



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRIA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Competencias digitales y calidad de servicio del área de cobranzas
Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloretto
Yurimaguas, 2022

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

AUTOR:

Villacorta Solsol, James ([ORCID: 0000-0001-7585-8923](https://orcid.org/0000-0001-7585-8923))

Asesor

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo ([ORCID: 0000-0001-9032-7821](https://orcid.org/0000-0001-9032-7821))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis progenitores, quienes son ejemplo de lucha constante y farol que guían mi caminar.

James.

Agradecimiento

A la CPC Kelly Navarro Castro, Gerente Zonal EPS Sedaloreto Yurimaguas, por su apoyo desinteresado en todo el proceso de recojo de información de campo.

A todos los trabajadores de la Zonal EPS Sedaloreto Yurimaguas, quienes fueron partícipes de la aplicación de los instrumentos de la investigación.

A todos los profesionales que brindaron su apoyo en el procesamiento estadístico de la información de campo.

El autor.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstrat.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	47

Índice de tablas.

Tabla1. Normas nacionales e internacionales de la intervención de las competencias digitales y la calidad de los servicios públicos.	10
Tabla 2. Conocer el nivel de las competencias digitales	22
Tabla 3. Nivel de las dimensiones competencias digitales.....	23
Tabla 4. Conocer el nivel de calidad de servicio	24
Tabla 5. Nivel de la calidad de servicio por dimensiones	25
Tabla 6. Contrastación de hipótesis – Prueba de normalidad	26
Tabla 7. Prueba de correlación de la alfabetización digital de las competencias digitales con la calidad de servicio	27
Tabla 8. Prueba de correlación de la colaboración y comunicación de las competencias digitales con la calidad de servicio	27
Tabla9. Prueba de correlación de la generación de contenidos de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas	28
Tabla10. Prueba de correlación de la resolución de problemas de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas	28
Tabla11. Prueba de correlación entre variables	29

Índice de figuras

Figura 1. Prueba de correlación entre variables.....	30
--	----

Resumen

La investigación titulada “Competencias digitales y calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloretto Yurimaguas – 2022, investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, aplicando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, la muestra de 51 trabajadores. Los resultados indican que, el nivel de las competencias digitales, es medio con 43.1%, y para sus dimensiones alfabetización digital con 43.1%, colaboración y comunicación con 54.9%, generación de contenidos con 41.2% y resolución de problemas con 39.2; y el nivel de calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloretto Yurimaguas – 2022, es medio con 39.2%, y para sus dimensiones satisfacción de servicios con 47.1%, cumplimiento de procesos con 49.0%, eficacia de servicios con 43.1%, Confianza con 37.3% y colaboración y compromiso con 45.1%. Las conclusiones, la relación entre las competencias digitales y la calidad de servicios en la Entidades Prestadora de Saneamiento Sedaloretto, Yurimaguas, año 2022, es significativa, positiva moderada alta, con un valor del Rho de Spearman de 0.796, la significancia de 0.00 y el coeficiente de determinación de 0.6131.

Palabras clave: Competencias digitales, calidad de servicio, cobranzas.

Abstrat

The research entitled "Digital skills and quality of service in the collections area EntidadPrestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas - 2022, quantitative approach research, basic type, correlational descriptive level, non-experimental cross-sectional design, applying the survey technique and the questionnaire as an instrument, the sample of 51 workers. The results indicate that the level of digital skills is medium with 43.1%, and for its dimensions digital literacy with 43.1%, collaboration and communication with 54.9%, content generation with 41.2% and problem solving with 39.2; and the level of service quality in the Sedaloreto Yurimaguas Sanitation Service Provider Entity - 2022, is medium with 39.2%, and for its dimensions service satisfaction with 47.1%, process compliance with 49.0%, service efficiency with 43.1% , Trust with 37.3% and collaboration and commitment with 45.1%. The conclusions, the relationship between digital skills and the quality of services in the Sedaloreto Sanitation Provider Entities, Yurimaguas, year 2022, is significant, positive moderately high, with a Spearman's Rho value of 0.796, the significance of 0.00 and the coefficient of determination of 0.6131

Keywords: Digital skills, quality of service, collections.

I. INTRODUCCIÓN.

Las competencias digitales se han convertido en una condición sinequanon para un efectivo desarrollo de las actividades en todos los ámbitos, del cual el campo de la gestión pública no es ajeno, debido a que las operaciones y los procesos que se ejecutan cada vez más hacen uso de tecnologías de la información, donde, Zuiderwiik et al. (2021) indica que, los servidores públicos en Latinoamérica aun presentan deficiencias para adecuar los criterios de atención al ciudadano con un enfoque digitalizado, no están empoderados ni mucho menos certificados en las competencias digitales, existen deficiencias para entender los criterios de innovación tecnológica, y los recursos que asignan las entidades para mejorar estas capacidades es muy baja.

En el ámbito colombiano, Criado & Gil (2019) detalla que los elementos de la actuación digital de los servidores públicos, no están siendo considerados como parte de una premisa trascendental para la mejora de los servicios públicos, pues si bien se han diseñado políticas de gobierno electrónico, en donde se ha capacitado al personal en competencias digitales para entender este proceso, esta se ha centrado en los procedimientos para interactuar con los sistemas administrativos, más no así en generar competencias que permitan tener un mejor accionar para que los usuarios mejoren el acceso a los servicios, y Gil et al. (2018) adiciona que en aquellas entidades prestadoras de servicios donde se cobra una tarifa, las competencias digitales han sido incorporadas medianamente a la gestión pública, donde aún generan sus recibos de cobro de forma impresa y tienen un alto nivel de cobro en oficina, sin que todavía se aprovechen las ventajas de las TICs.

En el Perú, los resultados preliminares del diagnóstico de competencias digitales como parte del servicio civil, demuestran que el 56% de los directivos de las instancias sub nacionales tienen deficiencias en cuanto a las capacidades de localización, investigación y análisis de la información disponible en la web, y un 62% presenta competencias en proceso, para la elaboración de contenidos y el diseño propuestas empleando medios digitales (Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, 2022). Lo que se

complementa con el estudio de Porrúa et al. (2020) Que menciona que cerca de la mitad de los gerentes del servicio civil acepta poseer un déficit muy alto de habilidades para analizar datos, y carencias para preparar asuntos de desarrollo o programación de políticas públicas empleando software, lo que conlleva a estimar que los servicios públicos no hace uso de forma efectiva de las tecnologías, y por tanto alejados de la virtualidad que puede ser empleado para el acceso y los procesos transparencia de la información.

En el ámbito local, un estudio ejecutado por Vargas(2021) donde evalúa el gobierno electrónico y la calidad del servicio en una entidad tributaria municipal, indica que las dimensiones de interoperabilidad y seguridad de la información de los sistemas informáticos están en un nivel regular para el 49.5% de los trabajadores, y el nivel de calidad del servicio también es regular siendo el valor de 47.2%; motivado principalmente porque los servicios informáticos tienen una alta condición de uso interno para los trabajadores y no una extensión para el uso externo de los usuarios, y los trabajadores no tienen una cultura de información digital que les permita tener capacidades para el empleo de información en la web y los criterios para restringir la vulnerabilidad de los sistemas informáticos que emplean, y similares resultados indica Salazar (2020) cuando analiza la calidad de los servicios de justicia mediante el uso del gobierno electrónico, donde la calidad del servicio logra una valoración con 46.5%.

El problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la relación de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?; los problemas específicos fueron: ¿Cuál es el nivel de las competencias digitales en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?; ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?.¿Cuál es la relación que existe entre la alfabetización digital de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento

Sedaloreto Yurimaguas – 2022?; ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y colaboración de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?, Cuál es la relación que existe entre la generación de contenidos de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la resolución de problemas de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?

La justificación teórica del estudio se sustentó en las comprensiones de las premisas conceptuales y doctrinales de las variables, para que a partir del contenido que fue expresado en el marco teórico y luego de tener los resultados nos permitieron definir conocimientos y saberes nuevos o ratificar los ya existentes. La justificación metodológica del estudio estuvo definida a partir de empleo de instrumentos validados, que nos permitieron corroborar que el nivel y diseño correlacional, descriptiva no experimental puede ser aplicado para el análisis las variables que se planteadas La importancia social de nuestra investigación es que permitió una mejor atención y calidad de servicios a los usuarios de la ciudad de Yurimaguas. La justificación práctica del estudio estuvo fundamentada porque facilitó información para estrategias de intervención y de mejora, tanto de las capacidades digitales y la calidad del servicio en la EPS Sedaloreto, Zonal Yurimaguas, contribuyendo fortalecer la gestión del agua.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022; los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de las competencias digitales en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022; Identificar el nivel de la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto

Yurimaguas – 2022; Establecer la relación que existe entre la alfabetización digital de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022; Establecer la relación que existe entre la comunicación y colaboración de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022; Establecer la relación que existe entre la generación de contenidos de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?, Establecer la relación que existe entre la resolución de problemas de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación significativa entre las competencias digitales y la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022; las hipótesis específicas fueron: El nivel de las competencias digitales en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022, es bueno; El nivel de la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022, es bueno; Existe relación entre la alfabetización digital de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022, Existe relación entre la comunicación y colaboración de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?; Existe relación entre la generación de contenidos de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?, Existe relación entre la resolución de problemas de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?

