



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Eficiencia del Gobierno Digital y la Calidad del Servicio de  
SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.

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

**AUTORA:**

Blanco Sala, Karla Nathaly (orcid.org/0000-0002-4266-8848)

**ASESOR:**

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedico con todo cariño mi tesis a mis padres, quienes han estado día con día en cada labor realizada, y porque sin ellos no estaría logrando mis objetivos con determinación.

Karla Nathaly

## **Agradecimiento**

A Dios por permitirme ser parte de una familia bondadosa; en especial a mis padres que nunca han dejado de creer en mí, que son mi ejemplo de perseverancia, dedicación y sacrificio, impulsándome constantemente a superar obstáculos y lograr así cada uno de mis objetivos. Por ello; espero contar siempre con su apoyo incondicional.

La autora.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenido	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimiento	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	58

## Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población de los usuarios de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash.	23
Tabla 2: Muestreo	24
Tabla 3: Asociación entre los niveles de la eficiencia del Gobierno Digital y la calidad del servicio.	28
Tabla 4: Niveles de eficiencia del Gobierno Digital de SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash	30
Tabla 5: Niveles de Gobierno Digital de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, según dimensiones.	
Tabla 6: Nivel de percepción de la calidad del servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash.	31
Tabla 5: Niveles de calidad de servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, según dimensiones.	
Tabla 6: Correlación entre la dimensión identidad digital y la calidad del servicio	32
Tabla 7: Correlación entre la dimensión prestación de servicios digitales y la calidad del servicio	33
Tabla 8: Correlación entre la dimensión interoperabilidad y la calidad del servicio	34
Tabla 9: Correlación entre la dimensión seguridad digital y la calidad del servicio	35
Tabla 10: Correlación de Rho de Spearman entre el Gobierno Digital y calidad de servicio	38
Tabla 11: Tabla resumen de las hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de Gobierno Digital y la calidad de servicio.	38

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el nivel de eficiencia del gobierno digital y la calidad del servicio de La Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil de la Jefatura Zonal Ancash, 2022. El tipo de estudio según su finalidad fue básico con enfoque metodológico correlacional, nivel de alcance descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue por estratificación con afijación proporcional, el estudio estuvo constituida por una muestra de 216 usuarios, quienes voluntariamente aceptaron participar. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta, utilizando para ello el cuestionario del gobierno digital y la escala valorativa de calidad de servicio mediante la herramienta Google Forms. Entre los resultados, se determina que existe una correlación directa de nivel alto de 0,624 y significativa ( $p= 0,000 < a 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que, el gobierno digital se relaciona directamente con la calidad de servicio. Concluyendo que existe una correlación directa de nivel fuerte ( $Rho=0,624$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre el gobierno digital y la calidad de servicio la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash.

**Palabras clave:** Gobierno Digital, calidad del servicio, sucamec.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the level of efficiency of the digital government and the quality of the service of the National Superintendence of Control of Security Services, Weapons, Ammunition and Explosives for Civil Use of the Ancash Zonal Headquarters, 2022. The type of study according to its purpose was basic with a correlational methodological approach, descriptive scope level, with a non-experimental cross-sectional design. The sample was by stratification with proportional allocation, the study consisted of a sample of 216 users, who voluntarily agreed to participate. The data collection techniques were the survey, using the digital government questionnaire and the service quality assessment scale using the google form tool. Among the results, it is determined that there is a direct connection of high level of 0.624 and significant ( $p= 0.000 < 0.05$ ). Therefore, the null hypothesis is rejected and it is confirmed that digital government is directly related to quality of service. Concluding that there is a strong ( $Rho = 0.624$ ) and significant ( $P$ -value  $0.000 < 0.05$ ) direct connection between digital government and the quality of service of the SUCAMEC of the Ancash Zonal Headquarters.

**Keywords:** digital government, service quality, SUCAMEC.

## I. INTRODUCCIÓN

En la última década, el uso estratégico de las tecnologías digitales ha sido un factor importante en el desarrollo o creación de valor público en la administración pública, cuya finalidad es beneficiar al usuario, a través de un mejor servicio, siendo más eficiente en su gestión. Por ese motivo las organizaciones deben dar a conocer cuál es su rol dentro de la sociedad, mediante un portal web, donde especifique su dirección, teléfono y redes sociales, la cual permitirá un cambio que necesita la sociedad para mejorar la calidad de servicio de muchas empresas (Stable, et al., 2021).

Las entidades públicas se están adaptando a los cambios digitales que se están dando a nivel internacional. Es decir, la revolución digital busca implementar varios mecanismos de gestión pública, siendo la parte administrativa la encargada de realizar estos cambios, con la misión de implementar su tecnología, garantizar una calidad de servicio adecuada y cumplir con las expectativas del cliente; este cambio será de gran ayuda para las empresas porque los resultados serán más efectivos y transparentes, con menos trámite burocrático; por ejemplo en países latinoamericanos como Argentina existen avances sobre los cambios digitales, debido a que los trámites burocráticos son de lento avance (Santiso, 2019).

En la actualidad, más de la mitad (73%) de los países de Latinoamérica cuentan con una estrategia de gobierno digital, siendo un éxito en algunos casos. Sin embargo, no todos alcanzaron el mismo nivel; una de las razones para proponer esta estrategia se debe a la diferenciación de la agenda digital entre todos los países, según su progreso tecnológico; es decir, que no hay un plan porque no existe un diseño específico con objetivos claros; sin embargo, hay mucho interés político para lograr que esta agenda digital funcione y la población sea la más beneficiada (Porrúas, 2019).

El gobierno digital presenta limitaciones en la parte económica, porque los proyectos sobre el uso de la tecnología en las personas son escasos y más aún en el sector rural, en este lugar, no se cuenta con la infraestructura adecuada

para su utilización siendo un problema en la mayoría de países (World Bank, 2020).

En el Perú, el índice de desarrollo del gobierno digital está en la posición 71, seis puntos arriba, a diferencia del año 2018 con respecto a los demás países de Latinoamérica, siendo el índice de servicios en línea y del capital humano el más destacado y su debilidad la infraestructura de las telecomunicaciones. Por esta razón, ocupa ese puesto, al igual que Argentina, México, Colombia y Venezuela y superado por Dinamarca, Corea del Sur y Finlandia (Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la CCL [IEDEP], 2020).

En el año 2019, la tecnología de las entidades públicas en el Perú presentaron algunos problemas en sus plataforma virtuales; solo la décima parte logró el nivel de eficiencia, mientras que el 63% inició una transformación digital lenta; sin embargo, los resultados más resaltantes fueron en las empresas de telecomunicaciones con 68%, la banca y seguros con 63% y las empresas de servicios con 62%; por ello, se puede señalar que estos sectores cuentan con una mejor tecnología y se están adaptando al cambio digital (Álvarez, 2020). Por otro lado, la entidad pública del servicio de administración tributaria conocido como SAT, en la ciudad de Trujillo, ha evidenciado deficiencias en su plataforma virtual, en la que solo se efectúan pagos y no es posible la realización de trámites, generando largas colas y reclamaciones por parte del usuario (Descalzi, 2020).

La Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC) encargada de regular el uso de la plataforma virtual y el proceso de notificación electrónica, instaurando de esta manera por el Gobierno Digital, a través de la Resolución de Superintendencia N° 144-2020–SUCAMEC, no es ajena a la modernización de la gestión pública; teniendo como objetivo que sus administrados, ya sean personas jurídicas o naturales, tengan mayor accesibilidad a la información y se facilite la tramitación de los servicios que ofrece, como: la renovación de licencia de arma de fuego, emisión de tarjetas de propiedad de arma de fuego, emisión de autorización para empresas de seguridad privada; entre otros. Los requisitos

indispensables para la atención de los usuarios es el registro en su portal y la validación de sus datos personales (SUCAMEC, 2022).

Sin embargo, en la actualidad la Jefatura zonal Ancash de la SUCAMEC ha presentado algunas deficiencias tecnológicas, ya que no cuenta con las herramientas necesarias (computadoras de vanguardia, internet de banda ancha, entre otros) para una adecuada implementación del gobierno electrónico, causando dilataciones en la entrega de licencias de arma de fuego. Lo que es sin duda una clara limitación para que sus servidores públicos puedan cumplir a cabalidad con el ofrecimiento de un servicio oportuno y de calidad.

Esta investigación fue de gran utilidad porque existen pocos estudios sobre las deficiencias tecnológicas en una organización encargada del control de armas, identificándolo como un problema a nivel nacional ignorado por las autoridades. Para mejorar el uso de la tecnología digital se propone conocer quiénes estarán autorizados a utilizar armas y se tendrá una percepción informada del usuario.

Para esta investigación se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el nivel de eficiencia del gobierno digital y la calidad del servicio de La Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil de la Jefatura Zonal Ancash, 2022?

Debido a la situación problemática del Gobierno Digital y la calidad de servicio en la SUCAMEC, es de suma trascendencia ampliar y profundizar las bases teóricas de estos dos temas, enfatizando los factores determinantes y su relación con la calidad de servicio.

Su justificación fue teórica, porque la definición del gobierno digital no está bien establecida en la gerencia de la SUCAMEC, la cual permite ampliar conocimientos sobre esta variable y su relación con la calidad de servicio. Además, se realiza un análisis sobre las teorías que se tienen hasta la actualidad con la finalidad de proponer un modelo que fue aplicado para mejorar el uso de la tecnología en la SUCAMEC y a la vez gestionar los recursos que se necesitan mediante el área administrativa.

La justificación práctica porque una vez obtenidos los resultados de la investigación, se procedió a plantear las conclusiones según los objetivos del estudio para saber cuál fue el uso de la tecnología en la entidad y su relación con la calidad de servicio, se realizó recomendaciones sobre la mejora en las plataformas virtuales con la finalidad de brindar una mejor atención a los usuarios de la SUCAMEC.

Esta investigación fue conveniente dada su utilidad para los servidores de la página de la SUCAMEC con la finalidad que puedan realizar sus trámites de manera digital, contribuyendo a tener un mejor acceso, reconociendo las condiciones y los requerimientos para poder tramitar su licencia.

Además, la justificación fue metodológica porque pretende proponer un nuevo instrumento de recolección de datos referente al Gobierno Digital y calidad de servicio de la SUCAMEC, el cual puede utilizarse para futuras investigaciones o como instrumento para mejorar otro instrumento de medición referente al tema.

Tiene relevancia social porque benefició a las personas que utilizan este medio para gestionar diversos trámites y además se adquirió nuevos conocimientos sobre el gobierno digital y la calidad de servicio, los cuales servirán para usar correctamente las tecnologías e información científica y brindar una calidad de servicio adecuada al usuario, quien acude a realizar sus trámites en la SUCAMEC.

Como objetivo general se formuló determinar la relación que existe entre el nivel de eficiencia del Gobierno Digital y la calidad del servicio de SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022, mientras que los objetivos específicos fueron: describir el nivel de eficiencia del Gobierno Digital de SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022; describir el nivel de calidad del servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022; analizar la relación que existe entre la identidad digital y la calidad del servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022; analizar la relación que existe entre la prestación de servicios digitales y la calidad del servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022; analizar la relación que existe entre la interoperabilidad y la calidad del servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022; determinar la relación que existe

entre la seguridad digital y la calidad del servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.

Con respecto a su hipótesis presentaremos a la hipótesis alterna:  $H_1$ : Existe una relación directa y significativa entre el nivel de eficiencia del gobierno digital y la calidad del servicio de SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022;  $H_0$ : No existe una relación directa y significativa entre el nivel de eficiencia del gobierno digital y la calidad del servicio de SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación los trabajos preliminares que se encontraron sobre el gobierno digital y calidad de servicio en la SUCAMEC, servirán para identificar la relación de las variables, cuáles fueron los aportes según sus resultados, obteniendo en mayoría de antecedentes correlacionales la aceptación de la hipótesis específica corroborando la significancia de cada una de las investigaciones.

En el presente estudio se cita las investigaciones relacionadas con el tema, en el ámbito nacional e internacional, con aportes de diferentes autores, que publicaron su estudio en revistas, tesis o artículos en diferentes idiomas, la cual se procederá a detallar a nivel nacional:

Suclupe (2022) en su estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables de estudio en la gerencia ejecutiva de energía y minas en la ciudad de Lambayeque, mediante un estudio de tipo básica, su diseño fue correlacional, utilizó una muestra de 40 trabajadores y los instrumentos que se aplicaron fueron dos cuestionarios. Los resultados evidenciaron la relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio mediante la prueba estadística de Rho de Spearman con un valor de 0.72 y una significancia de 0.000 siendo menor a 0.05, en la cual se comprueba la hipótesis alterna. Concluyendo que el Gobierno Digital tiene una relación alta con la calidad de servicio.

Huanca (2022) en su investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre el Gobierno Digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Aramango, mediante un estudio con un diseño correlacional, utilizó una muestra de 44 colaboradores y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Los resultados demostraron que existe relación entre el Gobierno Digital y la calidad de servicio, mediante la prueba estadística de la correlación de Pearson con un valor de 0.562, mientras que la dimensión manejo de herramientas digitales y la calidad de servicio obtuvo una correlación de 0.333. Se dedujo que existe una relación moderada del Gobierno Digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Aramango.

Culqui (2022) en su estudio diseñó un modelo de gestión digital que ayude a mejorar la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la empresa prestadora de servicio de saneamiento (ESP) Marañón, en la ciudad de Jaén, cuyo tipo de estudio fue básico, con una muestra de 77 colaboradores y el instrumento que se empleó fue el cuestionario. Los resultados evidenciaron que la gestión digital es fundamental para cualquier entidad, porque les permite estar a la hora señalada con el usuario. Concluyendo que la gestión digital, presentó muchas deficiencias y es el principal factor que afecta de forma directa a la calidad de servicio en la atención brindada.

Vilca et al. (2021) en su estudio cuya finalidad fue supervisar las tecnologías de comunicación e informática en la calidad de servicio de las transacciones financieras y su seguridad en la ciudad de Trujillo, mediante un estudio descriptivo y explicativo, utilizó una muestra de 350 usuarios y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Concluyendo que, si se utiliza esta tecnología adecuadamente en su sistema de inteligencia artificial, mejorará su calidad de servicio y además brindará una seguridad en todas sus operaciones financieras que se realizan en las plataformas virtuales.

Puican (2021) en su estudio cuyo propósito fue establecer la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en las empresas públicas en la ciudad de Jaén, mediante un tipo de estudio aplicado y descriptivo, utilizó una muestra de 264 usuarios y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario. Los resultados evidenciaron que la falta de comunicación, el poco conocimiento y la poca experiencia en los trabajadores generan que la calidad de servicio sea baja, causando molestias en los usuarios. Concluyó que la mala atención recibida de parte del trabajador hacia el usuario, es porque los trabajadores no se dejan entender sobre cuáles son los procedimientos que deben seguir los usuarios, para realizar sus trámites administrativos y del mismo modo no escuchan las dudas de los usuarios, quedando en evidencia una deficiente calidad de servicio por parte de las entidades públicas de la ciudad de Jaén.

Mejía (2021) analizó cómo el Gobierno Digital está relacionado con el proceso de creación, implementación y retroalimentación de servicios digitales del Ministerio de Relaciones en la ciudad de Lima, para la aplicación de su estudio

descriptivo utilizó una muestra que consistió en los documentos sobre las empresas que utilizan esta tecnología digital y el instrumento fue un análisis documental. Los resultados sugieren que se necesita implementar la tecnología digital, además pudo identificar las mejoras en la parte organizacional, la cual necesita consolidar la tecnología digital en las entidades públicas que se encuentren dentro del enfoque del gobierno digital. Concluyó que las tecnologías de información y comunicación son importantes porque permiten editar, almacenar, realizar cambios y transmitir los datos entre distintos sistemas de información.

Silva, et al. (2021) en su estudio, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en las empresas turísticas Piura-Perú, mediante un estudio correlacional, con una muestra 392 turistas y como instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario ( $\rho = 0,641$ ) y una significancia menor a 0.05, es decir que la prestación de servicio fue la adecuada. Se concluyó que la prestación del servicio cumple las expectativas del cliente, debido que los restaurantes presentan aspectos favorables como la atención brindada.

Rivera (2019), en su estudio tiene como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio de una empresa piurana, mediante un estudio descriptivo, la muestra utilizada fue de 250 usuarios y el instrumento empleado fue la encuesta. Los resultados demostraron que la calidad de servicio presentó un nivel óptimo de 18,8% antes del proceso de mejora y después del proceso llegó hasta 51,5 %. Concluyó que la mejora de la calidad de servicio se debe a que toman las decisiones correctas.

Con respecto a los antecedentes internacionales, se tomaron en cuenta investigaciones públicas en diferentes idiomas y los autores fueron:

Fernández y Oliveira (2021) en su estudio sobre el uso del medio digital, donde adoptó las medidas digitales como asistentes de voz con la finalidad de motivar a sus trabajadores para ofrecer una mejor calidad de servicio a los clientes, mediante un estudio explicativo, utilizó una muestra de 238 clientes y el

instrumento fue el cuestionario. Los resultados demostraron que los componentes funcionales y sociales impulsan la adopción a esta era digital, pero lo realizan empíricamente a los modelos de robots, la cual no genera efectos positivos y agrega una nueva percepción del usuario, además de ser un estudio poco explorado. Concluyendo que mientras más comprendamos, la adaptación será más rápida e implementarlas de manera adecuada garantiza en el éxito en las organizaciones.

