 2022

005- 2022/49137

CARTA N° 35-2022-GRSM/DRASAM

Señor :

Abogado MARTIN MIGUEL AMARINGO RAMIREZ
CIUDAD,

ASUNTO : Autorizar publicar o difundir los resultados de su investigación aplicados en la institución a mi cargo

Mediante el presente y cumpliendo con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, la Dirección Regional de Agricultura San Martín, autoriza a MARTIN MIGUEL AMARINGO RAMIREZ, publicar y/o difundir los resultados del estudio titulado: "GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA SAN MARTIN, 2022", y que se enmarca dentro de un trabajo de investigación académico de nivel de tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Atentamente,

The image shows the signature and stamp of the Regional Director of Agriculture. On the left is a circular official stamp of the Regional Directorate of Agriculture. To the right of the stamp is a handwritten signature in blue ink. Below the signature, the text "Ing. Arnoldo Ace Saavedra" and "DIRECTOR REGIONAL" is printed in a small font.

Anexo 6: Base de datos

Usuario	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18
1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1
2	2	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	4	2
3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	4	1	1	3	3	4	1
4	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	2	1	3	2	5	4	2
5	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	4	4	1
6	1	3	2	1	2	2	3	1	1	3	5	5	1	1	3	5	5	2
7	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	1	3	2	3	2	4	2	1	1	2	4	2	2	3	5	2	2
9	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	3	3	4	2
10	1	3	1	1	3	2	2	1	1	1	3	3	2	3	1	4	3	1
11	3	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	2	1	3	1	3	3	1
12	3	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	3	4	3	1
13	1	1	3	2	2	3	3	2	1	1	2	4	1	2	1	5	4	2
14	3	1	1	2	2	1	4	2	1	1	2	3	1	3	1	4	3	1
15	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	4	4	1
16	2	1	2	1	1	2	4	2	1	1	2	2	1	1	1	5	3	1
17	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	4	2	1	2	5	2	1
18	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	5	3	1
19	1	2	3	2	1	1	4	1	1	1	1	2	1	3	2	4	2	1
20	3	2	3	1	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	3	1
21	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	2	1	2	3	5	4	2
22	1	3	3	2	2	3	4	2	1	1	1	2	1	2	2	5	4	1
23	3	1	2	2	2	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	5	2	2
24	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	3	3	2

25	3	1	3	1	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2
26	3	2	2	2	3	3	2	1	3	1	3	2	2	2	3	5	3	2
27	3	2	1	1	3	3	2	2	1	1	3	2	1	3	3	3	4	2
28	3	1	2	1	3	2	3	2	1	1	3	4	2	3	1	4	4	1
29	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	5	3	1
31	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	1	2	5	2	2
32	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	4	1	3	3	4	3	2
33	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	3	2	4	4	3
34	3	2	1	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	4	2	2
35	3	3	3	1	1	1	4	2	1	1	2	4	2	2	2	4	2	2
36	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	4	2	3	2	5	4	1
37	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	1	1	4	2	1
38	3	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	4	1	2	2	4	4	2
39	1	3	3	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	4	2
40	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	2	5	4	1
41	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	3	3	1	3	1	5	4	2
42	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	5	2	2
43	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	3	2
44	2	3	1	1	3	2	1	1	1	1	3	3	2	3	2	4	2	1
45	1	1	2	1	3	1	3	2	1	1	2	4	2	1	3	3	2	1
46	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	3	4	1	2	1	5	2	1
47	1	3	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	3	3	3	2
48	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	4	3	2
49	1	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	4	1	1	3	4	3	1
50	2	3	2	1	3	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1	5	4	2