II. MARCO TEÓRICO.

En los antecedentes a nivel internacionales se tiene a Trujillo (2021) plantea como resultados que existen dificultades en los gestores públicos para implementar una adecuada transformación digital, que permita acercar la información a los usuarios, a la vez de procesarla y gestionarla, que evite que los usuarios se desplacen hacia las entidades, esto porque tanto los sistemas informáticos administrativos tienen limitaciones de interacción e interoperabilidad con los servicios públicos, y porque las capacidades digitales no son las óptimas. Se concluye que la tecnología tiene un potencial para transformar de forma radical los servicios públicos, contribuyendo a la adopción de decisiones con mayor efectividad, cimentada en las dinámicas colaborativas entre los usuarios ubicados en cualquier parte del territorio con las diferentes instancias de la administración, además de mostrar mejores niveles de transparencia de las intervenciones.

Otra es el artículo científico presentado por Salvador et al. (2018) Como resultados que, la implementación por los Estados de políticas para acercar el servicio que ofertan a los ciudadanos mediante el empleo de la TICs, es una condición ya normalizada en todos los países, sin embargo, los procesos de adaptación de los sistemas de la administración no han tenido una misma velocidad de apropiación, debido a que existen resistencias para adecuar los procesos a la modernidad de la informática, en especial de aquellos que no son nativos digitales. Se concluye que las competencias digitales cuanto más rápido son internalizadas e incorporadas al desempeño laboral, la calidad de las prestaciones será mayor, siendo el criterio básico de ahorro de tiempo y recursos monetarios de los usuarios al no tener que acercarse de forma física a la entidad para ejecutar o solicitar un servicio, aun en condiciones de poca interoperabilidad del sistema.

Se encontró también a Pittaway & Montazemi (2020) que exponen como resultado que las competencias digitales requiere que los trabajadores adiciones de manera rápida y en constante aprendizaje del Know-How de la

informática, pues las TICs son cambiantes y su modernización es permanente, para lo cual se requiere de un equipo de recursos humanos con capacidades para adaptarse y adquirir nuevos conocimientos ante cualquier cambio en los sistemas. El Know-How digital, es la expresión de las capacidades del servidor con el objeto de instrumentalizar y poner operativos los sistemas administrativos mediante el empleo de TICs, pero a la vez que estos sirvan tanto para el logro de las metas del trabajador, y también para lograr los impactos que los usuarios esperan de las estrategias que se implementan para cerrar brechas sociales. Las tecnologías de información que se implementen tienen que tener como premisa la cobertura del sistema de internet en la comunidad, la capacidad para procesar la información y el nivel socio cultural de los usuarios, de forma que estas se adapten a los requerimientos de los usuarios sobre la premisa de la misión institucional.

Se ubicó también el artículo científico de Pereira et al. (2020) que indica como conclusiones que el futuro laboral de los servidores públicos será una constante transformación y adaptación a los entornos digitales, pues cada vez será mayor su uso y con ello la funcionabilidad no presencial de los servicios, en especial aquellos de naturaleza administrativa como son el pago de tributos o de tarifas por servicios públicos, la atención de quejas y la resolución de problemas de gestión. Para ello los trabajadores tendrán que alfabetizarse en competencias digitales que les permita no sólo tener acceso a los sistemas, sino que saber operarlos, analizarlos y crear nuevos procesos y/o proyectos en beneficio de los usuarios.

Una quinta investigación internacional es la ejecutada por Franciskovic et al. (2020) explica como resultados, que el principal logro de las TICs es la apertura de canal de atención no presenciales como mecanismos de contacto Estado-Ciudadano; mejorando las capacidades de los ciudadanos para la incidencia política en la definición de las intervenciones y comprometiendo a los gestores a adoptar competencias para operar los sistemas digitales. Como conclusiones que, desde la perspectiva política, las expresiones de lo técnico o de la academia, no ha tenido una visión para incorporar a las TIC para

desarrollar los cambios que necesita la administración del Estado colombiano, tanto para la mejora los indicadores de desempeño de las entidades públicas, como también para la ampliación, facilitación y consolidación de las relaciones con los ciudadanos.

A nivel nacional, Rivas (2019) expone como resultados que, el 59% de los trabajadores que emplean TICs en la Corte de Justicia ayacuchana, sus competencias no son las adecuadas, en especial los criterios de acceso y trazabilidad de la información, y la eficiencia del empleo de las TIC no es eficiente en el 71% de los trabajadores, motivado porque los sistemas informáticos básicos como son los procesadores de texto y las hojas de cálculo que se emplean en un nivel muy básicos. Para la mitad de los trabajadores no se hace apropiadamente los mecanismo de claridad para consentir a la pesquisa, debido a que las capacidades de interoperabilidad de los sistemas son muy limitados. Concluye que, la existencia de una alta correlación del uso de las TIC con los elementos de la efectividad de la gestión, siendo el criterio más valorado a ser trabajado el acceso a la información como mecanismo de transparencia de los servicios.

Así mismo, Lévano et al.(2019) expone como resultados que, los escenarios actuales de las capacidades digitales, que involucra competencias para procesar información de la web y el uso de las tics de los trabajadores exige una alto nivel cognitivo, debido a que rango de intervención extralimitan los aspectos de la vida profesional, sino también en el campo de las relaciones con los entornos, donde cada vez más se emplean los servicios digitales, el comercio digital y la administración digital, para que se adecuen a la nueva concepción de digitalización de los sistemas. Concluye son promisorios los posiciones que hacen imperativos la implementación de procesos digitales en la gestión pública, pero para ello se hace necesario que se maximice la riqueza de las potencialidades individuales, para lo cual urge actuar con celeridad para encontrar modalidades de generación de la valoración y fomento nuevas capacidades que se orienten al logro de las competencias

digitales que permitan conducir a las entidades a tener una sociedad con mejores niveles de inclusión y cohesionada en lo social.

Una tercera investigación es la ejecutada por Díaz & Loyola (2021) expone como resultados que la pandemia del covid, ha obligado a generar una nueva mirada a las aplicaciones de las tecnologías digitales en el campo de la administración pública, donde el ámbito educativo ha sido donde más se ha intervenido, así como en acciones del servicio de salud como la telemedicina, y la gestión de pago de servicios y atención de servicios, donde la principal limitante fue que no se tuvieron los sistemas configurados para la virtualidad, los trabajadores no estaban preparados cognitivamente ni procedimentalmente para interactuar con la tecnología digital. Concluye que las competencias digitales de los trabajadores públicos están en desarrollo, donde los jóvenes han progresado más rápidamente, haciendo que la brecha digital aun sea grande, por lo que urge que las políticas de formación de los trabajadores implementen programas curriculares y profesionales, identificando necesidades en función a cada realidad en particular, debiendo definirse estándares de las competencias básicas que se requieren, según la tipología de servicios que ofertan las organizaciones.

También se presenta a Terán et al. (2021) Exponen como resultados que aquellas entidades que evalúan sistemáticamente y con una periodicidad establecida, definiendo de forma participativa entre todos los colaboradores y con presencia de los usuarios los indicadores de medición logran mejores niveles de calidad de servicio, porque se advierten de forma temprana desviaciones de las metas de productividad y los niveles insatisfacción de los usuarios cuando los hay. Se concluye que la calidad de los servicios se logra cuando los procesos de direccionamiento de las estrategias establecen una integración adecuada de todos los estamentos de la entidad con el entorno, debiendo tener una apertura al cambio y la continua mejora, la adaptación e innovación de las tecnologías y la gestión alineada a los resultados, donde la calidad se expresa en componentes técnicos y los criterios de empatía y relacionamiento de los servidores con los usuarios.

Se ubica también el artículo científico de Sierralta (2022) concluye que, actualmente los servidores públicos tienen una mayor predisposición para el uso de herramientas digitales en los procesos productivos que se les asignan, que se ponen de manifiesto en competencias como acciones de comunicación e información empleando entornos digitales, búsqueda de información en la web para dar solución a problemas prácticos, capacidad para incrementar conocimientos mediante la web. El trabajo remoto ha generado una nueva perspectiva del usuario y de cómo brindarle los servicios que demanda, que se evidencia por una mayor cantidad de tiempo en línea para encontrar soluciones prácticas o plantear innovaciones a los procesos institucionales. Los trabajadores que no incorporen competencias para dominar las tecnologías digitales que son irremplazables en la gestión moderna, no obtendrá competencias para un adecuado desempeño.

Ahora explicitamos el marco teórico de las variables, donde para la variable competencias digitales, Hatlevik (2017) indica que son los atributos que tiene una persona para emplear con enfoque crítico y con seguridad los instrumentos tecnológicos para desarrollar un trabajo cualquiera, para lo cual necesita tener un adecuado nivel de entendimiento y un amplios saberes de las funciones, medios y las opciones que la tecnología oferta, a las que deben estar orientados los diseños organizacionales de la entidad. De la Roca et al. (2018) lo define como aquellas competencias del entorno digital que tiene el trabajador con el objeto adaptar las herramientas informáticas a sus capacidades, habilidades y actitudes, realizando acciones con creatividad, impulso crítico, y con la seguridad de estas herramientas para las funciones que le son asignadas.