Hu, et al., (2021) en su estudio sobre la comprensión de manera empírica los mecanismos de solucionar al tipo de reclamo por una mala calidad de servicio en el país de Kenia, para ello usaron un modelo estructural, mediante un estudio descriptivo, utilizó una muestra de 185 usuarios y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Deduciendo que brindando una calidad de servicio eficiente disminuye los niveles de abandono del usuario, entonces es fundamental que las organizaciones utilicen de manera adecuada las herramientas digitales, porque le permitirá conocer las posibles restricciones que merman su calidad de servicio.

Correa, et al., (2020) en su estudio sobre la utilización del gobierno digital en Colombia, cuya finalidad fue seleccionar y revisar distintas fuentes de información acerca de la estrategia del gobierno digital, mediante un estudio descriptivo. Su muestra estuvo conformada por informes sobre la utilización de esta herramienta digital donde se buscó identificar los aspectos y tendencias más importantes y el instrumento aplicado fue el análisis documental. Finalizó que es posible afirmar que, la adaptación y la influencia del gobierno digital en muchos países son fundamentales porque ayuda a acercarse más a la sociedad por parte del Estado, fomentado la transparencia y también mejorar la calidad de servicio.

Aguilera (2019) estudió la calidad de comunicación en las plataformas virtuales de una entidad argentina, evaluó el nivel de calidad de comunicación mediante las plataformas virtuales del gobierno digital con respecto a su servicio brindado en una entidad pública, mediante un estudio descriptivo, utilizó una muestra de 320 colaboradores y el instrumento fue el cuestionario. En los resultados obtenidos, el 73.3% de los encuestados indicaron que la empresa presentó un nivel alto de comunicación digital, mientras que el 17.6% indicaron

que tiene un nivel medio y el 8.7% indicaron que tiene un nivel bajo. Se concluye que la utilización del gobierno digital se viene desarrollando adecuadamente, la cual está siendo efectiva según la opinión del usuario.

Medina, et al., (2020) determinó la influencia de la calidad de la información, del sistema y de los servicios en una institucional gubernamental en la ciudad de México, mediante un estudio descriptivo, la muestra utilizada fue de 488 usuarios y el instrumento empleado fue el cuestionario. Los resultados destacan la importancia del uso de las plataformas virtuales, cuya seguridad en sus operaciones son adecuadas. Concluyo que, para tener una eficiente plataforma virtual, se debe contar con las herramientas digitales.

Andrade (2016), en su estudio cuya finalidad fue analizar las herramientas digitales en entidades colombianas, mediante un estudio descriptivo, la cual utilizó una muestra de 120 usuarios y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Los resultados evidenciaron que las herramientas digitales tuvieron un impacto positivo en la calidad de servicio según el 67,8% de los usuarios. Concluyó que las herramientas digitales como las aplicaciones y los portales web son importantes porque permite intercambiar información con otros países.

Con respecto a las teorías relacionadas al tema de gobierno digital, según el D.L N°1412 en su artículo 6, lo define como la aplicación de la tecnología de información y comunicación en la administración pública, con el propósito de implementar el valor de los servicios que brinda el Estado a través de leyes, normas, instrumentos que son usados por las entidades públicas (PCM, 2018). A su vez, el gobierno digital es aquella nueva norma que busca beneficiar a las entidades públicas, dándole valor a su tecnología, con la finalidad de mejorar los trámites y el servicio que están relacionados con el diseño digital, de tal forma se podrá fortalecer la administración pública y contribuir con el sector público siendo transparente y eficiente (OCDE, 2016).

La Organización de Estados Americanos (OEA, 2021) lo define como la aplicación de las TIC, por parte de las entidades públicas de un país, con el propósito de reforzar la información y el servicio que brindan estas entidades al

usuario, la cual aumentará su eficiencia y eficacia; además de incrementar su transparencia en el sector público.

Por otro lado, el gobierno digital es el cambio de un modelo de administración pública tradicional a uno más moderno, el cual está enfocado en la planificación y la gestión mediante el uso de la tecnología (Martínez, 2018). Además, tiene como propósito mejorar la calidad de servicio de las TICs en las entidades públicas (Mejía, 2018).

El uso de la tecnología en la administración pública se refiere a la comunicación e información en los sistemas gubernamentales que buscan generar beneficios en la ciudadanía, para lo que es necesario realizar una actualización en los sistemas digitales, donde el usuario tendrá mayor confianza; en otras palabras, la adaptación a este sistema debe generar equilibrio y participación del usuario (Taejun et al., 2020).

En las fases del gobierno digital se tiene a la aplicación del mismo, cuya finalidad es proponer modelos de desarrollo de la tecnología digital. Estas fases son cuatro: la presencia web, la interacción, la transacción y la transformación. Aunque, hay autores que consideran una fase adicional como, la participación ciudadana (Sánchez, 2015).

La presencia web, se manifiesta en los lugares donde se ha instalado el servicio de internet con la finalidad de brindar información; se integran herramientas como mensajes a través del correo electrónico u otros canales de comunicación, siguiendo los pasos de muchos países que han implementado este sistema. Cabe recalcar que, la calidad de servicio del internet varía según la cobertura de cada país (de Armas Urquiza & de Armas Suárez, 2011).

Con respecto a la segunda fase de interacción, esta se caracteriza porque los usuarios cuentan con los dispositivos pertinentes para comunicarse con los funcionarios y organizaciones a través del internet. Del mismo modo, interactúan más rápido a través de otros canales digitales para contratar un nuevo servicio; es decir, esta fase brinda al cliente la posibilidad de opinar sobre sus experiencias e interponer quejas sobre el servicio, si en caso lo hubiera (Mejía, 2021).

En base a la tercera fase de transacción, las personas u organizaciones pueden completar sus actividades en línea a través de una plataforma virtual, de manera que pueda haber un intercambio entre ambas partes sobre la información requerida y en ocasiones transacciones de recursos económicos de manera segura; en esta fase los servicios digitales creados son: pagar impuestos, tramitar licencias, obtener pasaportes (Villoria y Ramírez, 2013).

Mientras que la cuarta fase de integración, se caracteriza por la relación que existe entre el sector privado y público. Esta fase consta de interoperaciones, la adaptación a las nuevas TICs y la nueva conexión que ofrecen las instituciones públicas a sus usuarios, donde existe un servicio integrado y transformacional sobre la integración de procesos, información y canales que existe dentro de los distintos niveles del gobierno (Sánchez, 2015).

Y, por último, la fase de la participación democrática es aquella que, no solo está referida al sector público, sino también estimula la toma de decisiones en el sector privado; es decir, se establece un diálogo entre los participantes de ambos sectores (usuarios y organización), a través de foros y blogs con la finalidad de conocer las opiniones de los usuarios para tomar decisiones pertinentes que ayuden al desarrollo empresarial (de Armas Urquiza & de Armas Suárez, 2011).

Con respecto a las dimensiones de la variable gobierno digital, según el modelo de la OCDE, la define como la utilización de los recursos digitales, que son parte de las estrategias de modernización; tales como: crear valores y agregar un nuevo concepto sobre las TICs como un elemento central para la transformación digital, cuya característica es establecer sus dimensiones durante la fase de transformación; es por ello que, en el año 2017 se creó esta herramienta digital por parte del Consejo de Ministros y la Secretaría de Gobierno Digital y el ente rector del Sistema Nacional de Administración Pública, con la cual se trabaja en la actualidad digital (Comex, 2021). Al respecto, plantea las siguientes dimensiones:

La dimensión Identidad digital que según el Decreto Legislativo N°1412, la define como las cualidades y caracteres que identifican a una persona en las plataformas virtuales, la cual servirá como credencial para su autenticación

digital (PCM, 2018). Dentro de esta dimensión encontramos la credencial de identidad digital; proporcionada por el Estado peruano como uno de los elementos de la plataforma nacional de identificación Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2022). A su vez, la identidad digital, ha dejado de ser un concepto emergente debido a que, en la actualidad se utiliza con mayor frecuencia y los usuarios conocen a través de ella cuáles son sus funciones transaccionales; desde su implementación generó un impacto positivo en los gobiernos y en las personas (Sullivan, 2018).

Además, la autenticación digital, es un servicio que se realiza dentro de la plataforma digital con la finalidad de autenticar la identidad de cada usuario, la cual permitirá su acceso a diferentes escenarios (RENIEC, 2021).

La inclusión digital es un factor clave para poder enfrentar las desigualdades socioeconómicas (Gallardo, 2019). El ingreso de la nueva tecnología ha traído beneficios que no están distribuidos de forma equitativa entre los países en vía de desarrollo y los países desarrollados tecnológicamente. Ante las necesidades de desarrollo económico y social, surge una brecha digital, siendo una de las principales razones por las que los países desarrollados tecnológicamente invierten en TICs y accesibilidad a Internet (Terán-Modregón, 2017).

La dimensión prestación de servicios digitales según el Decreto Legislativo N°1412, es aquel conjunto de beneficios que las entidades públicas brindan a la sociedad de forma paulatina, mediante las plataformas virtuales que ofrecen con la finalidad de garantizar y conservar la documentación electrónica (PCM, 2018).

La prestación de servicios digitales, es el conjunto de acciones que las entidades realizan en beneficio del usuario; para lograr esta meta, se ha visto en la necesidad de adoptar nuevas tecnologías digitales y cambiar la forma de trabajo; para ello, se debe tener una estrategia clara y capacitar a los trabajadores, con el propósito de cumplir con las metas establecidas (Naimi, et al., 2022).

Mientras que, los indicadores de la dimensión dos son: por un lado, la garantía de la información en entidades públicas de forma progresiva con la finalidad de garantizar al personal un adecuado servicio, según la ley (PCM,

2018); y, por otro lado, la conservación de documentos electrónicos firmados digitalmente con el fin de preservarlos y garantizar la permanencia de las firmas digitales contenidas en estos. Para ello, se utilizan mecanismos que evidencian la documentación digital y las normas bajo parámetros aceptados a nivel internacional con la finalidad de verificar el estado de los certificados digitales asociados (PCM, 2018).

Una sede digital es un medio a través del cual los individuos tienen acceso a cualquier catálogo digital, con el propósito de tramitar, monitorear, recibir y enviar documentos electrónicos, mediante la administración pública (PCM, 2018).

Registro digital es aquel que se realiza en la recepción de documentos como solicitudes, oficios, trabajos y comunicaciones vía email, las cuales son dirigidas a la entidad correspondiente (PCM, 2018).

El domicilio digital, es un atributo de la identidad digital; en otras palabras, es el domicilio de una persona dentro de una jurisdicción, usada por las organizaciones públicas (PCM, 2018).

La interoperabilidad, según el Decreto Legislativo N°1412, se define como la implementación de los canales digitales para mejorar la comunicación entre las entidades públicas, que servirá para el intercambio de información (PCM, 2018).

Los indicadores son: la interoperabilidad a nivel organizacional, la cual es responsabilidad de la especificación gerencial de expertos legales, organizacionales, semánticos y técnicos para ser contrapartes efectivas de las instituciones en sus respectivos campos; y diferenciar sus estándares y disciplinas de buenas prácticas. Los controles que se adhieren a esto están sujetos a un modelo de interoperabilidad definido (centralizado, distribuido, por dominio). (CEPAL, 2021).

La interoperabilidad (IO) semántica es aquella que sirve para intercambiar información sin margen de error, requisito indispensable para que la información obtenida sea compartida en el sistema público; es decir, es la vinculación que se controla y se comparte con los demás sistemas, convirtiéndose en un sistema

estandarizado para que a nivel internacional la información sea unipersonal (Moreno, et al., 2015).

La interoperabilidad a nivel técnico, está relacionada con la interconexión, la integración y el intercambio de información; define las normas de comunicación y seguridad, esta es ejecutada por el personal de las oficinas de informática de gestión pública, teniendo en cuenta los estándares (PCM, 2018).

La interoperabilidad es un valor crucial para el desarrollo del Gobierno Digital, tal como lo menciona el Mercado Único Digital. En otros países se han realizado inversiones considerables para mejorarla y desarrollar sus componentes básicos, pudiendo realizar el intercambio de datos con otros países, por ser un factor importante para el desarrollo digital dentro de las entidades (Boneva y Debora, 2018).

La seguridad digital, según el Decreto Legislativo N°1412 (2018), es definida como el nivel de aceptación que se genera dentro de la innovación tecnológica, a través de medidas de prevención usadas para frenar el tipo de riesgos relacionados con la seguridad del usuario (PCM, 2018).

En la dimensión cuatro, los indicadores son: por un lado, la confianza digital, la cual según (PCM, 2018) es el conjunto de normas, modelos, principios, parámetros, funciones y procesos que tienen las organizaciones públicas con tecnología digital que aseguran y mantienen la confianza dentro del entorno digital; cuyos ámbitos son:

Conservar la información personal, con la finalidad de proteger al usuario y ser transparente al momento de evaluarlo (PCM, 2018).

Conservar la evaluación de sus funciones de los usuarios en sus respectivas áreas (PCM, 2018).

La dimensión cinco, catalogada como Seguridad Digital; es regulada por la Oficina del Consejo de Ministros (PCM), se encarga de la seguridad digital del país, además de supervisar, dirigir, monitorear y evaluar.

El incremento en el uso de la tecnología ha creado un mayor número de datos conllevando a mayores beneficios; gracias a ello, se produce un mayor número de pruebas para combatir los riesgos potenciales, convirtiéndose en la vanguardia de la saturación de las normas y leyes referidas a la privacidad de los usuarios (Michael, et al., 2018).

La seguridad digital es aquel grupo de normas, etapas y técnicas que tienen como finalidad de gestionar la integridad y disponibilidad de información digital dentro de la administración pública.

La importancia del gobierno digital es un concepto que se fue incorporando a la gestión pública con la llegada de los avances tecnológicos de información y comunicaciones, con el objeto de mejorar y simplificar los procesos o actividades de las entidades públicas, para así ofrecer un servicio de calidad al usuario; este desafío ha sido asumido por la mayoría de países en su administración pública, a fin de ofrecer una dinámica fluida entre el Estado y su población, puesto que el logro de ese objetivo trae consigo el logro de un buen gobierno (SUCAMEC, 2022).

Es importante que la utilización de una tecnología de información y comunicación esté relacionada a la administración moderna y la calidad de servicio, la cual busca ser más eficiente con la finalidad de agilizar los procesos y reducir costos; lo que beneficiaría a los usuarios de las TICs. Para establecer una conectividad entre el Estado y los usuarios se debe facilitar la información sobre la obtención de licencias, certificaciones y permisos a fin de que el acceso cada vez sea más rápido (SGP, 2021).

Un punto importante para destacar es que la información vertida en su portal web SEL tiene carácter de declaración jurada, ya que dicho portal es parte del Registro Nacional de Gestión de Información (RENAGI); en ese sentido, la información ofrecida por parte de los usuarios en la plataforma SEL tiene el mismo valor que los datos ofrecidos de forma personal (SUCAMEC, 2022).

*Con respecto a la variable de estudio: calidad de servicio.* Da Silva (2020) lo define como el identificar las necesidades y expectativas del usuario, mediante diferentes estrategias como los beneficios sobre servicio prestado. A su vez, la

calidad de servicio se define como la satisfacción de los clientes potenciales que reciben los servicios prestados por su organización (Devarasetty & Reddy, 2021). De manera similar, se dice que es el grado de diferencia entre las expectativas o los deseos de un cliente, con base en la concreción, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (Slimani et al. 2021). En otras palabras, es la percepción del consumidor de los productos y servicios ofrecidos por la organización, esta última siempre debe dar confianza y mostrar empatía, actuar con credibilidad y en beneficio de sus clientes, brindándoles un óptimo nivel de respuesta (Regency y Yu, 2021).

Para Parasuraman, et al., (1988) son aquellas estrategias que ayudan a mejorar el cumplimiento de los deseos, expectativas y percepción del usuario de un servicio brindado. Cohesionar con el siguiente modelo

El modelo Srvqual se publicó por primera vez en 1988, desde de ese año ha tenido algunas mejoras y cambios; el cual, es un método de estudio comercial que se encarga de medir la calidad de servicio, mediante las expectativas y percepción del usuario, permitiendo analizar sus aspectos cuantitativos y cualitativos, además de conocer los factores incontrolables e impredecibles, proporcionando una información detallada sobre sus opiniones del servicio recibido por parte de las organizaciones cuyo propósito es identificar sus expectativas y percepción, asimismo es una herramienta para mejorar la calidad de servicio de una organización (Matsumoto, 2014).

Igualmente, el Modelo de las brechas que fue sugerido por los autores de Srvqual como Parasuraman, et al (1988); indicaron que las diferencias entre los aspectos importantes dentro de un servicio, tales como las necesidades del usuario y la experiencia deben ser requisitos por parte del personal de la organización.

Las instancias identifican cinco brechas que causan problemas en el servicio y afectan el resultado final de la experiencia del cliente. A continuación, se presentan:

Brecha 1: La diferencia entre las expectativas del cliente y las opiniones de los gerentes de la empresa, está referido a los directivos de una entidad que no

entienden las necesidades del usuario, en la cual será difícil que se promuevan y desarrollen actividades para satisfacer las necesidades del usuario.

Brecha 2: La diferencia entre la percepción de la gestión y la especificación del estándar de calidad, la clave para evitar esta brecha es conocer las expectativas del usuario mediante especificaciones estándar del servicio.

Brecha 3: La discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y el servicio brindado, donde para tener una buena calidad de servicio se debe respetar y cumplir con las normas.

Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa, para evitar esta discrepancia se debe tener en cuenta la comunicación externa con la entidad proveedora, teniendo en cuenta las promesas que la entidad realiza y la publicidad que afecta a las expectativas.