77	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	1
78	2	2	3	1	3	3	4	1	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2
79	1	3	2	2	3	2	4	2	1	1	3	4	1	2	3	5	3	1
80	1	1	3	1	2	3	1	2	1	1	3	2	1	2	3	5	2	1
81	2	3	2	2	3	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	4	3	1
82	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	3	3	4	2
83	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	3	4	2	1	1	4	3	1
84	3	2	3	1	2	2	4	2	1	1	3	3	2	3	2	4	3	2
85	2	1	2	1	2	3	4	2	1	1	2	2	2	3	1	4	2	1
86	1	2	3	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	3	2	4	3	2
87	2	2	1	2	3	1	3	2	1	1	2	4	2	1	1	4	4	2
88	1	3	1	2	3	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	4	3	2
89	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	5	2	1
90	3	2	2	1	1	3	2	1	1	1	2	4	2	3	2	4	2	2
91	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2
93	1	3	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	4	2	1
94	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	4	1
95	1	1	3	1	1	1	4	2	1	1	2	4	1	1	2	4	2	1
96	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	1	2	3	2	1
97	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	5	3	2
98	1	2	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	4	2	1
99	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	3	5	3	2
100	1	1	3	1	3	3	4	2	1	1	1	2	1	1	3	4	2	2
101	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	3	4	4	1
102	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	3	1	5	4	1

103	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	2	1	1	4	2	1
104	3	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	4	3	2
105	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	4	2
106	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	1
107	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	4	2	1
108	2	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	4	1	3	3	3	3	1
109	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	4	1	2	2	5	4	1
110	3	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2
111	2	2	2	1	3	2	4	2	1	1	3	2	2	2	2	5	2	2
112	3	3	2	1	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	1
113	3	3	1	2	3	3	3	1	1	1	1	4	1	1	3	4	2	2
114	1	3	2	1	3	2	4	2	1	1	1	4	2	3	1	4	3	2
115	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	4	2	3	3	4	2	2
116	2	2	3	2	2	2	4	2	1	1	1	2	2	3	3	4	2	1
117	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	4	2	2
118	3	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	4	3	2
119	2	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	3	2	1
120	1	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	2	5	4	1
121	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	3	5	3	1
122	2	2	3	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	3	3	4	2	2
123	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	4	4	1
124	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	4	1	2	2	3	3	1
125	1	2	3	1	2	2	2	1	1	1	3	3	1	1	3	4	2	2
126	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	4	1	2	3	3	2	1
127	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	3	5	3	2
128	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	3	3	2	1	2	4	3	1

129	3	3	3	1	3	2	4	2	1	1	3	3	2	1	2	5	4	1
130	2	3	1	2	1	2	4	1	1	1	1	3	2	2	1	3	3	1
131	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	3	5	2	1
132	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	2	2	1	3	5	2	2
133	1	1	3	1	1	2	3	2	1	1	2	4	1	2	2	5	2	1
134	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2
135	3	1	3	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	4	4	1
136	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	1	3	1	3	3	2
137	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	1	4	4	1
138	2	3	1	1	3	2	4	2	1	1	2	2	1	1	2	4	3	2
139	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	2	4	2	1	1	4	3	1
140	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	3	2	3	1	4	2	2
141	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	4	1	1	1	5	3	1
142	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	4	3	1
143	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	3	2	4	3	1
144	2	3	3	1	1	2	4	1	1	1	2	4	2	2	3	3	3	1
145	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	3	4	2	1	3	5	3	1
146	3	3	3	2	3	1	4	1	1	1	1	4	1	3	1	4	2	1
147	2	1	3	2	2	3	3	1	1	1	2	3	1	2	1	5	2	1
148	1	3	2	1	3	3	4	2	1	1	3	4	1	1	2	4	3	1
149	3	1	1	1	3	1	3	2	1	1	2	4	2	2	3	5	2	2
150	1	1	3	1	1	2	4	2	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1
151	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	5	3	1
152	2	1	2	1	3	3	4	1	1	1	3	4	1	3	3	5	3	2
153	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	3	1	5	4	1
154	3	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	4	2	1	2	4	4	2

155	1	2	3	2	3	3	4	1	1	1	2	4	2	2	3	4	3	2
156	1	1	3	1	2	1	3	2	1	1	1	4	1	3	3	5	3	1
157	3	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2
158	2	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	4	2	1	2	4	4	1
159	1	2	3	1	3	1	1	2	1	1	2	4	1	2	1	4	3	2
160	2	1	3	1	1	3	4	1	1	1	2	2	1	2	2	4	4	1
161	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	3	3	5	2	1
162	3	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	5	2	1