Por su parte Colás et al. (2019) expresa que, las competencias digitales son condiciones básicas que los trabajadores demandan internalizar como parte de sus funciones en el empuje de la organización, las que se complementan con sus competencias profesionales y personales, para dar cumplimiento de los objetivos y metas que le confiere su relación contractual con la entidad. Otro concepto, estipula que son las capacidades de los

trabajadores que vincula su experiencia y las capacidades formativas previas con los conocimientos de la tecnología digital, que son destinados a implementar el proceso productivo en entornos virtuales (Nella, 2021). Otra definición estipulada por Castañeda et al. (2018) que hace mención, que son las capacidades que dispone el trabajador, determinadas por destrezas que le facilitan ejecutar búsquedas, obtención, incorporación, análisis, procesamiento y transmitir información, con la finalidad de obtener un conjunto de elementos que catalicen procesos de transformación de conocimientos.

El presente estudio tomo como criterios que definirá nuestra variables a partir de las normas, acuerdos y/o políticas nacionales e internacionales que fundamentan el marco teórico de la investigación y el por qué se realizó, siendo importante que se haga una medición del cumplimiento de las mismas en los organismos estatales.

Tabla 1. Normas nacionales e internacionales de la intervención de las competencias digitales y la calidad de los servicios públicos.

Detalle	Norma	Descripción
Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas	Objetivo 17.8 Impulso de alianzas para creación de tecnología	Impulsar mecanismos de apoyo para crear capacidades en ciencia, innovación y tecnología, incrementando el empleo de tecnologías instrumentales, para brindar mejores servicios.
	Objetivo 16.6. Eficiencia de los servicios públicos Objetivo 16.7. Adopción de decisiones participativas e inclusivas que den respuesta a las necesidades	Creación de entidades eficientes y transparentes, que apliquen la rendición de cuentas, garantizando la adopción de medidas que sean incluyentes hacia los más pobres, acercando los servicios públicos a la población.
Políticas Públicas	DU006-2020 Sistema Nacional de Transformación digital	Plantea implementar un cambio cultural en el empleo intensivo de las tecnologías digitales que debe ser aplicado en todos los procesos de la gestión pública
	D.L. 1412 Ley de Gobierno Electrónico	Plantea que los sistemas administrativos del Estado deben aplicar de forma transversal las tecnologías digitales.

Normas del Sector	RPE N° 076-2021-SEVIR-PE Guía para la implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento.	Plantea que las capacidades de los servidores públicos deben tener un enfoque de constante actualización, entre las que se incluyen las competencias digitales
	Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	Plantea que los servicios públicos deben estar estructurados para implementar una gestión de calidad.

El sustento de las competencias digitales desde las teorías, se tiene a la teoría de autonomía e independencia, planteado por Charles Wedemeyer en 1981, que fundamenta que, los colaboradores deben adoptar capacidades para interactuar con libertad e independencia que le permitan tomar decisiones para cumplir sus funciones, enmarcados en las metas de resultados establecidos por la entidad, donde los enfoques de gestión si bien definen el rumbo organizacional, corresponde al colaborador tener las capacidades de adaptarlo según el caso amerite, siendo los instrumentos de la informática los que brindan escenarios novedosos para el desarrollarse en lo personal y profesionales, donde estén proyectadas los requerimientos y necesidades de nuevos elementos de formación (Medina, 2017, p.43). Al respecto Chong et al. (2020) indica que el trabajo en la gestión pública deber tener la libertad de adaptación a los entornos virtuales adecuando los procesos y la forma como desarrolla sus funciones.

También se tiene la teoría industrial, que se sustenta en los principios de Henry Fayol, donde las competencias de los trabajadores tienen como soporte a las TIC como elemento conformante del mundo globalizado y la industrialización, siendo las innovaciones de la tecnología y la aparición de recursos novedosos y medios comunicación alternativos para la implementación de una actuación gubernamental desde lugares remotos hacia los diversos lugares donde residen los usuarios, cuya implementación no podrá ser lograda a plenitud si la entidad pública no transforma sus métodos y procesos, como son la optimización productiva, los sistemas de

planeación y organización del trabajo, así como las acciones del control (Rubio, 2017).

Además se encontró la teoría de las relaciones virtuales, que se fundamenta en los principios expuestos por James Scott en 1991, en donde el trabajador asume que los medios convencionales de comunicación directa y de forma física viene siendo reemplazado por una relación comunicativa web, que tiene como característica una acción comunicativa guiada y que varios procesos simula una interrelación por medios herramientas y materiales virtuales, donde las capacidades tienen que ser adaptadas a los aspectos y elementos de las referidas herramientas y materiales, con el objeto de que se convierta en un catalizador de situaciones de atención con calidad, acercando en lo posible a un hecho real de comunicación e interacción (Arteche, 2020, p.45). y Dermawan & Handavani (2019) añaden que el seguimiento de las competencias virtuales requiere que se asuma los factores afectivos y las emociones de la atención de manera presencial a las nuevas modalidades virtuales.

Las dimensiones que conforman las competencias digitales, según Gallego et al. (2020) son la Alfabetización digital, que se mide por la capacidad para la información de la web, los contenidos y datos sean identificados, localizados, obtenidos, almacenados, organizados y analizados, desde el enfoque su relevancia y finalidad para el cumplimiento de la labor encomendada. La segunda dimensión es la Comunicación y colaboración, que se mide por la capacidad para que exista comunicación en entornos virtuales, compartiendo recursos mediante instrumentos o modelos en línea, empleando la conexión y colaboración con otros trabajadores interactuando mediante el uso de herramientas digitales para participar en comunidades y redes, a la par de generar conciencia intercultural y de pertenencia a un entorno al entorno de la entidad.

La tercera dimensión corresponde a la Generación de contenidos digitales, que involucra la creación y edición de nuevos contenidos digitales, integrando y reelaborando contenidos y conocimientos previos, respetando en todo momento los derechos de autor y propiedad intelectual, así como las licencias de uso. La cuarta dimensión corresponde a la Resolución de problemas, que involucra la identificación de necesidades del empleo de recursos y medios digitales, la adopción de decisiones informadas relacionadas a los instrumentos más apropiados de acuerdo con la necesidad, la resolución de problemas conceptuales, el uso de la tecnología de manera creativa, la resolución de problemas técnicos y la actualización de sus propias competencias (Gallego et al., 2020).

Para la variable calidad del servicio, esta se define como la totalidad componentes que sirven para evaluar efectividad y eficiencia de los productos o procesos que ofertan las entidades públicas, desde el paradigma técnico y de los juicios valorativos que son emitidos por ciudadanos que han recibido el servicio (Gadea, 2017). Otra definición es la planteada por OECD (2016) que hace mención que es la forma de valorar la composición de las estructuras de las organizaciones, los lineamientos de política y los procesos de las entidades públicas en su papel de suministrar servicios y productos de acuerdo con las aspiraciones y los requerimientos de la colectividad. Por su parte PCM (2019) lo conceptúa como, la medición del grado en que una entidad pública cobertura las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos a luego de ofertar los bienes y servicios, es decir está interrelacionada con la forma de implementar y desarrollar los servicios acordes con los fines y propósitos colectivos, donde se emplean los fondos públicos, donde la calidad que se persigue no es la finalidad primordial que se busca, sino que configura un instrumento para dar garantías a la gobernanza y confiabilidad de la gestión ejercida por el Estado (Duque, 2005).

La calidad de los servicios contiene la característica de retribución por los servicios en las administraciones públicas se refieren a la orientación y atención del usuario contribuyente, las capacidades de generar respuestas

para dar atención a las quejas y reclamos; y desde la perspectiva del cobro de las tarifas la confiabilidad de los montos estipulados en las tarifas cobradas, la seguridad de la información de los consumos y las garantías del empleo eficiente de lo recaudado (IBD, 2017). La calidad de un sistema de cobranza por retribución de servicios se mide por ser simple y transparente, por su eficiencia y efectividad, por su capacidad para promover la inclusión a los servicios, la equidad tarifaria y el pago voluntario de la contribución, donde se minimice las desviaciones de orden económico y se promueva la competitividad (World Bank, 2018). La calidad de los servicios prestacionales en la esfera pública es creída como la complacencia de las necesidades de los usuarios, a partir de las demandas de información, cobertura de orientación técnica, asistencia contributiva, el trato brindado y las comodidades que brinda infraestructura al momento de la atención (MEF, 2015).

Las teorías que dio sustento a la calidad de los servicios desde la perspectiva de las entidades públicas que recaudan tarifas por las prestaciones, así se tiene la teoría de las decisiones informadas, que se sustenta en los planteamientos de Herbert Simon dados en 1943, donde la decisión de calidad es asumida sobre criterios racionales e informados, donde los resultados que son valorados se ciñen al desarrollo de procedimientos metódicos y organizados por procesos lógicos (Carvalho, 2013). Otra es teoría de la calidad como atributos del producto, cuya teoría original fue planteada por Kaoru Ishikawa en 1988, que de acuerdo a González (2018, p. 34) tiene su fundamento en que los servicios tienen que tener elementos diferenciados de otros productos, y cuando se trate de servicios que brinda una entidad de manera exclusiva, esta comparación debe efectuarse con otros servicios brindados por otras entidades del ámbito nacional e internacional, valorando atributos como la prontitud de la atención, la calidad de información para resolver problemas técnicos, y la resolución de sociales asociados al servicio; y la otra teoría es la calidad como medio del cumplimiento de objetivos, que es conceptuada por las modalidades de cómo los productos o servicios son

adaptados a las necesidades que aspiran obtener los usuarios a partir de las actuaciones de los servidores públicos alineados a la misión de la entidad.