Brecha 5: Es la brecha global, es diferenciar las expectativas y la percepción del usuario.

Las cinco brechas mencionadas permitirán detectar los aspectos que están fallando dentro de la entidad, como la seguridad, la capacidad de respuesta, la fiabilidad y los elementos tangibles, con la finalidad de mejorar la capacidad en la toma de decisiones.

Las dimensiones de calidad de servicio, según Parasuraman, et al. (1988) son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles.

Con respecto a la fiabilidad Parasuraman, et al. (1988), la define como la forma de brindar un servicio, la cual mide la eficiencia y eficacia a través del nivel de satisfacción de las personas. Mientras que Pumacayo, et al., (2019), señalan que la fiabilidad es un factor fundamental en la atención al usuario, la cual se mide a través de la eficiencia del servicio que brinda la entidad. Por otro lado, Toala e Hinojosa (2021) señalan que los trabajadores son quienes toman la decisión dentro de la entidad, para la cual deben estar preparados, ya que de ellos y su calidad de atención depende lograr los objetivos trazados.

Parasuraman, et al., (1988) conceptualiza a la capacidad de respuesta como la dimensión que valora el profesionalismo con el que el personal responde oportunamente a las necesidades del usuario cumpliendo con los plazos establecidos. Bajo una misma perspectiva Ortega, et al., (2021) señalan que son las acciones por parte de los trabajadores de la entidad los que permiten al usuario tomar las mejores decisiones al momento de elegir un servicio; además de ser cualidades necesarias para la entidad el reflexionar, gestionar y evaluar el impacto de su servicio, con la finalidad de brindar una mejor atención.

Para Parasuraman, et al., (1988) la seguridad, hace referencia al comportamiento por parte del personal para atender los requerimientos de los usuarios. Por otro lado, Ortega et al., (2021), señalan que es la confianza que representa el sentimiento del usuario con el servicio brindado por la entidad; también se puede decir que son las capacidades, habilidades y conocimientos del personal de la entidad que brinda al usuario sobre alguna información que este requiera.

Según lo expresado por Parasuraman et al., (1988) la empatía es la atención personalizada hacia el usuario, siendo flexible en los horarios de atención por parte de la empresa; es decir, el personal debe mostrar amabilidad, respeto y brindarle un servicio de calidad. En cambio, Ortega, et al., (2021) señala que es la capacidad innata de las personas, que permite comprender a sus semejantes y mejorar las relaciones interpersonales entre el trabajador y el usuario

Para Parasuraman, et al., (1988) los elementos tangibles, son aquellos que conforman lo material de la entidad como las instalaciones y los equipos; es decir, es todo lo que se puede observar dentro de la entidad. Del mismo modo, Ortega, et al., (2021) señalan que es el lugar donde la entidad realiza sus actividades, además son sus equipos, el personal y las herramientas de información. Asimismo, Vilca, et al., (2021) señalan que las características anteriormente mencionadas representan una imagen sobre el servicio que será evaluado por los usuarios.

Pardo (2021) señala que existen barreras para la transformación digital; que genera retrasos para el desarrollo empresarial, debido a que por la pandemia del

Covid – 19, la modalidad de atención ha cambiado de presencial a virtual, a lo que le sumamos la poca experiencia del personal, la tecnología obsoleta y el no contar con una estrategia digital funcional. Por ese motivo Arias y Valdivia (2021) mencionan que, si no se logra cambiar la tecnología digital la calidad de atención en las entidades será deficiente y que, para lograr, la mejora se deberá facilitar el acceso a la información y la celeridad de los trámites. De igual manera, Gutiérrez (2021) señala que, para brindar asistencia proactiva es necesario proporcionar asesoría virtual vía correo electrónico o sitio web de su organización. Los costos de los servicios, por su parte, determinan la necesidad de desarrollo o reestructuración de nuevos bienes y servicios analizando los costos provistos por las instituciones públicas. Para ello, las autoridades determinan el porqué, a quién, cómo y cuándo se ofrecen los mismos.

El uso de la tecnología de información en la administración pública, se relaciona cada vez más con la satisfacción del usuario, por ende, con la calidad de servicio, es decir que es importante que las entidades públicas cuenten con una plataforma virtual, la cual servirá para agilizar los trámites (Xanthopoulou, et al., 2021). Asimismo, la implementación de esta tecnología, ayudara hacer más eficiente en la administración pública siendo beneficiados los usuarios (Breit, et al., 2020). Por otro lado, mejorar la relación entre el usuario y la administración pública se debe al desarrollo de gobierno digital, en otras palabras, la digitación sirve para la transformación de la comunicación tradicional a lo digital, la cual sirve para mejorar la calidad de servicio porque a través de ella se evitan grandes aglomeraciones y se realiza más rápido los tramites (Krotel, 2021).

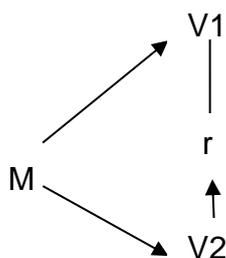
La norma técnica N° 002 – 2021 – PCM – SGP: utilizada para la calidad de servicio en la administración pública, otorgando un aporte especial para modernizar la gestión pública y a su vez, adecuar los servicios para la satisfacción de los usuarios, minimizar errores y reclamos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La presente investigación fue de tipo básica porque se basó en ampliar los conocimientos sobre las variables de estudio a través de las bases teóricas y recolección de información sobre sus posibles variaciones (CONCYTEC, 2018). Este estudio buscó ampliar los conocimientos sobre la relación de las variables de estudio.

Diseño de investigación: El diseño de la presente investigación fue no experimental porque no se manipularon las variables de estudio, también fue de corte transversal porque la recolección de datos se desarrolló en un determinado momento y servirá para responder a las interrogantes de la investigación; el nivel de la investigación fue descriptivo correlacional porque se comprobó mediante una hipótesis planteada previamente (Ñaupas, et al., 2018).



Denotación:

M : Muestra de investigación conformada por 216 usuarios de SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash.

V1 : Gobierno digital

V2 : Calidad de servicio

r : Relación entre las variables

#### 3.2. Variables y Operacionalización

*Variable Independiente:* Gobierno Digital.

Definición conceptual: Según el Decreto Legislativo D.L N°1412 en su artículo 6, es la aplicación de la tecnología de información y comunicación en la administración pública, con el propósito de implementar el valor de los servicios que brinda el Estado a través de leyes, normas e instrumentos que son usados por las entidades públicas (PCM, 2018).

Definición operacional: El cuestionario del gobierno midió la aplicación de la tecnología de la información y comunicación mediante las dimensiones identidad digital, la prestación de servicios digitales, la interoperabilidad y la seguridad digital.

Escala: Ordinal

*Variable Dependiente:* Calidad de Servicio.

Definición conceptual: Para Parasuraman, et al., (1988) son aquellas estrategias que ayudan a mejorar el cumplimiento de los deseos, expectativas y percepción del usuario de un servicio brindado.

Definición operacional: el cuestionario de calidad de servicio midió las dimensiones de: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Escala: Ordinal

En cuanto a la Matriz de operacionalización (Ver anexo 1)

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.**

Población: Para Arias, et al., (2016), la población es un conjunto de elementos que son parte de una investigación, las cuales tendrán características similares y se elegirán mediante criterios de selección. La población estuvo conformada por 494 usuarios de ambos sexos registrados en la plataforma virtual de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash correspondiente al mes de abril, 2022.

**Tabla 1**

*Distribución de la población de los usuarios de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash.*

Tipo de trámite	Hombres	Mujeres	Total
Emisión de armas, municiones y artículos conexos	162	158	320
Para servicio de seguridad privada en empresas privadas	33	19	54
Manipulación de explosivos para empresas de minería	74	26	100
Autorización para productos pirotécnicos	14	14	28
Total	283	219	502

*Nota.* Base de datos de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash

*Criterios de inclusión:* Usuarios que hayan hecho uso de algún servicio digital mediante su plataforma virtual de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash en un periodo mínimo de seis meses.

*Criterios de exclusión:* Usuarios que realizaron trámites o servicios de forma presencial en la SUCAMEC de estudio, y que no hayan hecho uso de las plataformas virtuales.

*Muestra:* Es parte de la población con características similares, donde se recolectará información relevante y que los datos obtenidos puedan reflejarse en toda la población (Hernández, et al, 2014). En esta investigación se utilizó la fórmula de población finita, se obtuvo una muestra constituida por 216 usuarios.

El tipo de muestra fue probabilístico, y técnica de muestreo estratificado con afijación proporcional. Es aquel que se realiza por selección de estratos con la finalidad de conocer la proporción adecuada de la muestra. (Otzen y Manterola 2017). En la investigación la elección se realizó por estratos según el trámite que realicen los usuarios.

Tabla 2

Tipo de trámite	Hombres	Mujeres	Total
Emisión de armas, municiones y artículos conexos	70	69	139
Para servicio de seguridad privada en empresas privadas	14	9	23
Manipulación de explosivos para empresas de minería	32	11	43
Autorización para productos pirotécnicos	6	6	12
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>95</b>	<b>218</b>

Unidad de análisis: Usuarios de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash.

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

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta que servirá para recopilar datos de las variables de estudio, basándose en la opinión de los usuarios (Hernández, et al., 2014). El instrumento es aquella vía que sirve para la recopilación de información con ciertos criterios de evaluación, mediante cuestionarios, formularios, test, entre otros (Hernández, et al., 2014).

De los instrumentos

a. Cuestionario de Gobierno digital. Dicho instrumento fue adaptado por el Decreto Legislativo N°1412 (2018) para medir el Gobierno Digital de la SUCAMEC. Se encuentra estructurado por cuatro dimensiones: Identidad digital, Garantía de la información, Interoperabilidad y Seguridad digital, cuya escala de respuestas son de tipo Likert, cuyos valores son: totalmente en desacuerdo con un valor de 1, seguido de en desacuerdo con un valor de 2; indiferente con un valor de 3; de acuerdo con un valor de 4 y totalmente de acuerdo con valor de 5.

b. Para la calidad de servicio se utilizó el cuestionario de calidad del servicio de la SUCAMEC, basado en el modelo teórico de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) y sus ítems en función a la Norma Técnica N°

001-2019-PCM- SGP (2019) que consta de 14 ítems. Se encuentra estructurada por cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, cuya escala de respuestas son de tipo Likert, cuyos valores son: totalmente en desacuerdo con un valor de 1, seguido de en desacuerdo con un valor de 2; indiferente con un valor de 3; de acuerdo con un valor de 4 y totalmente de acuerdo con valor de 5.

La validez, se basa en medir al instrumento de evaluación para conocer las características de una variable (Hernández, et al., 2018). Para la validación de los instrumentos se analizó mediante el juicio de dos expertos de doctorado de ciencia e ingeniería; docente de la Universidad César Vallejo cuyos criterios de evaluación son de pertinencia, relevancia y claridad (Anexo 3)

La confiabilidad es aquella técnica que permite evaluar si los ítems son los adecuados para el instrumento, y se realiza mediante la prueba estadística del alfa de Cronbach, siendo más confiable cuando su valor es más cercano al 1 (Hernández, et al., 2014). La confiabilidad del instrumento está basada en consistencia interna y la prueba estadística del alfa de Cronbach. Se determinó mediante una muestra de estudio piloto conformada por 20 usuarios de la SUCAMEC, seleccionados a través de un muestreo probabilística estratificada cuyos resultados obtenidos fue 0,909 para el Gobierno Digital y 0,948 para la calidad de servicio (Anexo 3).

### **3.5. Procedimientos**

Para el proceso de selección de información se estableció la población, para hallar la muestra se empleó la muestra finita y el muestreo fue mediante el probabilístico estratificado. Del mismo modo, el estudio conto con el permiso de la SUCAMEC para la recolección de la muestra a través de la encuesta, el instrumento empleado conto con escalas valorativas, quienes fueron validadas por especialistas y estos cuestionarios fueron elaborados a través del Google Forms.

Luego, se procedió a aplicar la muestra piloto para comprobar la fiabilidad de los instrumentos y después aplicarlos en la muestra del estudio que son los usuarios de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, previa autorización;

finalmente los datos recolectados fueron descargados en formato Excel y almacenados en Google Drive para su posterior análisis en el programa estadístico SPSS versión 25.

### 3.6. Análisis de datos

Para la descripción de las variables de estudio, se usaron tablas de frecuencia y la vez para el nivel de estudio relacional, la información recolectada fue analizada a través de la prueba estadística de asociación y coeficiente correlacional para escalas ordinales Tau-b-Kendall y prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Para realizar el análisis de las variables se consideró los siguientes niveles y rangos de puntuaciones.

Dimensiones		Niveles		
		Bueno	Regular	Malo
Dim1	Identidad Digital	16 – 20	16 – 20	4 – 9
Dim2	Prestación de servicios Digitales	23 – 30	15 – 22	6 – 14
Dim3	Interoperabilidad	12 – 15	8 – 11	3 – 7
Dim4	Seguridad Digital	12 – 15	8 – 11	3 – 7
Total	Gobierno Digital	60 – 80	38 – 59	16 - 37

Para la variable calidad de servicio se consideró los siguientes niveles y rangos de puntuaciones.

Dimensiones		Niveles		
		Buena	Regular	Mala
Dim1	Elementos tangibles	8 – 10	5 – 7	2 – 4
Dim2	Fiabilidad	16 – 20	10 – 15	4 – 9
Dim3	Capacidad de respuesta	8 – 10	5 – 7	2 – 4
Dim4	Seguridad	12 – 15	8 – 11	3 – 7
Dim5	Empatía	12 – 15	8 – 11	3 – 7
Total	Calidad del servicio al usuario	52 – 70	33 – 51	14 –32

### **3.7. Aspectos éticos**

Considerando el Código de Ética de Investigación (UCV, 2021) plasmado en la Resolución del Consejo Universitario N° 0340-2021/UCV, el presente estudio tiene en cuenta los lineamientos determinados en dicha norma, haciendo énfasis en lo siguiente: respeto a la propiedad intelectual de los autores, no se mencionó ningún nombre de los participantes del estudio, la información obtenida fue confidencial por ser obtenido estrictamente con fines académicos. Del mismo modo, fue de competencia profesional y científica porque cumplió con los niveles adecuados para el estudio, además fue de justicia porque se trató a todos los participantes sin la exclusión de nadie, asimismo fue transparente porque no se manipularon los datos y se podrá verificar los resultados. Por último, fue benéfica porque tiene como propósito plantear alternativas de solución para mejorar la calidad de servicio.

## IV. RESULTADOS

**4.1. Del objetivo general.** Determinar la relación que existe entre el nivel de eficiencia del gobierno digital y la calidad del servicio de SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.

**Tabla 3**

*Asociación entre los niveles de la eficiencia del gobierno digital y la calidad del servicio*

	Niveles		Niveles de la calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gobierno Digital	Deficiente	F	3	4	0	7
		%	1,4%	1,8%	0,0%	3,2%
	Regular	F	1	49	37	87
		%	0,5%	22,5%	17,0%	39,9%
	Eficiente	F	0	21	103	124
		%	0,0%	9,6%	47,2%	56,9%
Total	F	4	74	140	218	
	%	1,8%	33,9%	64,2%	100,0%	

*Nota.* Base de datos del estudio

### Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico	Aproximada <sup>b</sup>	P-valor
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,476	,059	7,404	,000
N		218			

**Interpretación:** En la tabla 3, se observa que, del total de los usuarios, el 22,5% perciben como regular la eficiencia del Gobierno Digital y a la vez como regular la calidad de servicio y el 47,2% de los usuarios la perciben como eficiente el Gobierno Digital y como buena la calidad de servicio.

Por otro lado, según el estadístico del coeficiente de asociación Tau – b de Kendall, se determina una asociación significativa ( $p= 0,000$ ) y a la vez correlación moderada de 0,476 entre el nivel de eficiencia del Gobierno Digital y calidad de servicio.

## 4.2. Análisis descriptivo de las variables

*Primer objetivo específico:* Describir el nivel de eficiencia del Gobierno Digital de SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022

**Tabla 4**

*Niveles de eficiencia del Gobierno Digital de SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	3,2
Regular	87	39,9
Eficiente	124	56,9
Total	218	100 %

*Nota.* Anexo 5

**Interpretación.** según la tabla 4, se observa que el 56,9% de los usuarios perciben un nivel eficiente del gobierno digital de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, el 39,9 % lo perciben como regular y solo el 3,2% como deficiente.

**Tabla 5**

*Niveles de Gobierno Digital de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, según dimensiones.*

Nivel	Identidad digital		Servicios digitales		Interoperabilidad		seguridad digital	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
Deficiente	11	5%	13	6%	14	6%	8	4%
Regular	99	45%	89	41%	95	44%	93	43%
Eficiente	108	50%	116	53%	109	50%	117	54%
Total	218	100%	218	100%	218	100%	218	100%

**Interpretación.** Según la tabla 5, se describe el nivel de eficiencia del Gobierno Digital de la SUCAMEC de la jefatura zonal Ancash, con respecto a la identidad digital, se tiene que la mitad de los usuarios (50%), lo perciben como eficiente y el 45% lo perciben como regular; en la dimensión prestación de servicios digitales, el 53% de los usuarios lo perciben como eficiente y el 41 como regular; mientras que en la dimensión Interoperabilidad, el 54% lo perciben como eficiente y el 43 lo perciben como regular; en la dimensión seguridad digital, el 50% lo perciben como eficiente y el 44 % lo perciben como regular.

*Segundo objetivo específico:* Describir el nivel de calidad del servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.