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

USUARIO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18
1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	4	1	1	2	2	1	3	3	1
2	2	1	3	2	1	3	1	3	3	3	2	3	4	3	1	3	1	2
3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	4	3	2	3	1
4	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	1	1	3	4	1	3	3	4
5	3	1	4	2	1	3	2	3	4	4	1	1	2	2	2	1	1	3
6	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	1	2	2	4	3	3	2	1
7	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	1	2	4	4	2	3	2	4
8	2	3	4	3	2	3	1	3	4	3	2	1	2	3	3	1	2	3
9	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
10	1	2	2	2	1	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	2	1	1
11	1	1	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	1	1
12	1	2	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	4	2	1	2	2	4
13	2	1	4	3	2	3	1	1	3	4	1	2	4	3	1	3	2	4
14	3	1	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	4	2	1	1	1	3
15	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	1	2	2	4
16	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	3	3	3	2	2	1	3	2
17	1	1	4	2	1	2	1	3	2	2	3	2	4	3	2	1	1	3
18	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	3	3	3	1	1	2	4
19	1	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	3	2
20	1	3	2	2	2	3	1	1	3	4	1	1	4	2	3	2	1	2
21	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	1	3
22	1	3	3	3	2	3	1	3	2	4	1	2	3	3	2	3	1	4
23	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	3	3	2	4	3	1	1	2
24	2	2	4	3	2	3	1	3	3	3	2	2	4	3	3	3	1	2
25	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	4	1	1	1	3

26	3	2	2	3	2	3	2	1	4	3	2	2	4	2	3	1	2	4
27	1	1	4	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	2	1	1	3	2
28	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3	1	3	1
29	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
30	3	2	3	2	2	2	1	3	4	4	3	1	3	4	1	1	1	1
31	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3	4	2	3	2	1
32	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	1	1	3	3	2	3	3	2
33	3	2	2	2	2	2	3	1	4	1	3	3	4	3	3	2	1	4
34	1	2	2	2	2	3	1	3	2	4	1	3	2	4	1	1	2	1
35	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	1	4	4	3	3	2	3
36	1	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	4
37	1	3	4	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	4	1	2	3	3
38	1	2	2	3	2	3	2	1	2	4	1	3	4	4	2	2	2	3
39	1	1	4	2	1	2	2	1	3	4	2	3	4	3	2	1	2	3
40	3	3	2	3	1	3	3	1	3	4	1	2	2	3	3	1	3	1
41	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	4	4	1	2	2	4
42	2	1	4	2	1	3	3	2	2	3	1	1	4	2	1	1	2	2
43	3	1	3	3	1	3	2	3	3	4	2	1	4	2	3	1	1	2
44	1	1	2	3	1	3	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2	4
45	3	1	4	2	1	3	2	2	3	4	2	1	2	3	2	1	1	3
46	1	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	3	4	3	1	3	3	1
47	1	2	3	2	2	3	1	1	2	4	1	1	3	3	1	2	2	4
48	2	3	4	2	2	3	3	3	2	4	2	1	4	2	3	2	1	1
49	1	1	4	2	2	2	2	1	4	2	1	1	2	3	1	3	1	4
50	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	3	4	3	2	2	4
51	2	2	3	3	2	2	1	2	4	2	2	2	4	4	1	3	1	4

52	2	3	4	3	1	3	1	1	2	1	3	1	4	4	2	1	2	4
53	1	3	3	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	4	3	2	3	3
54	3	3	2	2	2	2	1	1	3	4	3	1	4	2	2	1	2	4
55	2	1	2	2	1	2	1	1	4	3	1	2	4	3	2	2	3	2
56	2	1	3	3	2	2	3	1	4	1	3	2	2	3	2	2	3	2
57	3	1	4	3	1	2	1	3	3	1	2	3	2	4	1	3	1	4
58	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	1	4	2	2	2	2	2
59	2	1	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	1
60	2	2	4	3	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3
61	2	3	4	3	2	3	1	1	3	1	2	2	2	4	3	2	3	2
62	1	2	2	2	1	2	3	2	3	4	1	2	2	3	3	1	2	2
63	2	3	2	3	1	2	3	3	3	4	2	1	4	4	2	1	3	1
64	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	1	3	4	2	2	1	4
65	1	3	4	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2
66	3	1	2	3	2	2	1	1	4	2	1	1	2	4	3	1	1	2
67	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3	4	3	2	1	2	4
68	1	1	2	3	2	3	1	2	4	4	3	2	3	2	2	2	1	3
69	2	1	2	3	2	3	1	2	3	4	1	2	4	4	3	1	2	1
70	3	2	2	3	1	3	1	2	4	2	1	3	2	4	1	3	2	3
71	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	2	2	2	3
72	2	3	3	2	1	2	2	1	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2
73	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
74	2	1	2	3	1	3	1	3	2	2	2	1	3	4	2	2	3	2
75	1	1	2	2	2	2	1	2	4	2	3	2	3	3	2	1	3	2
76	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
77	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	4	3	2	1	1	4