La Norma Técnica para la gestión de la calidad de los servicios públicos, configura que configura una agrupación en dimensiones que son satisfacción de los servicios, el cumplimiento de los procesos, la eficiencia de los servicios, confianza, liderazgo y compromiso del servicio. La primera dimensión que es la satisfacción de los servicios, que se mide valorativamente por los atributos técnicos iniciales comparados con los atributos brindados, valorando las brechas de los componentes técnicos que fueron ofertados, las exigencias de las responsabilidades funcionales; la acción para verificar la calidad de parte los trabajadores de la forma como se organiza internamente el servicio, la equidad y la capacidad igualitaria del acceso al servicio. La dimensión de eficacia del servicio se refiere a la oportunidad del cumplimiento del servicio, costo del servicio, operatividad del servicio (PCM, 2018).

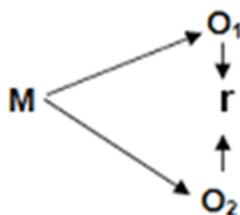
La dimensión cumplimiento de procesos del servicio está referida los ratios de costo/efectividad del servicio, beneficio/costo del servicio, costo/oportunidad del servicio. La dimensión confianza hacia el servicio, está referida a la seguridad del servicio, la proximidad y empatía de los trabajadores; la motivación de los trabajadores y la confiabilidad servicio. La dimensión liderazgo y compromiso; está referida a la honestidad y ausencia de corrupción en los procesos para prestar el servicio, solvencia y profesionalidad de los trabajadores, la sustentabilidad en el tiempo del servicio; la adopción de compromisos de la autoridad sobre los servicios (PCM, 2018).

III. METODOLOGÍA.

3.1 Tipo y diseño de investigación.

El tipo fue básico, donde CONCYTEC (2018) explicita que ya existen estudios sobre esta materia como atributo es acrecentar conocimientos sin que se llegue a planteamientos prácticos, teniendo como punto de partida los conocimientos técnicos.

El diseño fue no experimental, transversal, descriptivo simple, donde según Saldaña (2015), explicita que para contar con la información que conlleve a corroborar las hipótesis esta es obtenida sin que sean aplicadas métodos o procesos que alteren las condiciones de las variables, y estos a su vez son recogidos en un solo momento, que nos permita a su vez describir los componentes que forman parte de las variables. Así el diseño gráfico es:



Donde :

- M : Competencias digitales
- O1 : Variable 1: Competencias digitales
- O2 : Variable 2: Calidad de servicios
- r : Relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización.

V1: Competencias digitales

V2: Calidad de servicios

Las definiciones de las variables se encuentran en el anexo 01 de la matriz de consistencia.

3.3 Población, muestra y muestreo.

Población

La población estuvo definida, por el conjunto de trabajadores de Sedaloreto, los cuales sumaron en total 68 trabajadores.

Muestra

Nuestra fue no pirobalística de 51 trabajadores, siendo además censal

Muestreo

El muestreo fue elegido bajo conveniencia.

Unidad de análisis

Un trabajador de Sedaloreto

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas

La técnica para aplicar fue la encuesta, donde se empleó una investigación planteada para obtener conocimientos de los atributos de una determinada población, Saldaña (2015).

Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, mediante preguntas cerradas que corresponden a las dimensiones de cada uno de las variables, según Saldaña (2015).

Cuántas preguntas de cada dimensión

Cuestionario de Competencias digitales (Gallego et al., 2019).

Dimensiones: Alfabetización digital (ítems 05), comunicación y colaboración (04 ítems), generación de contenidos (03 ítems) y resolución de problemas (04 ítems), sumando un total de 16 ítems

Escala: 1 al 5, con niveles de Muy bajo (1), Bajo (2), Regular (3), Alto (4) y Muy alto (5)

Ficha técnica de instrumento:

Calidad del servicio consejo de Ministros – PCM (2019)

Dimensiones: Satisfacción de los servicios (03 ítems), cumplimiento de los procesos (03 ítems), eficiencia de los servicios (03 ítems), confianza (03 ítems), liderazgo y compromiso (04 ítems), sumando un total de 16 ítems.

Escala: 1 al 5, con niveles de Muy bajo (1), Bajo (2), Regular (3), Alto (4) y Muy alto (5)

Validez y confiabilidad

La validez estuvo determinada por la aplicación del proceso de prudencia de los expertos, que establecieron a través de la evaluación de los instrumentos para permitir llegar a obtener los resultados, donde cada profesional en temas de gestión pública dio su opinión concerniente a las variables en estudio, facilitando así la viabilidad correspondiente. Los resultados se muestran a continuación:

Validación del juicio de experto

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	4.6	Procede su aplicación
		Gerente público	4.7	Procede su aplicación
		Gerente público	4.7	Procede su aplicación
Variable 2	1	Metodólogo	4.6	Procede su aplicación
		Gerente público	4.7	Procede su aplicación
		Gerente público	4.7	Procede su aplicación

Fuente: Valores del Juicio de expertos

Se observa en la tabla precedente que en promedio los valores de la validación son de 4.67, que implica un 93.3% de validez

La confiabilidad estuvo establecida por la prueba del alfa de Cronbach, que corresponde a un estadístico que constituye la consistencia de una data de campo, en donde el rango varía de 0 a 1, esperando lograr un valor superior a 0.7 para considerarlo como confiable, aplicándose a los valores que procedieron de la aplicación del cuestionario.

Los resultados fueron:

Para la variable: Competencias digitales

		N	%
Casos	Válido	51	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	51	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	16

Para la variable: Calidad de servicio

		N	%
Casos	Válido	51	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	51	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	16

Habiéndose obtenido valores del alfa de Cronbach superiores a 0.7 para ambas variables, se determina que la data que procedió de aplicar los cuestionarios son confiables.

3.5. Procedimientos.

En primer lugar, se planificó el proceso de la investigación teniendo como referencia el cronograma elaborado, habiendo tomando en consideración los factores del tiempo como factor condicionante para cada uno de las fases definidas.

Para la fase de implementación, esta se efectuó partiendo de la validación de los instrumentos, y de forma paralela a ella se solicitaron los permisos institucionales para acceder a las personas de la entidad que participaron de la investigación, a la vez de solicitar los permisos para el empleo del nombre de la entidad en la investigación y su posterior publicación. Luego se procedió a individualizar a cada miembro conformante de la muestra, teniendo como fundamento los criterios de inclusión exclusión ya definidos en el plan de investigación.

La fase de ejecución, comprendió el proceso de aplicación del cuestionario, que fue proporcionando en forma impresa el documento, para que de libre y espontáneamente respondan a las preguntas. El control del instrumento fue efectuado evitando que durante la aplicación del instrumento no existan otras personas que puedan influir en las respuestas.

La fase del reporte de la investigación, correspondió al proceso de sistematización del informe de tesis siguiendo las directivas emanadas por la UCV, los que luego de su conclusión fueron presentados a los jurados para su posterior sustentación.

3.6. Método de análisis de datos.

El procesamiento de los datos se inició con el registro en una base de datos de cada una de las respuestas obtenidas, las que se desagregaron por dimensiones y variables; las cuales se efectuaron aplicando el software SPSS V. 2.5.

Para los considerandos descriptivos, los valores fueron transformados a la escala de baremo que corresponda a cada dimensión y variable, los que se esquematizan en tablas y gráficos, cuyos valores expresan valores numéricos de la ocurrencia, así como los valores porcentuales. Los estadísticos descriptivos empleados fueron la media, la distribución de frecuencias numéricas y porcentuales.

Para los considerandos inferenciales, los valores fueron sometidos de forma previa a una prueba de normalidad, siendo el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, debido a que la muestra fue mayor a 50 personas, y sobre esta condición se definió el estadístico inferencial que fue aplicado, mismo que fue

un estadístico para prueba no paramétrica y de condición bivariada, siendo el Rho de Spearman, esto porque la data no correspondió a una curva de normalidad.

3.7. Aspectos éticos.

Serán aplicados los criterios de autonomía, pues serán respetados los criterios de libertad para estimar su participación y definir sus ideas sin coacción y de forma autónoma a su pensamiento propio. Los criterios de justicia, estará dado porque los participantes no serán discriminados y todos ellos con las mismas oportunidades de mostrar sus ideas. Así también se cumplirá el criterio de no maleficencia, que será estimado en función que al tener un carácter académico la investigación los resultados no determinarán la identificación de los usuarios, y estos serán tratados de forma reservada, a fin de evitar cualquier tipo de controversia con la entidad donde se aplicará el instrumento.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados

Los resultados de la investigación de las competencias digitales y calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas - 2022 fueron:

Tabla 2. Conocer el nivel de las competencias digitales

Variable	Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Competencias digitales	Bajo	16 - 37	16	31.4%
	Medio	38 - 59	22	43.1%
	Alto	60 - 90	13	25.5%
Total			51	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la EPS SEDALORETO YURIMAGUAS

Interpretación:

Los valores que se explicitan en la tabla precedente expresan el nivel de las competencias digitales en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022, donde los valores promedio indican que:

Según la Tabla 2, podemos manifestar que las competencias digitales se encuentran en un nivel medio con el 43.1% y en nivel bajo 31.4% y nivel alto 25.5%. Estos resultados nos reflejan que las competencias digitales en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas según los trabajadores está en término medio, indicando que para 74.5% de los trabajadores las competencias digitales presenta condiciones de mejora.