**Tabla 6**

*Nivel de percepción de la calidad del servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	4	1,8
regular	74	33,9
Buena	140	64,2
Total	218	100 %

Fuente. Anexo 5

**Interpretación.** Según la tabla 5, se observa que gran parte de los usuarios (64,2%) perciben en un nivel bueno la calidad de servicio, mientras que el 33,9% la perciben como regular y el 1,8% la perciben como pésima.

**Tabla 7**

*Niveles de calidad de servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, según dimensiones.*

Nivel	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
Deficiente	13	6%	18	8%	8	4%	7	3%	8	4%
Regular	123	56%	72	33%	98	45%	104	48%	80	37%
Eficiente	82	38%	128	59%	112	51%	107	49%	130	60%
Total	218	100%	218	100%	218	100%	218	100%	218	100%

**Interpretación.** Según la tabla 7, se describe el nivel de calidad de servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, con respecto a la fiabilidad, se tiene que el 38% de los usuarios, lo perciben como regular y el 59% como buena; en la dimensión capacidad de respuesta, el 33% de los usuarios lo perciben como regular y el 59% como buena; mientras que en la dimensión seguridad, el 45% como regular y el 51% como buena; en la dimensión empatía, el 48% como regular y el 37% como buena.

### 4.3. Análisis correlacional

Del tercer objetivo específico. Determinar la relación que existe entre la identidad digital y la calidad del servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.

Tabla 8

*Correlación entre la dimensión identidad digital y la calidad del servicio*

		Niveles	Niveles de la calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dim.1. Identidad Digital	Deficiente	F	3	4	4	11
		%	1,4%	1,8%	1,8%	5,0%
	Regular	F	0	44	55	99
		%	0,0%	20,2%	25,2%	45,4%
	Eficiente	F	1	26	81	108
		%	0,5%	11,9%	37,2%	49,5%
Total		F	4	74	140	218
		%	1,8%	33,9%	64,2%	100,0%

*Nota.* Base de datos del estudio

#### Medidas simétricas

Escala	Prueba	Val.	ESA <sup>a</sup>	T aprox. <sup>b</sup>	Sig.
Ord por ord.	Tau-b de K.	,241	,066	3,566	,000
N		218			

**Interpretación:** De la tabla 8, se observa que, el 1,4% del total de los usuarios, perciben una deficiente la identidad digital, a su vez una mala CD; asimismo el 20,2% perciben un nivel regular de identidad digital y una regular CD; mientras que el 37,2% perciben como eficiente la identidad digital y una buena CD.

Por otro lado, según el estadístico de coeficiente de asociación Tau – b, con una asociación significativa ( $p= 0,000$ ) y una correlación baja de 0,241 entre el nivel identidad digital y calidad de servicio.

*Del cuarto objetivo específico. Determinar la relación que existe entre la prestación de servicios digitales y la calidad del servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.*

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión prestación de servicios digitales y la calidad del servicio*

		Niveles	Niveles de la calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dim.2. Servicios digitales	Deficiente	F	3	8	2	13
		%	1,4%	3,7%	0,9%	6,0%
	Regular	F	1	48	40	89
		%	0,5%	22,0%	18,3%	40,8%
	Eficiente	F	0	18	98	116
		%	0,0%	8,3%	45,0%	53,2%
Total		F	4	74	140	218
		%	1,8%	33,9%	64,2%	100,0%

Fuente. Base de datos del estudio

<b>Medidas simétricas</b>					
Escala	Prueba	Val.	ESA <sup>a</sup>	T aprox. <sup>b</sup>	Sig. Aprox.
Ord. por ord.	Tau-b de K.	,470	,057	7,612	,000
N		218			

**Interpretación:** De la tabla 9, se observa que el 1,4% del total de los usuarios encuestados percibieron como deficiente la prestación de servicios digitales y mala la CD; del mismo modo el 22 % la percibieron como regular y también regular la CD; mientras que el 45 % la percibieron como eficiente y buena la CD.

Por otro lado, según el estadístico de coeficiente de asociación Tau – b, con una asociación significativa ( $p= 0,000$ ) y una correlación moderada de ,470 entre el nivel de la prestación de servicios y calidad de servicio.

*Del quinto objetivo específico. determinar la relación que existe entre la interoperabilidad y la calidad del servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.*

**Tabla 10**

*Correlación entre la dimensión interoperabilidad y la calidad del servicio*

Niveles		Niveles de la calidad de servicio			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Dim.3. Interoperabilidad	Deficiente	f	3	7	4	14
		%	1,4%	3,2%	1,8%	6,4%
	Regular	f	1	46	48	95
		%	0,5%	21,1%	22,0%	43,6%
	Eficiente	f	0	21	88	109
		%	0,0%	9,6%	40,4%	50,0%
Total		f	4	74	140	218
		%	1,8%	33,9%	64,2%	100,0%

Fuente. Base de datos del estudio

#### Medidas simétricas

Escala	Prueba	Val.	ESA <sup>a</sup>	T aprox. <sup>b</sup>	Sig. Aprox.
Ord. por ord.	Tau-b de K.	,364	,061	5,686	,000
N		218			

**Interpretación:** De la tabla 10, se observa que el 1,4% del total de los usuarios encuestados percibieron como deficiente la dimensión interoperabilidad y mala la CD; del mismo modo el 21,1% la percibieron como regular y regular la CD; mientras que el 40,4% la percibieron como eficiente y buena la CD.

Por otro lado, según el estadístico de coeficiente de asociación Tau – b, con una asociación significativa ( $p= 0,000$ ) y una correlación baja de 0,364 entre el nivel de interoperabilidad y calidad de servicio.

*Del sexto objetivo específico. Determinar la relación que existe entre la seguridad digital y la calidad del servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.*

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión seguridad digital y la calidad del servicio*

Niveles		Niveles de la calidad de servicio			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dim.4. Seguridad Digital	Deficiente	F	3	4	1	8
		%	1,4%	1,8%	0,5%	3,7%
	Regular	F	1	42	50	93
		%	0,5%	19,3%	22,9%	42,7%
	Eficiente	F	0	28	89	117
		%	0,0%	12,8%	40,8%	53,7%
Total		F	4	74	140	218
		%	1,8%	33,9%	64,2%	100,0%

Fuente. Base de datos del estudio

**Medidas simétricas**

Escala	Prueba	Val.	ESA <sup>a</sup>	T aprox. <sup>b</sup>	Sig. Aprox.
Ord por ord.	Tau-b de K.	,300	,065	4,433	,000
N		218			

**Interpretación:** De la tabla 11, se observa que el 1,4% del total de los usuarios encuestados percibieron como deficiente la dimensión seguridad digital y mala la CD; del mismo modo el 19,3% la percibieron como regular y también regular la CD; mientras que el 40,8% la percibieron como eficiente y buena la CD. Por otro lado, según el estadístico de coeficiente de asociación Tau – b, con una asociación significativa ( $p= 0,000$ ) y una correlación baja de 0,300 entre el nivel de seguridad digital y calidad de servicio.

### 4.3. Prueba de Hipótesis

Con el propósito de determinar la prueba estadística idónea para la contratación de hipótesis, se realizó la prueba de normalidad.

Prueba de Normalidad presentó la siguiente hipótesis

- $H_0$ : Los datos provienen de una distribución normal
- $H_1$ : Los datos no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha$ .

Estadístico de prueba: Kolmogorov- Smirnov ( $n > 50$ ).

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov- Smirnov		
	Estadístico	gl	Signif.
Gobierno digital	,073	218	,007
Calidad de servicio	,102	218	,000

Fuente: Base de datos de estudio.

**Interpretación:** según los resultados, se observa que las variables de estudio presentan un nivel de significancia ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se utilizó la prueba no de Rho ( $\rho$ ) de Spearman.

Formulación de la hipótesis general:

$H_1$ : Existe una relación directa y significativa entre el nivel de eficiencia del Gobierno Digital y la calidad del servicio de SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022

$H_0$ : No existe una relación directa y significativa entre el nivel de eficiencia del Gobierno Digital y la calidad del servicio de SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.

**Tabla 12**

*Correlación de Rho de Spearman entre el gobierno digital y calidad de servicio*

Rho de Spearman		Calidad de servicio
Gobierno Digital	Coeficiente de corr.	, 624 **
	Sig.	,000
	n	218

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

**Interpretación:** De la tabla 9, se determina que existe una correlación directa de nivel alto de 0, 624 y significativa ( $p= 0,000 < a 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que, el Gobierno Digital se relaciona directamente con la calidad de servicio, según la opinión de los 218 usuarios de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.

**Tabla 13**

*Tabla resumen de las hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de Gobierno Digital y la calidad de servicio.*

		Rho de Spearman	Calidad de servicio
Dimensiones de Gobierno Digital	Identidad digital	Coeficiente de correlación	0,333**
		Significancia	0,000
	Prestación de servicios digitales	Coeficiente de correlación	0,578**
		Significancia	0,000
	Interoperabilidad	Coeficiente de correlación	0,516**
		Significancia	0,003
	Seguridad digital	Coeficiente de correlación	0,428**
		Significancia	0,000

**Fuente:** Base de datos de estudio

**Interpretación:** En la tabla 13, se puede determinar:

La dimensión de identidad digital y calidad de servicio se correlaciona directamente con un nivel bajo de 0,333 y una significancia ( $p= 0,000 < 0,05$ ), en los 218 usuarios de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.

La dimensión de prestación de servicios digitales y calidad de servicio se correlaciona directamente con un nivel moderado de 0,578 y una significancia

( $p= 0,000 < 0,05$ ), en los 218 usuarios de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.

La dimensión de prestación de interoperabilidad y calidad de servicio se correlaciona directamente con un nivel moderado de 0,516 y una significancia ( $p= 0,000 < 0,05$ ), en los 218 usuarios de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.

La dimensión de prestación de seguridad digital y calidad de servicio se correlaciona directamente con un nivel bajo de 0,428 y una significancia ( $p= 0,000 < 0,05$ ), en los 218 usuarios de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.

## V. DISCUSIÓN

En el marco de la línea de investigación, el gobierno digital es un cambio digital dentro de la administración pública, a nivel mundial, cuya finalidad es implementar la tecnología y realizar una buena calidad de servicio; este cambio será de gran ayuda para entidades de administración pública, para que la información brindada sea transparente (Santiso, 2019). Sin embargo; de acuerdo a los estudios empíricos, existen profundas limitaciones sobre el gobierno digital. En el Perú en las entidades públicas presentaron algunos problemas en sus plataformas virtuales, donde solo la décima parte logró el nivel de eficiencia, siendo las entidades de telecomunicación quienes cuentan con una mejor tecnología (Álvarez, 2020).

Como consideraciones previas a la discusión de resultados de esta investigación, se hace una reflexión en base a los resultados encontrados. En el sector público, el gobierno digital y la calidad de servicio, se ha visto afectada porque la tecnología que se utiliza es lenta, la cual retrasa los trámites que se realizan, poniendo en evidencia una deficiente calidad de servicio (Descalzi, 2020)

Por otra parte, la relevancia social se explica a partir de las conclusiones de las investigaciones a nivel internacional y nacional descritos; quienes coinciden en que existen deficiencias en las plataformas virtuales de las entidades públicas, que afectan la realización de trámites a través de ellas, esto se debe que su agenda digital no es igual en todos los países (Porrúas, 2019).

Frente a la formulación del problema sobre el nivel de eficiencia del Gobierno Digital y la calidad del servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash; la SUCAMEC (2022) señala la importancia de los avances tecnológicos de información y comunicaciones, con el objeto de mejorar y simplificar los procesos o actividades de las entidades públicas, para así ofrecer un servicio de calidad al usuario y contribuya como antecedente y fuente de estudio para futuras investigaciones.

En primer lugar, al contrastar la hipótesis, se comprobó que existe una correlación positiva alta entre el gobierno digital y la calidad de servicio. Desde

esta postura, se puede corroborar que los resultados encontrados muestran evidencia interna y externa; estas se pueden comprobar con los siguientes enunciados.

La validez interna del estudio se basó en un enfoque cuantitativo, mediante un método analítico e hipotético deductivo, se analizaron los datos empíricos aplicando la estadística descriptiva e inferencial para validarlos y contrastar hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), los cuales cumplieron con supuestos y teorías. La recolección de datos, se realizó a través de la encuesta, cuyos instrumentos fueron adaptados por el Decreto Legislativo N°1412 (2018) y el modelo SRQVUAL adaptado por la Norma Técnica N° 001-2019-PCM- SGP (2019) se determinó grado de confiabilidad alto.

Por otra parte, se corrobora un margen de error del 5 % en su validez externa, debido a que se trabajó con una muestra probabilística de usuarios de la SUCAMEC; resultados que son transferibles a la entidad encargada de registrar armas de fuego.

Con respecto a los resultados, se presentan los principales hallazgos, que se contrastaron con los trabajos previos y argumentaron las teorías encontradas.

Por otra parte, respecto a los objetivos de análisis estadístico correlacional, el objetivo general fue determinar la relación entre las variables de estudio, donde se encontró que existe una correlación significativa ( $p < 0,00$ ) positiva de nivel alto entre el gobierno digital y la calidad de servicio ( $Rho = 0,624$ ), comprobándose la hipótesis de investigación.

Las correlaciones encontradas presentaron una significancia menor al 0.05, es decir que el gobierno digital tiene una relación directa positiva de nivel alto con la calidad de servicio, la cual se corrobora con el estudio de Suclupe (2022), cuyos resultados evidenciaron la relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio mediante la prueba estadística de Rho de Spearman con un valor de 0.72 y una significancia de 0.000 siendo menor a 0.05, quienes concluyen que el Gobierno Digital tiene una relación alta con la calidad de servicio. Del mismo modo, Huanca (2022) evidenció una correlación moderada mediante la prueba estadística de correlación de Pearson (0.562) entre el gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Aramango.

Con respecto a las bases teóricas se encontraron teorías empíricas relacionadas a la variable gobierno digital debido a que está basado en leyes o normas dispuestas en cada país; tales como, el D.L N°1412 en su artículo 6, donde lo define como la aplicación de la tecnología de información y comunicación en la administración pública, con el propósito de implementar el valor de los servicios que brinda el Estado a través de leyes, normas e instrumentos usados por las entidades públicas (PCM, 2018). Asimismo, Pardo (2021) señala que existen barreras para la transformación digital; que genera retrasos para el desarrollo empresarial. Por otro lado, el Modelo SrVqual, es un método de estudio comercial que se encarga de medir la calidad de servicio, mediante las expectativas y percepción del usuario, permitiendo analizar sus aspectos cuantitativos, proporcionando una información detallada sobre sus opiniones del servicio recibido por parte de las organizaciones (Matsumoto, 2014).

Con respecto al objetivo específico 1: Identificar el nivel de gobierno digital, la mayoría de usuarios (56,9 %) perciben un nivel eficiente gobierno digital de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal, mientras que en sus dimensiones: identidad digital, se tiene que la mitad de los usuarios (50%), lo perciben como eficiente; en la dimensión prestación de servicios digitales, el 53% de los usuarios lo perciben como eficiente; mientras que en la dimensión Interoperabilidad, el 54% lo perciben como eficiente; en la dimensión seguridad digital, el 50% lo perciben como eficiente.

Estos resultados encontrados son debido que la SUCAMEC presenta deficiencias en la prestación de servicios y seguridad digital.

Respecto a los antecedentes de estudio se refutan con la investigación de Mejía (2021) porque los resultados sugieren que se necesita implementar la tecnología digital, se pudieron identificar las mejoras en la parte organizacional, se necesita consolidar la tecnología digital en las entidades públicas que se encuentren dentro del enfoque del gobierno digital. Por otro lado, Correa, et al., (2020) identificaron los aspectos y tendencias más importantes y el instrumento aplicado fue el análisis documental. Concluyó que es posible afirmar que la adaptación y la influencia del gobierno digital en

muchos países son fundamentales porque ayudan a acercarse más a la sociedad por parte del Estado, fomentando la transparencia y la mejora en la calidad de servicio.

Con respecto a las teorías relacionadas, Martínez (2018) señaló que es cambio de un modelo de administración pública tradicional a uno más moderno que está enfocado en la planificación y la gestión mediante el uso de la tecnología. Además, el gobierno digital cuenta con cuatro fases que son la presencia web, la interacción, la transacción y transformación (Sánchez, 2015). Asimismo, el uso de la tecnología en la administración pública, se refiere a la comunicación e información en los sistemas gubernamentales que buscan generar beneficios en la ciudadanía, para lo cual es necesario actualizar los sistemas digitales, a fin de que el usuario tenga una mayor confianza; en otras palabras, la adaptación de este sistema debe generar un equilibrio y la participación del usuario (Taejun, et al., 2020).

De lo descrito, se infiere que el nivel de eficiencia del gobierno digital, es regular, debido que no se cuenta con la tecnología adecuada para el uso de las plataformas virtuales, la cual afecta a la calidad de servicio. Estos aspectos son corroborados por estudios previos como Suclupe (2022); Fernández y Oliveira (2021); Hu et al. (2021); (Aguilera 2019) y Correa, et al. (2020).

Con respecto al objetivo específico 2: Identificar el nivel de calidad de servicio, la mayoría de los usuarios (64,2%) perciben en un nivel bueno la calidad de servicio, mientras que, en sus dimensiones, con respecto a la fiabilidad, el 59% lo perciben como buena; en la dimensión capacidad de respuesta, el 59% como buena; mientras que en la dimensión seguridad, el 51% lo perciben como buena; en la dimensión empatía el 37% lo perciben como buena.

Estos resultados encontrados se deben a que la SUCAMEC presenta deficiencias en los elementos tangibles y capacidad de respuesta.