78	3	1	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	3	3	1	3	1
79	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2
80	3	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3	2	1	2
81	3	1	4	3	1	3	2	2	3	4	3	2	3	4	2	1	1	1
82	3	3	3	2	1	3	1	3	3	4	2	2	4	3	1	1	1	2
83	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	1	2	1	1
84	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
85	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	1	2
86	1	1	4	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1
87	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4
88	3	1	3	2	1	3	2	1	4	4	1	2	4	2	3	3	1	1
89	1	2	2	3	1	2	1	2	4	1	3	1	2	3	1	3	2	1
90	2	1	3	3	2	2	2	1	4	4	1	2	3	2	3	3	3	2
91	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
92	3	1	3	2	1	3	3	2	3	1	1	1	2	4	2	2	3	3
93	2	3	4	2	2	2	1	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3
94	1	3	4	2	1	2	2	1	3	1	1	1	2	4	1	1	2	4
95	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	1	1	4	4	1	3	1	1
96	3	3	2	2	2	3	3	1	4	2	1	1	2	2	2	1	1	4
97	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	1	2	3	2	1	1	2
98	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	3	2	4	2	2	3	2
99	1	1	2	3	1	3	1	2	4	2	3	1	4	3	1	2	1	4
100	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	4	3	2	2	1	1
101	3	3	2	2	1	2	1	2	2	4	1	2	2	3	3	1	2	2
102	3	3	4	3	2	2	2	1	4	1	3	2	2	4	3	3	2	4
103	3	1	3	2	1	2	2	1	4	4	2	1	2	4	1	1	1	2

130	3	3	4	3	1	2	3	2	4	2	1	1	4	3	1	2	1	2
131	1	2	2	2	2	3	2	2	4	1	3	1	4	4	3	1	2	1
132	2	2	3	3	1	2	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1
133	2	2	4	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	4	2	1	2	3
134	2	3	3	2	1	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
135	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4
136	2	1	2	3	2	3	3	2	3	1	1	2	4	3	2	2	3	3
137	1	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	1	3	4	1	1	2	1
138	2	3	4	3	1	2	1	3	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2
139	2	3	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	2	3	1	1
140	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	1	2	4	1	2	1	2
141	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3	1	1	4
142	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	4	2	2	2	1
143	1	1	2	3	1	3	3	1	3	1	1	3	4	3	2	2	1	2
144	1	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	1	2	1	3
145	1	1	4	3	1	2	3	1	4	3	3	2	2	2	1	2	3	2
146	3	3	4	3	1	3	3	3	2	1	2	1	4	3	1	1	2	4
147	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	3	1	1	1	4
148	2	3	2	3	2	3	3	1	4	3	2	3	4	2	1	3	1	3
149	2	1	2	3	1	3	3	3	4	1	2	3	2	3	3	2	3	3
150	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	3	2	4	2	1	3	1	1
151	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	2
152	2	1	2	3	2	3	1	3	3	4	3	1	4	3	3	1	2	4
153	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	4
154	2	2	3	2	2	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2
155	2	1	3	3	2	3	1	1	4	2	3	1	4	4	3	2	3	4

156	1	3	3	2	1	3	3	2	4	2	2	3	4	2	3	1	3	1
157	1	3	2	3	2	2	1	3	2	4	1	3	4	2	2	1	1	3
158	3	2	4	3	2	2	2	3	3	4	1	1	2	3	2	2	1	4
159	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	2	3	1	1	3	4
160	2	1	2	3	1	3	2	3	4	1	3	2	2	3	3	3	1	2
161	3	1	3	3	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2
162	1	3	4	2	1	2	2	2	3	1	2	2	4	2	1	2	3	1