Tabla 3. Nivel de las dimensiones competencias digitales

Dimensiones / Variable	Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
D1: Alfabetización digital	Bajo	5 - 11	15	29.4%
	Medio	12 - 18	22	43.1%
	Alto	19 - 25	14	27.5%
	Total		51	100.0%
D2: Colaboración y comunicación	Bajo	4 - 9	9	17.6%
	Medio	10 - 14	28	54.9%
	Alto	15 - 20	14	27.5%
	Total		51	100.0%
D3: Generación de Contenidos digitales	Bajo	3 - 6	17	33.3%
	Medio	7 - 10	21	41.2%
	Alto	11 - 15	13	25.5%
	Total		51	100.0%
D4: Resolución de problemas	Bajo	4 - 9	18	35.3%
	Medio	10 - 14	20	39.2%
	Alto	15 - 20	13	25.5%
	Total		51	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la EPS SEDALORETO YURIMAGUAS

Interpretación:

La tabla 3 nos muestra que en la variable competencia digitales sus dimensiones nos dicen que: Alfabetización digital está en un nivel medio 43.1%, Colaboración y comunicación en un nivel medio 54.9%, Generación de Contenidos digitales en un nivel medio 41.2% y Resolución de problemas está en un nivel medio 39.2%. De acuerdo a los trabajadores el nivel de las competencias digitales en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas se encuentra en un nivel medio con lo observado para la dimensión Colaboración y comunicación que logra un 54.9%, por lo que las competencias digitales alineada a la calidad prestación al de los servicios, en pro de mejorar la satisfacción de los usuarios

Para la valoración alto, en todos los casos las dimensiones logran valores similares al promedio de la variable, así la Alfabetización digital, la Colaboración y

comunicación alcanzan un valor de 27.5%, y las dimensiones generación de contenidos y Resolución de problemas con 25.5%, es decir para la valoración alto, las dimensiones no presentan valores que difieran significativamente.

Para la valoración bajo, en todos los casos los valores presentan diferencias significativas, así la Alfabetización digital logra un 29.4%, la Colaboración y comunicación con 17.6%, la Generación de contenidos digitales con 33.3%, y la Resolución de problemas con 35.3%.

Tabla 4. *Conocer el nivel de calidad de servicio*

Variable	Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Calidad de servicio	Bajo	16 - 37	14	27.5%
	Medio	38 - 59	20	39.2%
	Alto	60 - 90	17	33.3%
Total			51	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la EPS SEDALORETO YURIMAGUAS

Interpretación

Según la Tabla 4, podemos manifestar que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio con el 39.2% y en nivel bajo 27.5% y nivel alto 33.3%. Estos resultados nos reflejan que la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas según los trabajadores está en término medio, indicando que para el 66.7% de los encuestados la calidad de los servicios presenta acciones por mejorar.

Tabla 5. Nivel de la calidad de servicio por dimensiones

Dimensiones	Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
D1: Satisfacción de servicios	Bajo	3 - 6	17	33.3%
	Medio	7 - 10	24	47.1%
	Alto	11 -15	10	19.6%
	Total		51	100.0%
D2: Cumplimiento de procesos	Bajo	3 - 6	17	33.3%
	Medio	7 - 10	25	49.0%
	Alto	11 -15	9	17.6%
	Total		51	100.0%
D3: Eficiencia de servicios	Bajo	3 - 6	14	27.5%
	Medio	7 - 10	22	43.1%
	Alto	11 -15	15	29.4%
	Total		51	100.0%
D4: Confianza	Bajo	3 - 6	20	39.2%
	Medio	7 - 10	19	37.3%
	Alto	11 -15	12	23.5%
	Total		51	100.0%
D5: Colaboración y compromiso	Bajo	4 - 9	11	21.6%
	Medio	10 -14	23	45.1%
	Alto	15 - 20	17	33.3%
	Total		51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la EPS SEDALORETO YURIMAGUAS

Interpretación

La tabla 5 nos muestra que en la variable calidad de servicio y el nivel de sus dimensiones los resultados son los siguientes: Satisfacción de servicios está en un nivel medio 47.1%, Cumplimiento de procesos nivel medio 49.0%, Eficiencia de servicios está en un nivel medio 43.1%, la Confianza está en un nivel medio con 37.3%, la Colaboración y compromiso está en un nivel medio con 45.1%.

En cuanto a la valoración alto, también se observa diferencias significativas entre las dimensiones, donde la dimensión Colaboración y compromiso alcanza una puntuación de 33.3%, seguido de Eficiencia de servicios con 29.4%, Confianza con 23.5%, Satisfacción de servicios con 19.6% y Cumplimiento de procesos con 17.6%, no existiendo una uniformidad de valoración en la escala alto.

Para la escala bajo, los valores también son disímiles, donde la dimensión Confianza logra el mayor valor con 39.2%, seguido de Satisfacción de servicios y

Cumplimiento de proceso con 33.3%; Eficiencia de servicios con 27.5%, y Colaboración y compromiso con 21.6%.

Tabla 6. *Contrastación de hipótesis – Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
D1V1: Alfabetización digital	0,240	51	,000
D2V1: Colaboración y comunicación	0,238	51	,000
D3V1: Generación contenidos digitales	0,231	51	,000
D4V2: Resolución de problemas	0,236	51	,000
V1: Competencias digitales	0,239	51	,000
V2: Calidad de servicio	0,222	51	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Los valores expresados en la tabla 6, precedente corresponden a la prueba de normalidad mediante el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, donde en todos los casos la significancia da como resultado 0.000, y el estadístico asume un valor de 0.240 para Alfabetización digital, 0.238 para Colaboración y comunicación, 0.231 para Generación de contenidos, 0.236 para Resolución de problemas, 0.239 para Competencias digitales y 0.222 para Calidad de servicios.

Bajo la premisa que la data procede de una curva normal si la significancia es mayor a 0.05, y los resultados en todos los casos asume un valor igual a 0.000 es decir menor que 0.05, por tanto, la data no procede de una curva normal y correspondió aplicar el Rho de Spearman.

Tabla 7. Prueba de correlación de la alfabetización digital de las competencias digitales con la calidad de servicio

		Alfabetización digital	Calidad de servicio
Alfabetización digital	Rho de Spearman	1	,796
	Sig. (bilateral)		,000
Calidad de servicio	Rho de Spearman	,795	1
	Sig. (bilateral)	,000	
N		51	51

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Los valores expresados en la tabla 7, precedente detallan la prueba correlacional de Spearman, donde la significancia bilateral es igual a 0.00, y siendo este valor inferior a $p=0.05$, se asume que la dimensión alfabetización digital tiene una interdependencia entre sí con la variable calidad de servicio, y por consiguiente están relacionados, y el valor Rho de Spearman con 0.796, que indica que esta correlación es de tendencia positiva moderada alta.

Tabla 8. Prueba de correlación de la colaboración y comunicación de las competencias digitales con la calidad de servicio

		Colaboración y comunicación	Calidad de servicio
Colaboración y comunicación	Rho de Spearman	1	,795
	Sig. (bilateral)		,000
Calidad de servicio	Rho de Spearman	,795	1
	Sig. (bilateral)	,000	
N		51	51

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Los valores expresados en la tabla 8 precedente detallan la prueba correlacional de Spearman, donde la significancia bilateral es igual a 0.00, y siendo este valor

inferior a $p=0.05$, se asume que la dimensión colaboración y comunicación tiene una interdependencia entre sí con la variable calidad de servicio, y por consiguiente están relacionados, y el valor Rho de Spearman con 0.795, que indica que esta correlación es de tendencia positiva moderada alta.

Tabla 9. Prueba de correlación de la generación de contenidos de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas

		Generación de contenidos	Calidad de servicio
Generación de contenidos	Rho de Spearman	1	,793
	Sig. (bilateral)		,000
Calidad de servicio	Rho de Spearman	,793	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Los valores expresados en la tabla 9 precedente detallan la prueba correlacional de Spearman, donde la significancia bilateral es igual a 0.00, y siendo este valor inferior a $p=0.05$, se asume que la dimensión generación de contenidos tiene una interdependencia entre sí con la variable calidad de servicio, y por consiguiente están relacionados, y el valor Rho de Spearman con 0.793, que indica que esta correlación es de tendencia positiva moderada alta.