Con respecto a los antecedentes se corroboraron en el estudio de Puican (2021) donde los resultados evidenciaron que la falta de comunicación, el poco conocimiento y la poca experiencia en los trabajadores degeneran la

calidad de servicio. Concluye que la mala comunicación es producto de una mala atención en la realización de sus trámites. Por otro lado, se complementan con el estudio de Rivera (2019) cuyos resultados demostraron que la calidad de servicio presentó un nivel bueno de 18,8% antes del proceso de mejora y después del proceso llegó hasta 51,5 %. Concluyó que la mejora de la calidad de servicio se debe a que toman las decisiones correctas.

Mientras que las bases teóricas sobre las dimensiones de calidad de servicio según Parasuraman, et al., (1988) quienes miden las expectativas y percepción del usuario. Asimismo, Ortega et al., (2021) señalaron que la capacidad de respuesta son las acciones por parte de los trabajadores de la entidad que permitan tomar mejores decisiones al usuario al momento de elegir un servicio. Del mismo los elementos tangibles son: el lugar donde la entidad realiza sus actividades, sus equipos, el personal y las herramientas de información. Asimismo, Vilca et al., (2021) señala que estas características señaladas con anterioridad representan una imagen sobre el servicio y los usuarios son los encargados de evaluarlo.

Con respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre la identidad digital y calidad de servicio de la SUCAMEC, cuyos resultados evidenciaron una correlación baja de 0.333 con una significancia de 0.000, es decir que existe una relación directa baja de la identidad digital con la calidad de servicio, se debe que la SUCAMEC no está actualizando constantemente los datos de los usuarios.

Las correlaciones encontradas son complementadas con Culqui (2022) evidenció que la Administración Pública en sus plataformas virtuales presentan deficiencias en la empresa de saneamiento (ESP) Marañón, afectando la calidad de servicio. Por otro lado, Andrade (2016), señala que las herramientas digitales tuvieron un impacto positivo en la calidad de servicio según el 67,8% de los usuarios en entidades colombianas.

Con respecto a la teoría, el Decreto Legislativo N°1412, señala que son las cualidades y caracteres que identifican a una persona en las plataformas virtuales, la cual servirá como credencial para su autenticación digital (PCM,

2018). Mientras que, para tener una credencial de identidad digital, se debe solicitar a través de la Plataforma Nacional de Identificación (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2022). Por otro lado, la identidad digital, ha dejado ser un concepto emergente, debido que en la actualidad se utiliza con mayor frecuencia y los usuarios conocen a través de ella cuáles son sus funciones transaccionales, desde su surgimiento generó un impacto positivo, en los gobiernos y en las personas (Sullivan, 2018).

Con respecto al objetivo específico 4: Determinar la relación entre la prestación de servicios digitales y la calidad de servicio de la SUCAMEC, cuyos resultados evidenciaron una correlación moderada de 0.578 con una significancia de 0.000; es decir que, existe una relación directa media de la prestación de servicios digitales con la calidad de servicio, esto se debe a que la SUCAMEC está regularizando la información sobre los trámites de los usuarios. Se refuta con los antecedentes de estudio de Silva, et al., (2021) en su estudio demostró que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario ( $Rho = 0,641$ ) y una significancia menor a 0.05. Se concluye que la prestación del servicio cumple las expectativas del cliente, debido que los restaurantes presentan aspectos favorables como la atención brindada. Por otro lado, se complementa con los estudios de Vilca, et al., (2021) concluyeron que, si se utiliza esta tecnología adecuadamente, mejorará su calidad de servicio y brindará una seguridad en todas sus operaciones financieras.

Mientras que las bases teóricas señalan que la prestación de servicios digitales según el Decreto Legislativo N°1412 es aquel conjunto de beneficios que las entidades públicas brindan con la finalidad de garantizar y conservar la documentación electrónica y además garantizar información en entidades públicas, de forma progresiva y cuando sea necesario se implementará dicha información, con la finalidad de garantizar al personal un adecuado servicio, según la ley (PCM, 2018).

Asimismo, la prestación de servicios digitales, es el conjunto de acciones que las entidades realizan en beneficio del usuario, para lograr esta meta se ha visto en la necesidad de adoptar nuevas tecnologías digitales y cambiar la forma de trabajo; para ello, se debe tener una estrategia clara y la

capacitación de los trabajadores, con el propósito de prepararlos y poder satisfacer al usuario Naimi, et al., (2022).

Con respecto al objetivo específico 5: determinar la relación entre la interoperabilidad y calidad de servicio de la SUCAMEC, cuyos resultados evidenciaron una correlación moderada de 0.516 con una significancia de 0.000, es decir que existe una relación directa media de la interoperabilidad con la calidad de servicio.

Los resultados se complementan con los estudios de Hu, et al., (2021) quienes señalaron que, la calidad de servicio eficiente disminuye los niveles de abandono del usuario, entonces es fundamental que las organizaciones utilicen de manera adecuada las herramientas digitales, porque les permitirán conocer las posibles restricciones que merman su calidad de servicio. Mientras que Aguilera (2019) presenta niveles altos de comunicación digital donde el 17.6% indicó que tiene un nivel medio y el 8.7% indicó que tiene un nivel bajo. Concluyó que la utilización del gobierno digital se viene desarrollando adecuadamente, según la opinión del usuario.

Asimismo, las bases teóricas sobre la interoperabilidad, el Decreto Legislativo N°1412 señala que es aquella implementación sobre los canales digitales con el propósito de mejorar la comunicación entre las entidades públicas, con la finalidad de intercambiar información (PCM, 2018). Del mismo modo la interoperabilidad de nivel organizacional es responsabilidad de la especificación gerencial de expertos legales, organizacionales, semánticos y técnicos para ser contrapartes efectivas de las instituciones en sus respectivos campos (CEPAL, 2021).

Además, la interoperabilidad es un valor crucial para el desarrollo del gobierno digital, tal como lo menciona el Mercado Único Digital, en otros países se han realizado inversiones considerables con el fin de mejorar la interoperabilidad y poder desarrollar sus componentes básicos para el intercambio de datos, favoreciendo el desarrollo digital dentro de las entidades (Boneva y Debora, 2018).

Con respecto al objetivo específico 6: determinar la relación entre la seguridad digital y la calidad de servicio de la SUCAMEC, cuyos resultados evidenciaron una correlación baja de 0,428 con una significancia de 0.000; es decir que, existe una relación directa baja de la seguridad digital con la calidad de servicio.

Mientras que los antecedentes de estudio se complementan con los estudios de Fernández y Oliveira (2021) cuyos resultados demostraron que los componentes funcionales y sociales impulsan la adopción a esta era digital y agrega una nueva percepción del usuario. Por su parte Medina, et al., (2020) en su estudio, destacan la importancia del uso de las plataformas virtuales, cuya seguridad en sus operaciones son adecuadas. Concluyó que, para tener una eficiente plataforma virtual, se debe contar con herramientas digitales.

Con respecto a las bases teóricas sobre la seguridad digital, según el Decreto Legislativo N°1412 (2018), es el nivel de aceptación que genera la innovación tecnológica, a través de medidas de prevención usadas para frenar al tipo de riesgos relacionados a la seguridad del usuario (PCM, 2018). Además, la confianza digital según (PCM, 2018) son un conjunto de normas, modelos, principios, parámetros, funciones y procesos que tienen las organizaciones públicas con tecnología digital para asegurar y mantener la confianza dentro del entorno digital.

El incremento en el uso de las tecnologías, ha creado un mayor número de datos conllevando mayores beneficios; gracias a ello, se produce un mayor número de pruebas para combatir los riesgos potenciales, convirtiéndose en la vanguardia de la saturación de las normas y leyes referidas a la privacidad de los usuarios (Michael, et al., 2018).

En relación a sus implicancias teóricas, el estudio busca corroborar la vigencia del Decreto Ley del gobierno digital y el modelo de calidad de servicio (SRQVUAL) dentro de la administración pública, como es el caso de la SUCAMEC. En este sentido, a partir del Decreto Legislativo N°1412 se cambian los trámites presenciales por virtuales, mediante las plataformas digitales, la cual busca mejorar la calidad de servicio de las entidades.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Del objetivo general. Existe una correlación directa de nivel alto ( $\rho=0,624$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre el gobierno digital y la calidad de servicio de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, es decir que a medida que las herramientas digitales sean más actuales, no habrá demoras en las plataformas virtuales y será más eficiente la atención al usuario.

**Segunda.** Del primer objetivo específico. El nivel del gobierno digital percibido por el 56,9% de los usuarios de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash es eficiente. A su vez, las dimensiones de seguridad digital, la prestación de servicios, identidad digital e interoperabilidad es valorado como regular, es decir que la transformación digital no se está dando como se debe, debido que los softwares son antiguos.

**Tercera.** Del segundo objetivo específico. El nivel de calidad de servicio percibido por el 64, 2% de los usuarios de la SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, es buena. A su vez, respecto a sus dimensiones, se determina que las dimensiones de capacidad de respuesta y elementos tangible lo perciben como regular, mientras que las dimensiones de seguridad y empatía lo califica como buena, se debe que los equipos y materiales son muy obsoletos, la cual hacen difícil la labor del personal.

**Cuarta.** Del tercer objetivo. Existe una correlación directa baja ( $Rho = 0,333$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión de identidad digital y la variable de calidad de servicio, se debe las actualizaciones en la base datos son mensuales porque el software es obsoleto, la cual dificulta al momento de pasar los datos personales de los usuarios.

**Quinta.** Del cuarto objetivo. Existe una correlación directa moderada ( $Rho = 0,578$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión de prestación de servicios digitales y la variable de calidad de servicio, se debe la transformación digital se está dando de a poco, la cual afecta la atención al usuario.

**Sexta.** Del quinto objetivo. Existe una correlación directa moderada ( $Rho = 0,516$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión de interoperabilidad y la variable de calidad de servicio, se debe a la utilización de las herramientas digital no son las adecuadas, la cual dificulta la búsqueda de información de los usuarios.

**Séptima.** Del sexto objetivo. Existe una correlación directa baja ( $Rho = 0,428$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión de prestación de seguridad digital y la variable de calidad de servicio, se debe que las herramientas digitales no están brindadas la seguridad que necesita el usuario.

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las debilidades encontradas en los resultados del estudio, se generan las siguientes recomendaciones; los cuales deben constituirse en lineamientos estratégicos para mejorar el uso de las plataformas digitales, con la finalidad de agilizar diversos procedimientos.

Al jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

**Primera.** Implementar el uso de las tecnologías digitales, para lograr la transformación digital, cumpliendo con un proceso gradual, mediante constantes capacitaciones de innovación y planificación digital, que será fundamental para mejorar la calidad de servicio.

**Segunda.** Proponer planes de acción diversificando funciones de los colaboradores encargados del área de tecnología de la información y comunicaciones, para así agilizar los registros digitales.

**Tercera.** Implementar equipos tecnológicos sofisticados acorde a las funciones realizadas por los colaboradores, con el propósito de mejorar la capacidad de respuesta de la plataforma virtual y la atención digital de los usuarios.

**Cuarto.** Incorporar al sistema un acceso de identidad digital similar a las características del formato que presenta el DNI, para que, de esta manera, la firma digital sea más confiable, sólida y segura. A la vez posea el mismo valor jurídico de una firma manuscrita o en físico.

A los colaboradores:

**Quinto.** Proponer un plan de capacitación con la finalidad de conocer las nuevas herramientas digitales instaladas en los diversos accesos de atención al usuario, mediante el apoyo de algún especialista de informática dos veces por semana y la formación de dos grupos uno conformado por tres personas y el otro por cuatro (un grupo en la mañana y otro en la tarde).

**Sexto.** Plantear estrategias de atención al usuario, mediante un seguimiento personalizado con la finalidad de verificar si el usuario pudo registrarse.

A futuros investigadores:

**Séptimo.** Realizar investigaciones orientadas a analizar la transformación del Gobierno Digital en la administración pública de enfoque mixto, considerando nuevas dimensiones como transformación digital, capacidad y el uso de las tecnologías.

## REFERENCIAS

- Aguilera, D. (2019). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por Estado Municipal en Neuquén Capital*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Comahue]. <http://rdi.uncoma.edu.ar:8080/bitstream/handle/uncomaid/15798/Tesis%20Dario%20Aguilera%20Completa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andrade, D (2016). Estrategias de marketing digital en la promoción de Marca Ciudad. *Revista Escuela de Administración de Negocios* (80), 59-72 <https://www.redalyc.org/pdf/206/20645903005.pdf>
- Arias, J. y Valdivia, I. (2021). *Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la Covid 19*. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2243>
- Arias, J., Villasis, M. y Miranda, M. (junio, 2016). The research protocol III. Study population. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Barbosa da Silva Roosli Ana Cláudia, C. M. (2020). Health care: from citizen assistance to the autonomy of a subject. *Psicología USP*, (31), 59-72. [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-65642020000100204&lang=es](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65642020000100204&lang=es).
- Boneva, W y Debora, D (2018). Interoperability governance: a definition and insights from case studies in Europe. *Association for Computing Machinery*. (14) pp.1–11. <https://doi.org/10.1145/3209281.3209306>
- Breit, E., Egeland, C., Loberg, I., & Rohnebaek, M. (2020). Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. *Social Policy & Administration*, 55(5), 833-847. <https://doi.org/10.1111/spol.12664>.
- Cárdenas, E. y Michel, R. (2018). Descripción de las teorías del desarrollo económico y desigualdad Gloria. *Tiempo Económico / Universidad Autónoma Metropolitana*, XIII (40), 53-64. <http://tiempoeconomico.azc.uam.mx/wp-content/uploads/2020/01/40te3.pdf>

- Comisión Económica Para América Latina. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Una guía para su implementación. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf)
- Comercio Exterior (2021). De gobierno electrónico a gobierno digital: la transformación es una realidad. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- Consejo Nacional de Ciencia e Innovación Tecnológica (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica—Reglamento renacyt. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Correa, L.; Toro, A. y Gutiérrez, C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-84. <https://www.redalyc.org/journal/5343/534367793009/534367793009.pdf>
- Cuatrecasas (2017). Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación. Profit Editorial Inmobiliaria, S.L.
- Culqui, M. (2022). *Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78727/Culqui\\_LM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78727/Culqui_LM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De Armas Urquiza, R., & De Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Universidad de La Habana
- Decreto Legislativo N° 1412. (2018). Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normaslegales/289706-1412>
- Devarasetty, P., & Reddy, S. (2021). Genetic algorithm for quality of service-based resource allocation in cloud computing. *Evolutionary Intelligence*, 14(1), 381-387. <https://doi.org/10.1007/s12065-019-00233-6>.

- Fernández, T., & Oliveira, E. (2021). Understanding consumers' acceptance of automated technologies in service encounters: Drivers of digital voice assistant's adoption. *Journal of Business Research*, 122(1), 180-191. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.08.058>.
- Gallardo-Echenique, E. (2019). Brechas y asimetrías que emergen en la era digital, ¿nuevas formas de exclusión? *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 21(1), 1-3. <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/2909/1754>
- Gutiérrez, D. V. (2021). ¿Cómo ha cambiado la atención a clientes en México durante la contingencia del COVID-19? *Management Review*, 6(1), 20-27. <https://doi.org/10.18583/umr.v6i1.175>
- Hernández, R., et al. (2014). *Research Methodology*. Bogotá: Mcgraw – Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Hu, K., Allon, G., & Bssambo, A. (2021). Understanding Customer Retrials in Call Centers: Preferences for Service Quality and Service Speed. *Manufacturing & service operations management*, 1(1), 1-9. <https://doi.org/10.1287/msom.2021.0976>
- Huanca, J (2022). Gestión digital y atención al público en el marco del COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Aramango. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78457/Huanca\\_PJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78457/Huanca_PJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Krotel, S. (2021). Digital Communication of Public Service Information and its Effect on Citizens' Perception of Received Information. *International Journal of Public Administration*, 44(2), 132-145. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1672182>.
- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la CCL [IEDEP]. (13 de septiembre de 2020). El camino del gobierno peruano hacia la digitalización. Cámara del Comercio de Lima. <https://www.camaralima.org.pe/wpcontent/uploads/2020/09/200914.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-)



- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (5ª ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- OEA (2021). Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas – Gobierno Electrónico. [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- OECD (2020). *Panorama of Public Administrations Latin America and the Caribbean 2020*. Paris, France: OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- Ortega, J., Lourenco, F., González, S., & Campos, F. (2021). Estudio sobre la calidad percibida de los usuarios de fitness a partir de sus características y preferencias según sexo y edad. *Retos*, 1(39), 477-482. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7602498>.
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). SSampling Techniques on a Population Study. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.
- Pardo, T (2021). La transformación digital en tiempos de pandemia y las ventas de la Empresa Agropecuario El Ganadero del Cantón Pedro Vicente Maldonado, Provincia de Pichincha. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8122>
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2022). Marco de Identidad digital del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/13595-marco-de-identidad-digital-del-estado-peruano>
- Porrúas, M. (14 de febrero de 2019). La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digitalen-america-latina/>
- Puican, V. H. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina*, 5(4), 4707-4719. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.651](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651).
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, V., Soledad, J., Vásquez, M., Mendez, G., & Rodríguez, J. (2019). Responsabilidad social universitaria y la calidad de

- servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 9(2), 46-56. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467662252005/467662252005.pdf>.
- Regencia, J., & Yu, W. (2021). Latency and Throughput Advantage of Leaf-Enforced Quality of Service in Software-Defined Networking for Large Traffic Flows. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 285(1), 606-623. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-80129-8\\_43](https://doi.org/10.1007/978-3-030-80129-8_43).
- Reniec (2021). Procedimiento de Autenticación de la Identidad Digital. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1867837/PROC\\_CUENTA\\_DNI.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1867837/PROC_CUENTA_DNI.pdf)
- Rivera, M (2019) Calidad del servicio que brinda la empresa elevate business y estrategias para su mejora. [Tesis licenciatura. Piura: Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saca, A. K. (2020). La modernización de la gestión pública y la competencia laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa. Universidad César Vallejo, tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, Chimbote. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61091>
- Sánchez Sabogal, M. (2015). Gobierno electrónico Municipal: Empoderando al ciudadano. IUS 360. <https://ius360.com/gobierno-electronico-municipal-empoderando-al-ciudadano/>
- SGP. (2021). Secretaría de la Gestión Pública. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>
- Silva, R., Julca, F., Luján P y Trelles, L (2021). Service quality and its relationship with customer satisfaction: Canchaque-Perú tourism companies. *Revista de ciencias sociales*, 27(3), 193-203. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>
- Slimani, S., Hamrouni, T., & Ben, F. (2021). Service-oriented replication strategies for improving quality-of-service in cloud computing: a survey. *Cluster Computing*, 24(1), 261-392. <https://doi.org/10.1007/s10586-020-03108-z>.

- Stable, Y., Bernal, L., Álvarez, E., & Sam, C. A. (2021). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 16(1), 7-22. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/download/44/41>
- SUCAMEC (2022). Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil. Trámites y servicios. <https://www.gob.pe/SUCAMEC>
- Suclupe, K. (2022). Gobierno Digital y calidad de servicio en la Gerencia Ejecutiva de Energía y Minas Lambayeque. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79784/Suclupe\\_TKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79784/Suclupe_TKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sullivan, C. (2018) Digital identity – From emergent legal concept to new reality *Pages. (34) (4) pp. 723-731.* <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2018.05.015>
- Taejun, D., Byung L y SeulkiLee G. (2020). The effects of information literacy on trust in government websites: Evidence from an online experiment. *International Journal of Information Management*, 52(12), pp 12-42. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102098>
- Terán-Modregón, O. (2017). Diagnóstico del acceso, uso de las TIC's y medición de la brecha digital en la carrera de Ingeniería Industrial. *Educación Superior*, 3(1), 52-66. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2518-82832017000200007&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2518-82832017000200007&script=sci_abstract)
- Timana, d. I. (2020). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Autoridad Portuaria nacional, Callao 2020. Universidad César Vallejo. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54480/Timana\\_DLFOE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54480/Timana_DLFOE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Toala, L., & Hinojosa, M. (2021). Análisis del nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio de un hotel situado en el centro de la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 7(3), 145-162. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.1986>.

- Vilca, C., Tantapoma, M., & Armas, M. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *Sciéndo*, 24(2), 103- 108. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>.
- Villoria, M., & Ramírez Alujas, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, 22(0), 69–103. <https://www.redalyc.org/pdf/133/13331692003.pdf>
- World Bank (2020). Report of the OECS Program on Electronic Government for Regional Integration (APL) Washintong. USA: World Bank publications.
- Xanthopoulou, S., Kessopoulou, E., & Tsiotras, G. (2021). KM tools alignment with KM processes: the case study of the Greek public sector. *Knowledge Management Research & Practice*, 1(1), 1-9. <https://doi.org/10.1080/14778238.2021.1882891>

**Anexo 1:** Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores		Escala
Gobierno digital	Es la aplicación de la tecnología de información y comunicación en la administración pública, con el propósito de implementar el valor de los servicios que brinda el Estado a través de leyes, normas, instrumentos que son usados por las entidades públicas (Decreto Ley N°1412, 2018)	Cuestionario de gobierno digital mide el nivel tecnológico de la SUCAMEC mediante las dimensiones de identidad digital, prestación de servicios digitales, interoperabilidad y seguridad digital	Identidad digital	Credencial de identidad digital	1	Ordinal Niveles  60 – 80 Bueno  38 – 59 Regular  16 – 37 Malo
				Autenticación digital	2	
				Identificación digital	3	
				Inclusión digital	4	
			Prestación de servicios digitales	Garantía de la información	5	
				Conservación de documentos electrónicos	6	
				Sede digital	7	
				Registro digital	8	
				Domicilio digital	9 y 10	
			Interoperabilidad	Interoperabilidad a nivel organizacional.	11	
				Interoperabilidad a nivel semántico.	12	
				Interoperabilidad a nivel técnico	13	
			Seguridad digital	Estado de confianza	14	
				Medidas proactivas y reactivas	15	

				Articulación de la seguridad digital	16	
Calidad de servicio	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) son aquellas estrategias que ayudan a mejorar el cumplimiento de los deseos, expectativas y percepción del usuario de un servicio brindado.	Cuestionario de calidad de servicio midió la satisfacción del usuario mediante sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.	Fiabilidad	Utilidad de servicio	1	Ordinal 52 – 70 Eficiente 33 – 51 Medianamente eficiente 14 – 32 Deficiente
				Conveniencia	2	
				Inexistencia de errores	3	
				Disponibilidad	4	
			Capacidad de respuesta	Rapidez	5	
				Puntualidad	6	
			Seguridad	Profesionalidad	7	
				Cortesía	8	
				Estabilidad	9	
			Empatía	Accesibilidad	10	
				Comunicación	11	
				Comprensión del usuario	12	
			Elementos tangibles	Apariencia del sitio	13	
				Uso de la tecnología	14	

## Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario del Gobierno Digital

Estimado usuario:

El presente instrumento, tiene como finalidad conocer sus percepciones respecto al servicio que se brinda en la Jefatura Zonal Ancash de la SUCAMEC en base a los servicios digitales, a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarle un mejor servicio.

Sexo: Hombre ( ) Mujer ( )

Nombre de la empresa:

Instrucciones. A continuación, se presenta una serie de situaciones o hechos, frente a los cuales debe responder marcando con un aspa (X) el recuadro de acuerdo a su nivel del Gobierno Digital.

Nº	¿Qué opina usted del gobierno digital?	1	2	3	4	5
I. Identidad digital						
1	Las credenciales de identidad digital son de uso frecuente para los trámites de los usuarios en la SUCAMEC.					
2	Se realiza la autenticación digital por medio de las credenciales de identidad digital en la SUCAMEC.					
3	Se efectúa un adecuado procedimiento de identificación digital dentro de los servicios que brinda la SUCAMEC.					
4	La inclusión digital permite un adecuado acceso a los servicios y trámites que brinda la SUCAMEC.					
II. Prestación de servicios digitales						
5	La garantía de la información en los servicios digitales que brinda la SUCAMEC es la adecuada para los usuarios.					
6	La conservación de los documentos electrónicos firmados digitalmente es constante en la SUCAMEC.					
7	La conservación de los documentos electrónicos firmados digitalmente facilita los trámites a los usuarios de la SUCAMEC.					
8	La sede digital que brinda la SUCAMEC, es amigable para los usuarios al momento de hacer un trámite o servicio.					

9	El registro digital con el que cuenta la SUCAMEC es el adecuado para recibir solicitudes por parte de los usuarios.					
10	La SUCAMEC efectúa las notificaciones en el domicilio digital de los usuarios.					
III. Interoperabilidad						
11	La SUCAMEC se relaciona e intercambia datos de manera sincronizada con otras entidades públicas.					
12	La información (datos) que intercambia la SUCAMEC es interpretada de forma automática y precisa por otras entidades públicas.					
13	La SUCAMEC cuenta con protocolos de comunicación y seguridad para el intercambio y prestación de datos e información.					
IV. Sobre la seguridad digital						
14	La seguridad digital en los servicios que brinda la SUCAMEC genera un estado de confianza en los usuarios.					
15	La implementación de medidas proactivas, reactivas y de seguridad en el portal web de la SUCAMEC protegen los datos de los usuarios.					
16	La articulación de la seguridad digital está articulada por actores del sector público y privado que apoyan la implementación de controles, acciones y medidas en la SUCAMEC.					

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario de gobierno digital
Autor original:	Decreto Legislativo N°1412 (2018)
Nombre instrumento original	Cuestionario de gobierno digital
Dimensiones:	Identidad digital, prestación de servicios digitales, interoperabilidad y seguridad digital
N° de ítems	16
Escala de valoración de ítems:	Totalmente de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 Indeciso: 3 En desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1
Ámbito de aplicación:	SUCAMEC, Jefatura de la zona Ancash
Administración:	usuarios
Duración:	20 minutos
Objetivo:	Nivel de la eficacia del gobierno digital
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de Magister que laboran como docentes de la Universidad César vallejo, Filial: Chimbote, bajo los criterios de pertinencia, relevancia y claridad.
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, la cual se determinó un grado de confiabilidad (0,909)
Unidades de información:	Usuarios de la SUCAMEC, Jefatura de la zona Ancash

Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Identidad digital	1-4
	Prestación de servicios digitales	5-10
	Interoperabilidad	11-13
	Seguridad digital	14-16
Niveles /Valores finales	Eficiente: 60 – 80 Medianamente eficiente: 38 – 59 Deficiente: 16 - 37	

### Cuestionario: Calidad de servicio

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad conocer las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio de la Jefatura Zonal de Ancash de la SUCAMEC; a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarte una mejor calidad del servicio.

**Instrucciones:** Marca la alternativa que consideres que sucede en la realidad de la SUCAMEC. Recuerda que este instrumento es anónimo y confidencial, realizado solo con fines académicos.

N°	Ítems/dimensiones	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	De Totalmente acuerdo
I.	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	El servicio online brindado por la SUCAMEC es realmente útil para el usuario.					
2	Al usuario actualmente le resulta más conveniente realizar sus trámites mediante la plataforma virtual que de manera presencial.					
3	El servicio online brindado por SUCAMEC está exento de errores.					
4	Se puede realizar trámites en cualquier momento del día.					
II.	Capacidad de respuesta					
5	Los trámites realizados son atendidos de manera rápida.					
6	Los plazos pactados siempre se cumplen.					
III.	Seguridad					
7	Los encargados de la atención en la plataforma online de la SUCAMEC son verdaderos profesionales.					

8	La atención mediante la asistencia virtual es muy cortés.					
9	La atención recibida mediante la plataforma online me brinda seguridad.					
IV. Empatía						
10	La información requerida es siempre accesible.					
11	La comunicación con los servidores de la SUCAMEC es eficaz.					
12	Los servidores de la SUCAMEC comprenden mis necesidades.					
V. Elementos tangibles						
13	La interfaz de la plataforma online es de mi agrado.					
14	La plataforma online hace uso de tecnología moderna.					

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “calidad del servicio de la SUCAMEC”	
Autor original:	Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988 para medir la calidad del servicio de la SUCAMEC.	
Nombre instrumento original	Cuestionario SERVQUAL aplicado a los usuarios del servicio de la SUCAMEC	
Dimensiones:	Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	
Nº de ítems	14	
Escala de valoración de ítems:	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo: 3 De acuerdo :4 Totalmente de acuerdo: 5	
Ámbito de aplicación:	SUCAMEC, Jefatura Zonal Ancash	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	10 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Medir el nivel de percepción de la calidad del servicio de la SUCAMEC	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de expertos con grado de magister que laboran como docentes de la Universidad César Vallejo, Filial: Chimbote, bajo los criterios de pertinencia, relevancia y claridad.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica alfa de Cronbach, se determinará un grado de confiabilidad. (0,948)	
Unidades de información:	Usuarios de la SUCAMEC	
Organización:	Dimensión	Nº de ítem
	Fiabilidad	1-4
	Capacidad de respuesta	5-6
	Seguridad	7-9
	Empatía	10-12
	Elementos tangibles	13-14
Niveles /Valores finales	Buena: 52 – 70 Regular: 33 – 51 Mala: 14 – 32	

### Anexo 03: Validez y confiabilidad de los instrumentos

#### Anexo 03: Validez y confiabilidad de los instrumentos

##### Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Cuestionario de gobierno digital

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Compromiso</b>									
1	Credencial de identidad digital	Las credenciales de identidad digital son de uso frecuente para los trámites de los usuarios en la SUCAMEC.	X		X		X		
2	Autenticación digital	Se realiza la autenticación digital por medio de las credenciales de identidad digital en la SUCAMEC.	X		X		X		
3	Identificación digital	Se efectúa un adecuado procedimiento de identificación digital dentro de los servicios que brinda la SUCAMEC.	X		X		X		
4	Inclusión digital	La inclusión digital permite un adecuado acceso a los servicios y tramites que brinda la SUCAMEC.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : Prestación de Servicios Digitales</b>									
5	Garantía de la información	La garantía de la información en los servicios digitales que brinda la SUCAMEC es la adecuada para los usuarios.	X		X		X		
6	Conservación de documentos electrónicos	La conservación de los documentos electrónicos firmados digitalmente es constante en la SUCAMEC.	X		X		X		
7	Sede digital	La conservación de los documentos electrónicos firmados digitalmente facilita los trámites a los usuarios de la SUCAMEC.	X		X		X		
8	Sede digital	La sede digital que brinda la SUCAMEC, es amigable para los usuarios al momento de hacer un trámite o servicio.	X		X		X		
9	Registro digital	El registro digital con el que cuenta la SUCAMEC es el adecuado para recibir solicitudes por parte de los usuarios.	X		X		X		

10	Domicilio digital	La SUCAMEC efectúa las notificaciones en el domicilio digital de los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Interoperabilidad			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Interoperabilidad a nivel organizacional	La SUCAMEC se relaciona e intercambia datos de manera sincronizada con otras entidades públicas.	X		X		X		
12	Interoperabilidad a nivel semántico	La información (datos) que intercambia la SUCAMEC es interpretada de forma automática y precisa por otras entidades públicas.	X		X		X		
13	Interoperabilidad a nivel técnico	La SUCAMEC cuenta con protocolos de comunicación y seguridad para el intercambio y prestación de datos e información.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad Digital									
14	Estado de confianza	La seguridad digital en los servicios que brinda la SUCAMEC genera un estado de confianza en los usuarios.	X		X		X		
15	Medidas proactivas y reactivas	La implementación de medidas proactivas, reactivas y de seguridad en el portal web de la SUCAMEC protegen los datos de los usuarios.	X		X		X		
16	Articulación de la seguridad digital	La articulación de la seguridad digital está articulada por actores del sector público y privado que apoyan la implementación de controles, acciones y medidas en la SUCAMEC.	X		X		X		



Dr. Luis Elmer Angulo Cabanillas

DNI N° 17877521

Certificado de validez de contenido del instrumento Cuestionario de gobierno digital

Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Elmer Angulo Cabanillas

DNI: 17877521

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado/Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Empresarial	2007	Universidad Antúnez de Mayolo
02	Doctorado en Ciencias e Ingeniería de la Computación	2015	Universidad Antúnez de Mayolo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Coca Cola	1997-2017	Jefe Zonal
02	Universidad César Vallejo	2018-2019	Docente de Posgrado
03	Universidad César Vallejo	2020 – hasta la actualidad	Director general de la UCV sede Huaraz

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Chimbote, 10 de Junio del 2022



Dr. Luis Elmer Angulo Cabanillas  
DNI N° 17877521

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio modelo SRVQUAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Utilidad de servicio	El servicio online brindado por la SUCAMEC es realmente útil para el usuario.	X		X		X		
2	Conveniencia	Al usuario actualmente le resulta más conveniente realizar sus trámites mediante la plataforma virtual que de manera presencial.	X		X		X		
3	Inexistencia de errores	El servicio online brindado por SUCAMEC está exento de errores.	X		X		X		
4	Disponibilidad	Se puede realizar trámites en cualquier momento del día.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Capacidad de respuesta			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Rapidez	Los trámites realizados son atendidos de manera rápida.	X		X		X		
6	Puntualidad	Los plazos pactados siempre se cumplen.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad			Si	No	Si	No	Si	No	
7	Profesionalidad	Los encargados de la atención en la plataforma online de la SUCAMEC son verdaderos profesionales.	X		X		X		
8	Cortesía	La atención mediante la asistencia virtual es muy cortés.	X		X		X		
9	Seguridad	La atención recibida mediante la plataforma online me brinda seguridad.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Empatía							
10	Accesibilidad	La información requerida es siempre accesible.	X		X		X
11	Comunicación	La comunicación con los servidores de la SUCAMEC es eficaz.	X		X		X
12	Comprensión del usuario	Los servidores de la SUCAMEC comprenden mis necesidades.	X		X		X
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles							
13	Medidas proactivas y reactivas	La implementación de medidas proactivas, reactivas y de seguridad en el portal web de la SUCAMEC protegen los datos de los usuarios.	X		X		X
14	Articulación de la seguridad digital	La articulación de la seguridad digital está articulada por actores del sector público y privado que apoyan la implementación de controles, acciones y medidas en la SUCAMEC.	X		X		X



Dr. Luis Elmer Angulo Cabanillas  
DNI N°17877521

Certificado de validez de contenido del instrumento Cuestionario de calidad de servicio modelo SRVQUAL.

Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Elmer Angulo Cabanillas

DNI: 17877521

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Empresarial	2007	Universidad Antúnez de Mayolo
02	Doctorado en Ciencias e Ingeniería de la Computación	2015	Universidad Antúnez de Mayolo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Coca Cola	1997-2017	Jefe Zonal
02	Universidad César Vallejo	2018-2019	Docente de Posgrado
03	Universidad César Vallejo	2020- hasta la actualidad	Director General de la UCV Sede Huaraz

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Chimbote, 10 de junio del 2022



Dr. Luis Elmer Angulo Cabanillas  
DNI N° 17877521

**Anexo 03:** Validez y confiabilidad de los instrumentos

Certificado de \_\_\_\_\_ contenido

Nombre del instrumento: Cuestionario de gobierno digital

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Compromiso			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Credencial de identidad digital	Las credenciales de identidad digital son de uso frecuente para los trámites de los usuarios en la SUCAMEC.	X		X		X		
2	Autenticación digital	Se realiza la autenticación digital por medio de las credenciales de identidad digital en la SUCAMEC.	X		X		X		
3	Identificación digital	Se efectúa un adecuado procedimiento de identificación digital dentro de los servicios que brinda la SUCAMEC.	X		X		X		
4	Inclusión digital	La inclusión digital permite un adecuado acceso a los servicios y trámites que brinda la SUCAMEC.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Prestación de Servicios Digitales			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Garantía de la información	La garantía de la información en los servicios digitales que brinda la SUCAMEC es la adecuada para los usuarios.	X		X		X		
6	Conservación de documentos electrónicos	La conservación de los documentos electrónicos firmados digitalmente es constante en la SUCAMEC.	X		X		X		
7	Sede digital	La conservación de los documentos electrónicos firmados digitalmente facilita los trámites a los usuarios de la SUCAMEC.	X		X		X		
8	Sede digital	La sede digital que brinda la SUCAMEC, es amigable para los usuarios al momento de hacer un trámite o servicio.	X		X		X		
9	Registro digital	El registro digital con el que cuenta la SUCAMEC es el adecuado para recibir solicitudes por parte de los usuarios.	X		X		X		

10	Domicilio digital	La SUCAMEC efectúa las notificaciones en el domicilio digital de los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Interoperabilidad			SI	No	SI	No	SI	No	
11	Interoperabilidad a nivel organizacional	La SUCAMEC se relaciona e intercambia datos de manera sincronizada con otras entidades públicas.	X		X		X		
12	Interoperabilidad a nivel semántico	La información (datos) que intercambia la SUCAMEC es interpretada de forma automática y precisa por otras entidades públicas.	X		X		X		
13	Interoperabilidad a nivel técnico	La SUCAMEC cuenta con protocolos de comunicación y seguridad para el intercambio y prestación de datos e información.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad Digital									
14	Estado de confianza	La seguridad digital en los servicios que brinda la SUCAMEC genera un estado de confianza en los usuarios.	X		X		X		
15	Medidas proactivas y reactivas	La implementación de medidas proactivas, reactivas y de seguridad en el portal web de la SUCAMEC protegen los datos de los usuarios.	X		X		X		
16	Articulación de la seguridad digital	La articulación de la seguridad digital está articulada por actores del sector público y privado que apoyan la implementación de controles, acciones y medidas en la SUCAMEC.	X		X		X		



Dra. Rosa Vilchez Vásquez  
DNI N° 18879677

Certificado de validez de contenido del instrumento Cuestionario de gobierno digital

Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Rosa Vilchez Vásquez

DNI: 18879677

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Ciencias Económicas con Mención en Gestión Empresarial	2005	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
02	Doctorado en Ciencias e Ingeniería de la Computación	2015	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo	1992-hasta la actualidad	Docente Universitario

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dim constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, l

Chimbote, 10 de Junio del 2022

Dra. Rosa Vilchez Vásquez  
DNI N° 18879677

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio modelo SRVQUAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Utilidad de servicio	El servicio online brindado por la SUCAMEC es realmente útil para el usuario.	X		X		X		
2	Conveniencia	Al usuario actualmente le resulta más conveniente realizar sus trámites mediante la plataforma virtual que de manera presencial.	X		X		X		
3	Inexistencia de errores	El servicio online brindado por SUCAMEC está exento de errores.	X		X		X		
4	Disponibilidad	Se puede realizar trámites en cualquier momento del día.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Capacidad de respuesta			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Rapidez	Los trámites realizados son atendidos de manera rápida.	x		x		x		
6	Puntualidad	Los plazos pactados siempre se cumplen.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Seguridad			Si	No	Si	No	Si	No	
7	Profesionalidad	Los encargados de la atención en la plataforma online de la SUCAMEC son verdaderos profesionales.	X		X		X		
8	Cortesía	La atención mediante la asistencia virtual es muy cortés.	X		X		X		
9	Seguridad	La atención recibida mediante la plataforma online me brinda seguridad.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Empatía								
10	Accesibilidad	La información requerida es siempre accesible.	X		X		X	
11	Comunicación	La comunicación con los servidores de la SUCAMEC es eficaz.	X		X		X	
12	Comprensión del usuario	Los servidores de la SUCAMEC comprenden mis necesidades.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles								
13	Medidas proactivas y reactivas	La implementación de medidas proactivas, reactivas y de seguridad en el portal web de la SUCAMEC protegen los datos de los usuarios.	X		X		X	
14	Articulación de la seguridad digital	La articulación de la seguridad digital está articulada por actores del sector público y privado que apoyan la implementación de controles, acciones y medidas en la SUCAMEC.	X		X		X	



Dra. Rosa Vilchez Vásquez  
DNI N°18879677

Certificado de validez de contenido del instrumento Cuestionario de calidad de servicio modelo SRVQUAL

Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Rosa Vilchez Vásquez

DNI: 18879577

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado / Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Ciencias Económicas con Mención en Gestión Empresarial	2005	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
02	Doctorado en Ciencias e Ingeniería de la Computación	2015	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo	1982-hasta la actualidad	Docente Universitario

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Chimbote, 10 de junio del 2022



Dra. Rosa Vilchez Vásquez  
DNI N° 18879577

Alfa para el análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gobierno digital																	Escala valorativa "calidad del servicio de la SUCAMEC"													
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
3	4	4	2	2	2	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	1	3	2	5	4	5	5	4	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
5	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
6	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
7	5	4	4	4	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3
8	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
9	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
12	5	5	4	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
13	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
14	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3
15	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	3	5	4	3	5	3	2	3	2	4	1	2	2	4	2	4	1	4	2	2
16	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3
17	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
18	3	2	3	5	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	4	4	4	5	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	5	1	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3

Cuestionario de Gobierno Digital				Escala valorativa "calidad del servicio de la SUCAMEC"			
Alfa de Cronbach		Número de elementos		Alfa de Cronbach		Número de elementos	
0,909		16		0,948		14	

**Interpretación.** De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad muy alto (0,909) y muy alto (0,948) respectivamente.

#### **Anexo 04:** Cálculo de la muestra de estudio

$$(N \times Z^2 \times P \times Q) / (e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times P \times Q)$$

Donde:

N = población (494 usuarios)

P = probabilidad de éxito (0.5)

Q = probabilidad de fracaso (0.5)

E = error (0.05)

Z = Valor de tabla (1.96)

$$(494 \times [1.96]^2 \times 0.5 \times 0.5) / ([0.05]^2 \times (494 - 1) + [1.96]^2 \times 0.5 \times 0.5) \\ = 216 \text{ administrados}$$

## Anexo 05. Autorización de la entidad para el recojo de datos



PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

Intendencia Regional I Centro

Jefatura Zonal Ancash

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chimbote, 15 de Junio del 2022

### OFICIO N° 145 - 2022 -SUCAMEC-JZ - ANCASH

Dra.

Rosa María Salas Sánchez

JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALEJO - CHIMBOTE

Chimbote-

Asunto : Respuesta a solicitud de facilidades para alumna.

Referencia : Carta de Autorización – Universidad César Vallejo

Me dirijo a usted, expresando mi cordial saludo y en mérito al documento de la referencia, en el que solicita facilidades para la alumna BLANCO SALA KARLA NATHALY, estudiante del Programa Académico de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, a fin de que pueda acceder a información o aplicar sus Instrumentos de datos, para lograr desarrollar su Informe de Tesis; al respecto hacemos de su conocimiento que se autoriza que la alumna en mención, pueda ingresar a nuestras instalaciones.

Esperando haber atendido lo solicitado, nos despedimos reiterando las muestras de nuestra consideración.

Atentamente,

Señor  
Andrés A. Pizarro Córdova SANCHEZ  
Jefe Zonal Ancash

## Anexo 6: Autorización para la publicación de la entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20551964940
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL	
Nombre del Titular o Representante legal:	JEFE ZONAL DE ANCASH - SUCAMEC
Nombres y Apellidos	DNI:
ANTERO AGUSTIN PEREIRA GOMEZ SANCHEZ	41899005

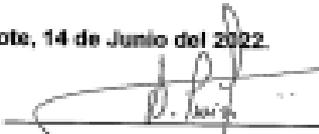
#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo  no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
EFICIENCIA DEL GOBIERNO DIGITAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SUCAMEC DE LA JEFATURA ZONAL ANCASH, 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
KARLA NATHALY BLANCO SALA	45549350

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote, 14 de Junio del 2022.

Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)    
Antero A. Pereira Gomez Sanchez  
Jefe Zonal Ancash

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, Artículo 7°, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo estricta reserva el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 06. Matriz de niveles y puntuaciones

ID.	Gobierno digital										Calidad de servicio											
	Dim.1		Dim.2		Dim.3		Dim.4		Total		Dim.1		Dim.2		Dim.3		Dim.4		Dim.5		Total	
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	8	1	14	1	8	2	6	1	36	1	9	1	4	1	6	1	7	1	4	1	30	1
2	8	1	16	2	6	1	7	1	37	1	8	1	4	1	8	2	6	1	5	2	31	1
3	12	2	21	2	12	3	13	3	58	2	12	2	5	2	14	3	13	3	7	2	51	2
4	8	1	13	1	9	2	6	1	36	1	10	2	4	1	6	1	8	2	6	2	34	2
5	10	2	14	1	7	1	6	1	37	1	9	1	4	1	8	2	6	1	6	2	33	2
6	13	2	23	3	12	3	12	3	60	3	14	2	7	2	11	2	12	3	6	2	50	2
7	17	3	23	3	12	3	11	2	63	3	15	2	8	3	12	3	12	3	6	2	53	3
8	15	2	21	2	11	2	12	3	59	2	14	2	5	2	9	2	10	2	6	2	44	2
9	16	3	22	2	10	2	12	3	60	3	12	2	6	2	9	2	9	2	6	2	42	2
10	16	3	21	2	10	2	12	3	59	2	13	2	5	2	9	2	9	2	6	2	42	2
11	9	1	10	1	6	1	8	2	33	1	6	1	2	1	4	1	6	1	4	1	22	1
12	16	3	26	3	15	3	13	3	70	3	16	3	4	1	9	2	10	2	6	2	45	2
13	15	2	21	2	12	3	12	3	60	3	11	2	6	2	11	2	10	2	7	2	45	2
14	20	3	24	3	11	2	12	3	67	3	14	2	7	2	11	2	7	1	5	2	44	2
15	17	3	24	3	12	3	11	2	64	3	11	2	3	1	8	2	9	2	4	1	35	2
16	14	2	22	2	10	2	10	2	56	2	13	2	5	2	11	2	11	2	6	2	46	2
17	14	2	23	3	11	2	11	2	59	2	14	2	8	3	12	3	10	2	6	2	50	2
18	13	2	13	1	12	3	12	3	50	2	8	1	6	2	9	2	10	2	3	1	36	2
19	16	3	24	3	12	3	10	2	62	3	14	2	8	3	12	3	12	3	7	2	53	3
20	17	3	18	2	10	2	9	2	54	2	12	2	4	1	9	2	10	2	6	2	41	2
21	15	2	18	2	7	1	9	2	49	2	12	2	8	3	9	2	11	2	6	2	46	2
22	15	2	23	3	10	2	11	2	59	2	12	2	4	1	9	2	10	2	7	2	42	2
23	16	3	20	2	9	2	10	2	55	2	16	3	8	3	10	2	10	2	8	3	52	3
24	14	2	18	2	10	2	11	2	53	2	16	3	8	3	12	3	11	2	7	2	54	3
25	16	3	17	2	7	1	10	2	50	2	13	2	7	2	10	2	10	2	7	2	47	2
26	15	2	24	3	12	3	10	2	61	3	15	2	4	1	14	3	11	2	9	3	53	3
27	16	3	22	2	11	2	12	3	61	3	15	2	7	2	11	2	10	2	7	2	50	2
28	20	3	30	3	13	3	13	3	76	3	18	3	9	3	13	3	15	3	10	3	65	3
29	15	2	22	2	11	2	13	3	61	3	11	2	6	2	10	2	10	2	8	3	45	2
30	15	2	21	2	10	2	11	2	57	2	14	2	7	2	11	2	10	2	7	2	49	2
31	14	2	22	2	10	2	11	2	57	2	15	2	8	3	11	2	10	2	8	3	52	3
32	16	3	20	2	9	2	12	3	57	2	14	2	8	3	12	3	10	2	10	3	54	3
33	13	2	19	2	9	2	9	2	50	2	16	3	8	3	11	2	9	2	4	1	48	2
34	15	2	19	2	11	2	9	2	54	2	9	1	4	1	9	2	9	2	6	2	37	2
35	12	2	20	2	7	1	8	2	47	2	12	2	6	2	8	2	10	2	8	3	44	2
36	16	3	24	3	15	3	13	3	68	3	17	3	10	3	13	3	14	3	10	3	64	3
37	16	3	24	3	12	3	12	3	64	3	16	3	8	3	12	3	12	3	8	3	56	3
38	16	3	28	3	12	3	14	3	70	3	16	3	8	3	12	3	12	3	8	3	56	3
39	13	2	21	2	11	2	12	3	57	2	12	2	6	2	11	2	11	2	8	3	48	2
40	16	3	21	2	10	2	11	2	58	2	14	2	7	2	12	3	11	2	8	3	52	3
41	16	3	20	2	11	2	11	2	58	2	14	2	8	3	11	2	12	3	8	3	53	3
42	13	2	23	3	12	3	12	3	60	3	16	3	8	3	10	2	12	3	8	3	54	3
43	11	2	21	2	10	2	11	2	53	2	14	2	7	2	12	3	11	2	8	3	52	3
44	19	3	26	3	14	3	13	3	72	3	16	3	9	3	15	3	14	3	10	3	64	3
45	16	3	24	3	12	3	12	3	64	3	16	3	8	3	12	3	12	3	8	3	56	3
46	16	3	21	2	10	2	11	2	58	2	13	2	4	1	7	1	9	2	4	1	37	2
47	16	3	20	2	10	2	9	2	55	2	12	2	7	2	10	2	10	2	4	1	43	2
48	20	3	30	3	15	3	15	3	80	3	20	3	10	3	15	3	15	3	10	3	70	3
49	13	2	19	2	10	2	10	2	52	2	12	2	7	2	11	2	12	3	7	2	49	2
50	14	2	23	3	11	2	12	3	60	3	16	3	7	2	11	2	12	3	8	3	54	3