Tabla 10. Prueba de correlación de la resolución de problemas de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas

		Resolución de problemas	Calidad de servicio
Resolución de problemas	Rho de Spearman	1	,789
	Sig. (bilateral)		,000
Calidad de servicio	Rho de Spearman	,789	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los valores expresados en la tabla 10 precedente detallan la prueba correlacional de Spearman, donde la significancia bilateral es igual a 0.00, y siendo este valor inferior a $p=0.05$, se asume que la dimensión generación de contenidos tiene una interdependencia entre sí con la variable calidad de servicio, y por consiguiente están relacionados, y el valor Rho de Spearman con 0.789, que indica que esta correlación es de tendencia positiva moderada alta.

Tabla 11.*Prueba de correlación entre variables*

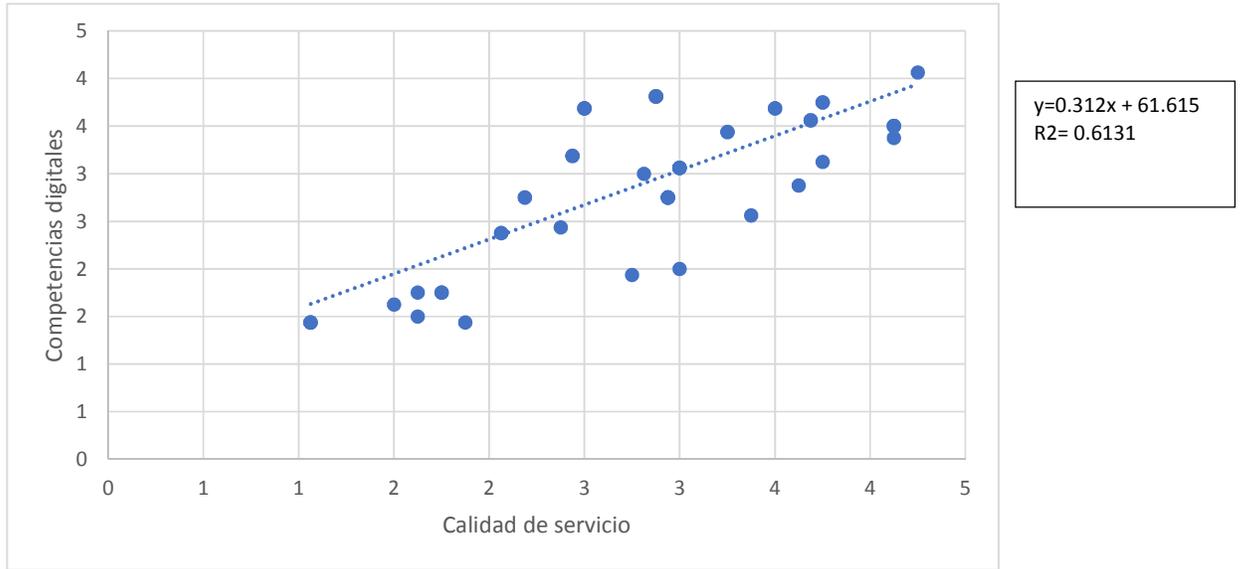
		Competencias digitales	Calidad de servicio
Competencias digitales	Rho de Spearman	1	,796
	Sig. (bilateral)		,000
Calidad de servicio	Rho de Spearman	,796	1
	Sig. (bilateral)	,000	
N		51	51

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los valores expresados en la tabla 11 precedente detallan la prueba correlacional de Spearman, donde la significancia bilateral es igual a 0.00, y siendo este valor inferior a $p=0.05$, se asume que la variable competencias digitales tiene una interdependencia entre sí con la variable calidad de servicio, y por consiguiente están relacionados, y el valor Rho de Spearman con 0.796, que indica que esta correlación es de tendencia positiva moderada alta.

Figura 1. Prueba de correlación entre variables



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La Figura 1 corrobora que si existe relación significativa y significativa entre variables al observarse una tendencia de línea recta no está dispersa a ambos de la línea recta, y agrupados mayoritariamente entre las escalas 2 y 4, lo que también corrobora la forma de distribución de las frecuencias de las variables.

V. DISCUSION

Los resultados para el nivel de las competencias digitales en la EPS Sedaloreto Yurimaguas – 2022, al mostrarnos un valor de medio para el 43.1% de los usuario y de 31.4% en la escala bajo, nos indica que sólo 1 de cada 4 trabajadores tiene estas competencias de forma adecuada y que para el restante estas capacidades requieren ser reforzadas y/o mejoradas para alcanzar su nivel óptimo, siendo estos valores muy similares a lo observado por Rivas (2019) quien al analizar una entidad de cobranza municipal indica que las competencias del gobierno electrónico no son las adecuadas, en especial los criterios de acceso y trazabilidad de la información, y la eficiencia del empleo de las TIC no es eficiente en el 71% de los trabajadores.

En función a las dimensiones que componen las competencias digitales, las que menos valoración obtienen son la Resolución de problemas y la generación de contenidos digitales que alcanzan un valor alto en ambos casos de 25.5%, es decir aquellos componentes que permiten el mayor relacionamiento con los usuarios o que faciliten dar respuesta a sus inquietudes sobre los servicios que se ofertan son los que menos valores logran, sin que las otras dos dimensiones que son la alfabetización digital y la colaboración y comunicación tampoco logren valores diferenciados, pues en ambos casos logran solo un 25.5% en bueno.

Lo anteriormente descrito para las dimensiones, nos indica que las competencias digitales son un factor de mejora en la EPS Sedaloreto de Yurimaguas, pues tal como lo indica Pittawa & Montazemi (2020) El Knowhow digital, es la expresión de las capacidades del servidor con el objeto de instrumentalizar y poner operativos los sistemas administrativos mediante el empleo de TICs, pero a la vez que estos sirvan tanto para el logro de las metas del trabajador como de la entidad, por consiguiente al no tener una adecuada competencia digital, los resultados del desempeño laboral tampoco serán eficiente, pues en los tiempos actuales gran parte de la gestión administrativa destinada a brinda servicios se encuentran enmarcados en sistemas digitales.

Si se tiene para el caso de la dimensión de alfabetización digital que logra un nivel de performance alto sólo para el 27.5%, y siendo este componente la premisa sinequanon para que las otras competencias funcionen bien, pues si no conoces el sistema de manera adecuada, las herramientas que se originan a partir de ellas tampoco tendrán un adecuado logro, condición que se refleja en la presente investigación, pues las demás dimensiones muestran la misma tenencia, por tanto se debe tomar en cuenta la recomendación efectuada por Pereira et al. (2020) Que dice, los trabajadores tendrán que alfabetizarse en competencias digitales que les permita no sólo tener acceso a los sistemas, sino que saber operarlos, analizarlos y crear nuevos procesos y/o proyectos en beneficio de los usuarios: todo ello alineado a lo afirmado por Díaz & Loyola (2021) que dice, las competencias digitales de los trabajadores públicos están en desarrollo, donde los jóvenes han progresado más rápidamente, donde la brecha digital aún sigue siendo grande.

En ese sentido, los resultados para las competencias digitales en la entidad evaluada nos indica que esta presenta limitaciones de orden cognitivo de los colaboradores, pero a la vez, la entidad no ofrece condiciones de infraestructura y logística de redes e informática acordes a generar espacios para el desarrollo de capacidades, limitando el empleo de las competencias al uso de los sistemas administrativos, muchos de los cuales ya tienen una plataforma definida desde el nivel central, por tanto la entidad debe promover acciones de desarrollo de capacidades en temas de competencias digitales, las que deben tener en un primer lugar elementos comunes para todos los trabajadores, y luego diferenciarlos según la función que desempeñan.

Para el segundo objetivo que mide el nivel de la calidad de servicio del área de cobranzas en la EPS Sedaloreto, Yurimaguas, solo uno de cada 3 trabajadores indica que la calidad ofertada tiene un nivel alto, y cerca de 1 de 4 trabajadores lo considera como nivel medio, valores que indican que aun cuando los trabajadores sean quienes brindan los servicios, ellos no se encuentran satisfechos con lo logrado, y si le comparamos con el resultado de la dimensión satisfacción de los servicios que logra un nivel alto de 19.6% y la

eficiencia de los servicios que logra un valor de alto con 29.0%, estos valores muy similares a lo observado por Vargas(2021) quien al estudiar una entidad recaudadora municipal, el nivel de calidad del servicio es regular siendo el valor de 47.2%; motivado principalmente porque los servicios informáticos tienen una alta condición de uso interno para los trabajadores y no una extensión para el uso externo de los usuarios, y los trabajadores no tienen una cultura de información digital, condiciones que para el caso en estudio también se dan.

El cumplimiento de la calidad de servicio brindado, tiene como componente al cumplimiento de los procesos, pues un producto o servicio que se brinda se estructura a partir de dar cumplimiento a tareas, fases y finalmente el producto terminado que es ofertado al usuario, condiciones que si no ocurren satisfactoriamente, es probable que estos no tengan la calidad esperada, así para nuestro caso al obtenerse un valor de bueno para el cumplimiento de procesos de 17.6%, nos indica que existen muchas falencias en los procesos, contrario a lo afirmado por Terán et al. (2021) que dice, la calidad de los servicios se logra cuando los procesos de direccionamiento de las estrategias establecen una integración adecuada de todos los estamentos de la entidad con el entorno, debiendo tener una apertura al cambio y la continua mejora, la adaptación e innovación de las tecnologías y la gestión alineada a los resultados.