51	19	3	24	3	12	3	12	3	67	3	16	3	8	3	12	3	12	3	8	3	56	3
52	13	2	22	2	12	3	12	3	59	2	15	2	7	2	10	2	10	2	6	2	48	2
53	16	3	27	3	11	2	9	2	63	3	13	2	7	2	12	3	11	2	8	3	51	2
54	16	3	24	3	12	3	12	3	64	3	16	3	8	3	12	3	12	3	8	3	56	3
55	9	1	16	2	11	2	12	3	48	2	13	2	8	3	12	3	11	2	8	3	52	3
56	16	3	23	3	12	3	13	3	64	3	20	3	10	3	12	3	12	3	9	3	63	3
57	12	2	21	2	12	3	12	3	57	2	16	3	6	2	12	3	11	2	8	3	53	3
58	16	3	24	3	12	3	12	3	64	3	14	2	7	2	12	3	11	2	7	2	51	2
59	16	3	21	2	11	2	11	2	59	2	14	2	8	3	12	3	11	2	7	2	52	3
60	10	2	18	2	10	2	9	2	47	2	9	1	4	1	12	3	10	2	7	2	42	2
61	16	3	24	3	12	3	12	3	64	3	16	3	8	3	12	3	12	3	8	3	56	3
62	14	2	27	3	3	1	12	3	56	2	15	2	7	2	12	3	11	2	7	2	52	3
63	15	2	16	2	10	2	10	2	51	2	14	2	8	3	11	2	12	3	7	2	52	3
64	15	2	22	2	11	2	12	3	60	3	15	2	8	3	15	3	14	3	10	3	62	3
65	16	3	24	3	11	2	12	3	63	3	18	3	10	3	13	3	13	3	10	3	64	3
66	14	2	23	3	11	2	11	2	59	2	15	2	8	3	12	3	11	2	8	3	54	3
67	14	2	21	2	11	2	12	3	58	2	14	2	8	3	11	2	12	3	10	3	55	3
68	17	3	22	2	11	2	11	2	61	3	14	2	8	3	11	2	12	3	7	2	52	3
69	15	2	22	2	12	3	11	2	60	3	15	2	7	2	11	2	11	2	8	3	52	3
70	15	2	30	3	14	3	15	3	74	3	15	2	8	3	12	3	11	2	8	3	54	3
71	16	3	25	3	14	3	14	3	69	3	16	3	10	3	13	3	12	3	9	3	60	3
72	14	2	19	2	10	2	12	3	55	2	13	2	7	2	12	3	12	3	6	2	50	2
73	15	2	24	3	11	2	13	3	63	3	17	3	10	3	13	3	14	3	8	3	62	3
74	16	3	26	3	14	3	14	3	70	3	18	3	8	3	14	3	12	3	9	3	61	3
75	17	3	25	3	14	3	11	2	67	3	14	2	7	2	11	2	12	3	8	3	52	3
76	13	2	21	2	11	2	13	3	58	2	17	3	10	3	12	3	9	2	8	3	56	3
77	16	3	24	3	13	3	13	3	66	3	15	2	10	3	12	3	13	3	8	3	58	3
78	17	3	27	3	13	3	13	3	70	3	17	3	8	3	14	3	13	3	8	3	60	3
79	16	3	24	3	14	3	13	3	67	3	19	3	8	3	12	3	14	3	8	3	61	3
80	15	2	28	3	13	3	13	3	69	3	17	3	9	3	12	3	13	3	10	3	61	3
81	18	3	27	3	14	3	12	3	71	3	19	3	9	3	14	3	12	3	8	3	62	3
82	17	3	24	3	13	3	13	3	67	3	15	2	10	3	12	3	12	3	10	3	59	3
83	17	3	15	2	10	2	9	2	51	2	12	2	7	2	11	2	12	3	7	2	49	2
84	15	2	26	3	13	3	13	3	67	3	18	3	9	3	12	3	15	3	9	3	63	3
85	10	2	9	1	9	2	7	1	35	1	10	2	6	2	7	1	8	2	5	2	36	2
86	16	3	23	3	10	2	11	2	60	3	20	3	9	3	12	3	11	2	8	3	60	3
87	20	3	26	3	10	2	11	2	67	3	15	2	8	3	12	3	11	2	8	3	54	3
88	15	2	22	2	11	2	12	3	60	3	18	3	8	3	11	2	13	3	7	2	57	3
89	16	3	29	3	15	3	15	3	75	3	18	3	8	3	13	3	14	3	10	3	63	3
90	16	3	24	3	12	3	12	3	64	3	17	3	9	3	12	3	12	3	8	3	58	3
91	16	3	26	3	14	3	13	3	69	3	16	3	9	3	15	3	15	3	9	3	64	3
92	11	2	20	2	13	3	14	3	58	2	12	2	7	2	10	2	10	2	7	2	46	2
93	15	2	25	3	14	3	13	3	67	3	15	2	7	2	12	3	12	3	9	3	55	3
94	20	3	29	3	14	3	13	3	76	3	17	3	9	3	14	3	13	3	8	3	61	3
95	15	2	22	2	14	3	12	3	63	3	15	2	9	3	13	3	11	2	8	3	56	3
96	14	2	24	3	12	3	15	3	65	3	14	2	9	3	11	2	10	2	7	2	51	2
97	11	2	24	3	13	3	14	3	62	3	17	3	9	3	14	3	13	3	10	3	63	3
98	20	3	27	3	13	3	9	2	69	3	17	3	9	3	12	3	11	2	9	3	58	3
99	16	3	23	3	13	3	13	3	65	3	17	3	10	3	14	3	14	3	10	3	65	3
100	15	2	24	3	12	3	12	3	63	3	11	2	6	2	10	2	12	3	8	3	47	2
101	14	2	26	3	10	2	10	2	60	3	18	3	9	3	14	3	13	3	9	3	63	3
102	17	3	28	3	14	3	9	2	68	3	15	2	9	3	14	3	11	2	8	3	57	3
103	15	2	26	3	10	2	10	2	61	3	18	3	9	3	12	3	12	3	9	3	60	3
104	18	3	21	2	11	2	10	2	60	3	14	2	8	3	11	2	11	2	9	3	53	3
105	18	3	24	3	10	2	12	3	64	3	16	3	8	3	13	3	14	3	7	2	58	3

106	15	2	21	2	6	1	10	2	52	2	13	2	6	2	10	2	11	2	7	2	47	2
107	16	3	24	3	8	2	11	2	59	2	13	2	6	2	11	2	12	3	9	3	51	2
108	17	3	24	3	11	2	10	2	62	3	14	2	8	3	11	2	11	2	6	2	50	2
109	14	2	24	3	13	3	12	3	63	3	15	2	10	3	11	2	10	2	9	3	55	3
110	11	2	16	2	8	2	8	2	43	2	18	3	9	3	13	3	14	3	9	3	63	3
111	13	2	23	3	11	2	11	2	58	2	18	3	8	3	15	3	13	3	10	3	64	3
112	18	3	20	2	11	2	10	2	59	2	19	3	9	3	13	3	12	3	8	3	61	3
113	16	3	12	1	4	1	7	1	39	2	7	1	3	1	8	2	8	2	6	2	32	1
114	16	3	20	2	8	2	8	2	52	2	15	2	7	2	11	2	11	2	7	2	51	2
115	12	2	20	2	12	3	11	2	55	2	17	3	8	3	10	2	15	3	8	3	58	3
116	4	1	21	2	9	2	8	2	42	2	15	2	7	2	13	3	11	2	8	3	54	3
117	18	3	26	3	14	3	14	3	72	3	15	2	8	3	14	3	12	3	9	3	58	3
118	13	2	20	2	11	2	10	2	54	2	14	2	7	2	10	2	11	2	5	2	47	2
119	16	3	18	2	10	2	9	2	53	2	13	2	7	2	11	2	10	2	6	2	47	2
120	15	2	21	2	9	2	12	3	57	2	16	3	7	2	10	2	12	3	5	2	50	2
121	13	2	19	2	11	2	11	2	54	2	14	2	7	2	11	2	12	3	6	2	50	2
122	17	3	22	2	10	2	11	2	60	3	13	2	5	2	9	2	10	2	5	2	42	2
123	16	3	25	3	13	3	12	3	66	3	17	3	9	3	14	3	11	2	7	2	58	3
124	19	3	25	3	13	3	13	3	70	3	13	2	10	3	10	2	13	3	9	3	55	3
125	15	2	27	3	12	3	13	3	67	3	18	3	6	2	13	3	13	3	8	3	58	3
126	16	3	28	3	13	3	15	3	72	3	18	3	9	3	9	2	13	3	6	2	55	3
127	5	1	12	1	6	1	11	2	34	1	14	2	7	2	8	2	8	2	7	2	44	2
128	15	2	19	2	10	2	8	2	52	2	16	3	9	3	13	3	11	2	10	3	59	3
129	16	3	25	3	13	3	11	2	65	3	16	3	7	2	13	3	12	3	9	3	57	3
130	12	2	18	2	9	2	8	2	47	2	11	2	6	2	9	2	9	2	2	1	37	2
131	11	2	22	2	8	2	14	3	55	2	9	1	5	2	6	1	12	3	8	3	40	2
132	16	3	22	2	6	1	9	2	53	2	14	2	4	1	7	1	9	2	8	3	42	2
133	11	2	21	2	13	3	9	2	54	2	16	3	7	2	12	3	13	3	7	2	55	3
134	10	2	17	2	12	3	12	3	51	2	15	2	9	3	12	3	10	2	8	3	54	3
135	16	3	27	3	14	3	13	3	70	3	16	3	7	2	13	3	14	3	8	3	58	3
136	8	1	20	2	11	2	15	3	54	2	14	2	8	3	8	2	3	1	5	2	38	2
137	13	2	25	3	4	1	11	2	53	2	17	3	7	2	11	2	8	2	9	3	52	3
138	14	2	17	2	12	3	14	3	57	2	11	2	8	3	10	2	12	3	7	2	48	2
139	13	2	23	3	14	3	11	2	61	3	15	2	9	3	14	3	10	2	9	3	57	3
140	17	3	27	3	11	2	13	3	68	3	15	2	8	3	11	2	12	3	10	3	56	3
141	16	3	26	3	13	3	11	2	66	3	15	2	8	3	12	3	15	3	8	3	58	3
142	18	3	16	2	13	3	10	2	57	2	9	1	8	3	11	2	10	2	10	3	48	2
143	7	1	23	3	12	3	11	2	53	2	16	3	9	3	10	2	14	3	9	3	58	3
144	16	3	24	3	12	3	11	2	63	3	15	2	7	2	11	2	14	3	9	3	56	3
145	12	2	26	3	12	3	14	3	64	3	16	3	8	3	13	3	15	3	9	3	61	3
146	15	2	25	3	9	2	6	1	55	2	12	2	9	3	11	2	15	3	9	3	56	3
147	14	2	14	1	12	3	4	1	44	2	9	1	7	2	9	2	7	1	10	3	42	2
148	18	3	25	3	12	3	14	3	69	3	17	3	7	2	10	2	14	3	9	3	57	3
149	16	3	22	2	9	2	12	3	59	2	15	2	9	3	11	2	11	2	8	3	54	3
150	18	3	13	1	12	3	14	3	57	2	16	3	8	3	10	2	11	2	8	3	53	3
151	14	2	16	2	9	2	10	2	49	2	14	2	9	3	9	2	15	3	5	2	52	3
152	10	2	18	2	13	3	11	2	52	2	12	2	4	1	11	2	9	2	5	2	41	2
153	12	2	19	2	11	2	9	2	51	2	8	1	4	1	15	3	11	2	8	3	46	2
154	18	3	24	3	14	3	10	2	66	3	12	2	8	3	12	3	13	3	6	2	51	2
155	15	2	27	3	14	3	14	3	70	3	15	2	8	3	14	3	14	3	10	3	61	3
156	16	3	25	3	13	3	14	3	68	3	12	2	8	3	14	3	13	3	9	3	56	3
157	13	2	26	3	12	3	14	3	65	3	14	2	5	2	10	2	9	2	10	3	48	2
158	18	3	23	3	7	1	13	3	61	3	14	2	8	3	10	2	15	3	9	3	56	3
159	19	3	26	3	13	3	13	3	71	3	16	3	8	3	13	3	14	3	8	3	59	3
160	18	3	21	2	10	2	14	3	63	3	12	2	9	3	13	3	11	2	7	2	52	3

161	20	3	21	2	8	2	12	3	61	3	13	2	7	2	11	2	11	2	8	3	50	2
162	19	3	24	3	12	3	13	3	68	3	14	2	10	3	13	3	14	3	9	3	60	3
163	16	3	27	3	12	3	12	3	67	3	18	3	9	3	13	3	13	3	8	3	61	3
164	16	3	23	3	12	3	12	3	63	3	14	2	9	3	12	3	11	2	7	2	53	3
165	16	3	25	3	15	3	14	3	70	3	17	3	9	3	13	3	11	2	9	3	59	3
166	17	3	19	2	8	2	10	2	54	2	15	2	7	2	11	2	11	2	8	3	52	3
167	9	1	13	1	14	3	13	3	49	2	18	3	8	3	13	3	10	2	6	2	55	3
168	14	2	18	2	13	3	9	2	54	2	16	3	9	3	14	3	11	2	7	2	57	3
169	15	2	20	2	9	2	14	3	58	2	13	2	8	3	12	3	11	2	8	3	52	3
170	19	3	18	2	11	2	13	3	61	3	16	3	8	3	13	3	13	3	8	3	58	3
171	14	2	22	2	13	3	9	2	58	2	16	3	8	3	11	2	13	3	8	3	56	3
172	14	2	19	2	13	3	13	3	59	2	14	2	8	3	11	2	11	2	8	3	52	3
173	15	2	27	3	13	3	10	2	65	3	15	2	7	2	11	2	13	3	6	2	52	3
174	12	2	20	2	10	2	11	2	53	2	20	3	10	3	14	3	12	3	9	3	65	3
175	16	3	14	1	10	2	11	2	51	2	14	2	7	2	11	2	11	2	7	2	50	2
176	14	2	24	3	14	3	14	3	66	3	14	2	8	3	14	3	14	3	9	3	59	3
177	15	2	25	3	11	2	13	3	64	3	18	3	8	3	11	2	11	2	10	3	58	3
178	15	2	20	2	9	2	12	3	56	2	11	2	7	2	10	2	12	3	6	2	46	2
179	14	2	21	2	10	2	11	2	56	2	14	2	7	2	11	2	10	2	6	2	48	2
180	20	3	30	3	13	3	13	3	76	3	17	3	8	3	12	3	12	3	9	3	58	3
181	12	2	20	2	12	3	11	2	55	2	13	2	7	2	11	2	11	2	7	2	49	2
182	15	2	27	3	13	3	14	3	69	3	17	3	9	3	14	3	13	3	10	3	63	3
183	12	2	19	2	9	2	14	3	54	2	6	1	8	3	12	3	11	2	7	2	44	2
184	13	2	12	1	10	2	11	2	46	2	10	2	7	2	11	2	10	2	6	2	44	2
185	17	3	25	3	14	3	12	3	68	3	15	2	10	3	11	2	11	2	6	2	53	3
186	19	3	26	3	12	3	13	3	70	3	14	2	7	2	14	3	15	3	6	2	56	3
187	19	3	25	3	7	1	12	3	63	3	15	2	8	3	11	2	11	2	9	3	54	3
188	18	3	19	2	13	3	11	2	61	3	15	2	9	3	9	2	10	2	7	2	50	2
189	18	3	25	3	11	2	11	2	65	3	18	3	8	3	13	3	13	3	9	3	61	3
190	17	3	27	3	11	2	14	3	69	3	14	2	9	3	13	3	13	3	8	3	57	3
191	20	3	29	3	14	3	14	3	77	3	15	2	9	3	10	2	11	2	9	3	54	3
192	15	2	25	3	13	3	8	2	61	3	15	2	4	1	9	2	12	3	9	3	49	2
193	16	3	27	3	11	2	11	2	65	3	11	2	8	3	11	2	11	2	8	3	49	2
194	17	3	23	3	11	2	11	2	62	3	15	2	7	2	12	3	13	3	9	3	56	3
195	18	3	25	3	12	3	13	3	68	3	16	3	10	3	13	3	14	3	8	3	61	3
196	17	3	24	3	12	3	15	3	68	3	15	2	9	3	15	3	14	3	8	3	61	3
197	8	1	16	2	10	2	13	3	47	2	13	2	7	2	11	2	11	2	7	2	49	2
198	17	3	24	3	12	3	13	3	66	3	14	2	7	2	10	2	10	2	7	2	48	2
199	15	2	21	2	11	2	13	3	60	3	15	2	7	2	11	2	11	2	8	3	52	3
200	16	3	27	3	14	3	11	2	68	3	14	2	8	3	12	3	12	3	7	2	53	3
201	14	2	26	3	8	2	11	2	59	2	18	3	10	3	6	1	9	2	7	2	50	2
202	17	3	26	3	12	3	13	3	68	3	15	2	9	3	12	3	15	3	8	3	59	3
203	19	3	25	3	14	3	13	3	71	3	17	3	10	3	15	3	13	3	9	3	64	3
204	13	2	23	3	13	3	11	2	60	3	14	2	10	3	15	3	10	2	8	3	57	3
205	18	3	26	3	13	3	11	2	68	3	18	3	8	3	14	3	14	3	7	2	61	3
206	19	3	23	3	10	2	14	3	66	3	15	2	10	3	14	3	12	3	9	3	60	3
207	10	2	25	3	12	3	14	3	61	3	17	3	9	3	13	3	12	3	7	2	58	3
208	19	3	27	3	13	3	12	3	71	3	16	3	8	3	12	3	14	3	8	3	58	3
209	15	2	22	2	13	3	15	3	65	3	17	3	8	3	14	3	14	3	9	3	62	3
210	19	3	27	3	14	3	13	3	73	3	16	3	9	3	13	3	11	2	10	3	59	3
211	15	2	23	3	14	3	14	3	66	3	18	3	8	3	14	3	13	3	10	3	63	3
212	16	3	26	3	11	2	10	2	63	3	11	2	9	3	15	3	14	3	10	3	59	3
213	15	2	21	2	13	3	14	3	63	3	18	3	8	3	13	3	12	3	6	2	57	3
214	14	2	22	2	10	2	11	2	57	2	12	2	7	2	11	2	10	2	5	2	45	2
215	15	2	23	3	13	3	9	2	60	3	18	3	6	2	11	2	14	3	8	3	57	3

216	14	2	21	2	10	2	11	2	56	2	18	3	7	2	12	3	11	2	6	2	54	3
217	18	3	25	3	11	2	11	2	65	3	17	3	7	2	11	2	9	2	9	3	53	3
218	14	2	21	2	11	2	10	2	56	2	14	2	7	2	11	2	11	2	6	2	49	2

Fuente: Bases de datos de la aplicación de instrumentos aplicados a los usuarios de la SUCAMEC.

Para el análisis de la variable Gobierno Digital, se consideró los siguientes niveles y rangos de puntuaciones.

Dimensiones		Niveles		
		Bueno	Regular	Malo
Dim1	Identidad digital	16 – 20	16 – 20	4 – 9
Dim2	Prestación de servicios digitales	23 – 30	15 – 22	6 – 14
Dim3	Interoperabilidad	12 – 15	8 – 11	3 – 7
Dim4	Seguridad digital	12 – 15	8 – 11	3 – 7
Total	Gobierno Digital	60 – 80	38 – 59	16 - 37

Para la variable calidad de servicio se consideró los siguientes niveles y rangos de puntuaciones.

Dimensiones		Niveles		
		Buena	Regular	Mala
Dim1	Elementos tangibles	8 – 10	5 – 7	2 – 4
Dim2	Fiabilidad	16 – 20	10 – 15	4 – 9
Dim3	Capacidad de respuesta	8 – 10	5 – 7	2 – 4
Dim4	Seguridad	12 – 15	8 – 11	3 – 7
Dim5	Empatía	12 – 15	8 – 11	3 – 7
Total	Calidad del servicio al usuario	52 – 70	33 – 51	14 - 32



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Eficiencia del Gobierno Digital y la Calidad del Servicio de SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022.", cuyo autor es BLANCO SALA KARLA NATHALY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 05 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR <b>DNI:</b> 27144066 <b>ORCID</b> 0000-0002-3475-8325	Firmado digitalmente por: RFLORIANP el 05-08- 2022 00:47:02

Código documento Trilce: TRI - 0390866