La calidad de servicio desde un enfoque del servicio público, está alineado a los criterios de gobernanza y aceptabilidad de la población a la gestión institucional, y al tener valores para la Confianza de 23.5% y para la Colaboración y compromiso de 33.3%, nos indican que la población no tiene una buena percepción de los servicios brindados, siendo esto contrario a lo expresado por González (2018) quien en al mencionar la teoría de la calidad como medio del cumplimiento de objetivos, dice que, la calidad son las modalidades de cómo los productos o servicios son adaptados a las necesidades que aspiran obtener los usuarios a partir de las actuaciones de

los servidores públicos alineados a la misión de la entidad; elementos que no se están cumpliendo en la entidad en estudio.

Los resultados de la calidad de servicio, nos indica que la entidad si bien puede haber definidos sus procesos productivos, estos no tienen un correlato óptimo con los resultados, tanto para los componentes técnicos como para los componentes intangibles, debido principalmente a que no se tienen indicadores de calidad definidos, pero a la vez la cultura organizacional está más orientada a brindar el acceso al servicio del agua y alcantarillado, que son los servicios que oferta la entidad, y no necesariamente a los factores de la calidad como la son la continuidad del servicio, la calidad del agua ofertada.

Este para los objetivo específicos correlacionales que buscó establecer la relación de cada una de las dimensiones de las competencias digitales con la calidad de servicio, y luego de aplicar el Rho de Spearman como estadístico inferencial los valores obtenidos indican que en todos los casos la significancia bilateral es igual a 0.00 lo que nos demuestra la existencia de correlación y esta tiene un nivel de positiva moderada alta, debido a que los valores son de 0.792, 0.795, 0.793, y 0.789 cuando se comparan las dimensiones Alfabetización digital, Colaboración y comunicación, Generación de contenidos digitales y Resolución de Problemas con la Calidad de servicio respectivamente, es decir a mayor desempeño las dimensiones de las competencias digitales, mayor será el nivel de logro de la calidad de servicio.

Estos valores de correlación positiva moderada alta, si vemos desde el nivel de logro de cada una de las dimensiones y de la variable, estas no se dan porque exista una adecuada valoración sobre su desempeño, sino porque los valores todos ellos tienen una misma tendencia, que para nuestro caso la más alta valoración lo obtiene medio, por tanto es congruente con lo afirmado por Trujillo (2021) que dice, la tecnología tiene un potencial para transformar de forma radical los servicios públicos, contribuyendo a la adopción de decisiones con mayor efectividad, cimentada en las dinámicas colaborativas entre los usuarios ubicados en cualquier parte del territorio con las diferentes instancias

de la administración, además de mostrar mejores niveles de transparencia de las intervenciones.

Tener valores de correlación positiva moderada alta para las dimensiones de las competencias digitales con la calidad del servicio en todos los casos, indica que las limitaciones para lograr una eficiencia de la calidad ofertada, deben tener una integralidad en su abordaje, el mismo que debe partir de los colaboradores para mejorar sus competencias para desarrollar mejor los procesos productivos y atender con mayor calidad al usuario, y diseñar herramientas digitales para que el acceso a servicios como el pago de la tarifa sea efectuada en línea, y así mejorar la satisfacción de los usuarios en esta área en específico.

El objetivo general que buscó la relación entre las dos variables, nos arroja una nivel de correlación de 0.796, siendo esta un valor positivo de significancia moderada alta, valores que coinciden con lo indicado por Rivas (2019) quien afirma, la existencia de una alta correlación del uso de las TIC con los elementos de la efectividad de la gestión, siendo el criterio más valorado a ser trabajado el acceso a la información como mecanismo de transparencia de los servicios.

Si tomamos el valor del $R^2=0.6131$, es decir el valor de correspondencia directa de la variable competencias digitales con la calidad de servicio, se afirma que el 61.31% de los condiciones que logra la calidad de servicio dependen de la variable competencias digitales, condiciones que guardan coherencia con lo afirmado por Salvador et al. (2018) Que concluye que las competencias digitales cuanto más rápido son internalizadas e incorporadas al desempeño laboral, la calidad de las prestaciones será mayor, siendo el criterio básico de ahorro de tiempo y recursos monetarios de los usuarios al no tener que acercarse de forma física a la entidad para ejecutar o solicitar un servicio, aun en condiciones de poca interoperabilidad del sistema.

Si la variable competencias digitales influye en poco más de la mitad de los factores de la calidad, es de esperarse que las intervenciones para la mejora de la calidad deben partir por mejorar las competencias de los colaboradores, aun cuando muchos de ellos no siendo nativos digitales tendrán mayores dificultades para adecuarse a la innovación tecnológica, que aquellos que, si lo son, pero son los retos que debe asumir la empresa, en pro de contar con personal con competencias digitales adecuadas que contribuyan de forma directa a la calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La relación entre las competencias digitales y la calidad de servicios en la Entidades Prestadora de Saneamiento Sedaloreto, Yurimaguas, año 2022, es significativa, positiva moderada alta, con un valor del Rho de Spearman de 0.796, la significación fue $p= 0.00 < 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis alterna si existe relación entre ambas variables. El coeficiente de determinación fue 61.31%, relación directa de dependencia entre variables.
- 6.2. El nivel de las competencias digitales en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022, es medio con 43.1%, y para sus dimensiones alfabetización digital con 43.1%, colaboración y comunicación con 54.9%, generación de contenidos con 41.2% y resolución de problemas con 39.2, significando que la entidad sus competencias digitales están a nivel medio.
- 6.3. El nivel de calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022, es medio con 39.2%, y para sus dimensiones satisfacción de servicios con 47.1%, cumplimiento de procesos con 49.0%, eficacia de servicios con 43.1%, Confianza con 37.3% y colaboración y compromiso con 45.1%. Este resultado significa que la calidad de servicio es apreciada por los usuarios en términos medios.
- 6.4. La relación de la alfabetización digital de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022, es significativa, positiva moderada alta, con un valor del Rho de Spearman de 0.796, y la significancia bilateral igual a 0.00.
- 6.5. La relación de la colaboración y comunicación de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022, es significativa, positiva moderada alta, con un valor del Rho de Spearman de 0.795, y la significancia bilateral igual a 0.00.

6.6. La relación de la generación de contenidos de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloretto Yurimaguas – 2022, es significativa, positiva moderada alta, con un valor del Rho de Spearman de 0.793, y la significancia bilateral igual a 0.00.

VII. RECOMENDACIONES.

- 7.1. Al Gerente de la EPS Sedaloreto, Yurimaguas, a diseñar un plan de mejora de las competencias digitales alineada a la calidad prestación al de los servicios, en pro de mejorar la satisfacción de los usuarios.
- 7.2. Al Gerente de Recursos Humanos de la EPS Sedaloreto Yurimaguas establecer dentro del Plan de Desarrollo de las Capacidades Laborales procesos de formación y capacitación para la mejora de las competencias digitales, tanto en lo cognitivo como procedimental.
- 7.3. Al Gerente de Producción de la EPS Sedaloreto Yurimaguas, para que de forma participativa diseñe un plan de mejora de la calidad de los servicios, basados en criterios de eficiencia productiva, confianza y colaboración con los usuarios.
- 7.4. Al Gerente de Recursos Humanos de la EPS Sedaloreto Yurimaguas establecer dentro del Plan de Desarrollo de las Capacidades Laborales proceso de formación de pares, aprovechando el potencial de aquellos que tienen mejores competencias digitales y que son nativos digitales.
- 7.5. Al Gerente de Recursos Humanos de la EPS Sedaloreto Yurimaguas a generar mecanismos de interacción y de colaboración empleando las tecnologías de información, que tiendan a mejorar el clima laboral para un mejorar el desempeño de los productos y servicios ofertados.
- 7.6. Al Gerente Zonal de las EPS de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas, para implementar un plan de mercadeo social para la mejora de la generación de contenidos de la información que se pone a disposición de los colaboradores para mejorar la calidad desde un enfoque de las competencias digitales de los trabajadores.

7.7. Al Gerente Recursos Humanos de la EPS Sedaloreto Yurimaguas, para diseñar herramientas digitales de acceso a los usuarios para mejorar los procesos de resolución de problemas, así como facilitar el pago de los recibos de consumo de agua de forma virtual.

REFERENCIAS.

- Arteche, D., Almazan, J. & Adolfo, C. (2020). Functional Capability and Job Competence of Part-Time Postretiree Workers in Higher Academic Institutions. *Ageing International*, 45(3), 305-314. <http://dx.doi.org/10.1007/s12126-019-09357-7>
- Castañeda, L., Esteve, F. & Adell, J. (2018). *Why rethinking teaching competence for the digital world?* *Distance Education Magazine*, (56), 1-20. doi: <https://doi.org/10.6018/red/56/6>
- De Carvalho, C. R. (2013). Colección Doctrina Tributaria y Aduanera-Teoría de la Decisión Tributaria. *EDITORIAL: INDESTA-SUNAT. Instituto de Desarrollo Tributario y Aduanero*. <http://repositorio.sunat.gob.pe/bitstream/SUNAT/37/1/TEOR%C3%8DA%20DE%20LA%20DECISI%C3%93N%20TRIBUTARIA.pdf>
- Chong, S. C., Falahat, M. & Lee, Y. S. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 69-80. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
- Colás, P., Conde, J. & Reyes, S. (2019) El desarrollo de la competencia digital docente desde un enfoque sociocultural. *Revista Comunicar*, N° 61, Vol. 27. <https://doi.org/10.3916/C61-2019-02>
- CONCYTEC (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
- Criado, J. I. y Gil-García, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438-450. <https://doi.org/10.1108/ijpsm-07-2019-0178>
- Dermawan, R. & Handayani, W. (2019). Factors triggering organizational citizenship behavior, failure and success: A case study of a higher

- education institution. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 7(1), 156-163. <http://www.10.18510/hssr.2019.7119>
- D.L. 1412 (2018) Ley de Gobierno Electrónico. *Diario Oficial El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Decreto de Urgencia N° 006-2020 (2020) Ley del Sistema Nacional de Transformación digital. *Diario Oficial El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-crea-el-sistema-nacional-de-transfor-decreto-de-urgencia-n-006-2020-1844001-1/>
- De la Roca, M., Morales, M., Sagastume, F., Teixeira, A., Hernández, R. & Barchino, R. (2018). Moocs as Disruptive Innovation to Develop Digital Competence Teaching: a Micromasters Program edX Experience. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*, <http://www.eurodl.org/index.php?p=archives&sp=brief&year=2018&halfyear=2&article=771>
- Díaz, D., & Loyola, E. (2021). Competencias digitales en el contexto COVID 19: una mirada desde la educación. *Revista Innova Educación*, 3(1), 120-150. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2021.01.006>
- Duque Oliva, Edison Jair (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. ISSN: 0121-5051. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Franciskovic, Y., Hamann, A. & Miralles, F. (2020) Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales. *Revista Republicana, No. 29 Bogotá*. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v29.a85>
- Gadea, A (2017) *The Quality of public services*. New Jersey: Princeton University
- Gallego, M. J., Torres, N. & Pessoa, T. (2019). Competence of future teachers in the digital security area. *Comunicar*, 27(61) <https://doi.org/10.3916/c61-2019-05>

- Gil, J. R., Dawes, S. S. & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: finding thecrossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Hatlevik, O. (2017). Examining the Relationship between Teachers' Self-Efficacy, their Digital Competence, Strategies to Evaluate Information, and use of ICT at School.*Scandinavian Journal of Educational Research*, 61(5), 555-567. <https://doi.org/10.1080/00313831.2016.1172501>
- Inter-American Development Bank -IDB (2017) Tax Policy and Administration. Washington DC, USA: *IDB-INDES*.<https://www.iadb.org/es/reforma-modernizacion-del-estado/politica-y-gestion-fiscal>
- Lévano, L., Sánchez, S., Guillén, P., Tello, S., Herrera, N.&Collantes, Z. (2019). Competencias digitales y educación. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 569-588. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.329>
- Medina, J. A., Biedma, J. M. & Ramos, A. (2017). Relationship between work-family balance, employee well-being and job performance. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 30(1), <https://doi.org/40-58.10.1108/ARLA-08-2015-0202>
- Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2015) *La Calidad de los Programas Presupuestales*. DNPP. Lima. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/ppr/directiva01_2014_documentoPP2015.pdf
- Nella, M (2021) *Competencias y herramientas digitales para el docente en el contexto COVID-19*. UIDE Universidad. Ecuador. <https://www.uide.edu.ec/competencias-y-herramientas-digitales-para-el-docente-en-el-contexto-covid-19/>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OECD (2016) *International Standard CostModel Manual: Measuring and reducingadministrativeburdensforbusinesses*. Paris, France. <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OECD (2016). *The Government Imperative*. Paris, Francia: OECD Publishing
- Pereira, C. S., Durão, N., Fonseca, D., Ferreira, M. J. y Moreira, F. (2020). An Educational Approach for Present and Future of Digital Transformation in Portuguese Organizations. *Applied Sciences*, 10(3), 757. <https://doi.org/10.3390/app10030757>
- Pittaway, J. J. y Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101474. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474>
- Porrúa, M., Lafuente, M., Mosqueira, E., Roseth, B. y Reyes, Á.M (2020) *Transformación digital y empleo público: El futuro del trabajo de gobierno*. Washintong. Banco Interamericano de Desarrollo – BID <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transformacion-digital-y-empleo-publico-El-futuro-del-trabajo-del-gobierno.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2019) *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad en el Sector Público*. Lima. Perú: Subsecretaría de Atención al Ciudadano. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 076-2021-SEVIR-PE (28 abril 2021) *Guía para la implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento*. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-guia-para-la-implementacion-del-subsistema-de-ge-resolucion-n-000076-2021-servir-pe-1948182-1/>
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP (23 abril 2021) *Norma Técnica N 002-2021-PCM-SGP para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1865188-004-2021-pcm-sgp>
- Rivas, A. R. (2019). Tecnologías de la Información y Comunicación, la Eficiencia y Transparencia, de la Corte Superior de Justicia de

- Ayacucho, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública* 6(2), 167-188.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.11>
- Rubio, C (2017) *Teorías de las competencias virtuales*. México: Palestra editores
- Salazar, Y.K. (2020) *Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52603/Salazar_MYK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saldaña, J. (2015). *Fundamentals of qualitative research*. USA: Oxford University Press Inc.
<https://global.oup.com/academic/product/fundamentals-of-qualitative-research-9780199737956>
- Salvador, M. & Ramírez Hernández, O. (2018). Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 3(1), 1-13. <https://doi.org/10.5209/CGAP.52992>
- Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (2022) *Diagnóstico de Desarrollo de competencias digitales avanzadas: Informe Preliminar*. Lima. Perú.
- Sierralta, S. (2022) Gestión de competencias digitales en los docentes mediados por las TIC en tiempos de covid-19. *Revista Científica SEARCHING de Ciencias Humanas y Sociales* Vol. 3 Núm. 1. <https://doi.org/10.46363/searching.v3i1.235>
- Trujillo, F (2021) Transformación digital de la administración pública: ¿Qué competencias necesitan los empleados públicos? *Revista GADD -Nueva época*, N° 27. Colombia. <https://doi.org/10.24965/gapp.i27.10923>
- Terán, N. T., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino. G (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Vargas, J (2021). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín*,

2020. tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

United Nations (2015) *Sustainable Development Goals*. Washintong. USA. <https://www.un.org/sustainabledevelopment>

World Bank. (2016) *Electronic Government: Proposals for Implementation in independent States*. Washington DC. USA: Posted by World Bank

Zuiderwijk, A., Chen, Y.-C. y Salem, F. (2021). Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101577. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101577>

ANEXOS

Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Competencias digitales	Competencias del entorno digital que tiene el trabajador con el objeto adaptar las herramientas informáticas a sus capacidades, habilidades y actitudes, realizando acciones con creatividad, impulso crítico, y con la seguridad de estas herramientas para las funciones que le son asignadas. (De la Roca et al, 2018)	Medición de las competencias digitales en una entidad de gobierno regional, a partir de la alfabetización digital, la comunicación y colaboración, la generación de contenidos digitales y la resolución de problemas, medidos mediante un cuestionario.	Alfabetización digital	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de contenidos - Localización de contenidos - Obtención de contenidos - Almacenamiento de contenidos - Análisis de contenidos 	Ordinal
			Comunicación y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación en entornos virtuales - Compartir modelo en entornos virtuales - Uso de herramientas virtuales - Participación en comunidades digitales 	Ordinal
			Generación de contenidos digitales	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de contenidos digitales - Integración de contenidos digitales - Respeto de derechos de autor 	Ordinal
			Resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de necesidades - Resolución de problemas técnicos - Resolución de problemas conceptuales - Actualización de competencias 	Ordinal
Variable 2 Calidad de servicio	Totalidad de componentes que sirven para evaluar efectividad y eficiencia de los productos o procesos que ofertan las entidades públicas, desde el paradigma técnico y de los juicios valorativos que son emitidos por ciudadanos que han recibido el servicio (Gadea, 2017).	Medición de la calidad de servicio de una entidad del gobierno regional evaluados desde la satisfacción de los servicios, el cumplimiento de procesos, eficiencia de servicios, confianza, liderazgo y compromiso, medidos mediante un cuestionario	Satisfacción de los servicios	Atributos logrados Exigencias de responsabilidades funcionales Equidad de acceso al servicio	Ordinal
			Cumplimiento de procesos	Costo/Oportunidad Costo /Efectividad Beneficio / Costo	Ordinal
			Eficiencia de los servicios	Oportunidad del servicio Costos del servicio Operatividad del servicio	Ordinal
			Confianza	Seguridad del servicio Proximidad y empatía de los trabajadores Confiabilidad del servicio	Ordinal
			Liderazgo y compromiso	Honestidad y ausencia de corrupción Solvencia de los trabajadores Compromiso hacia los servicios	Ordinal

Matriz de consistencia

Título: Competencias digitales y calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Seda Loreto Yurimaguas - 2022									
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Competencias digitales						
¿Cuál es la relación de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Seda Loreto Yurimaguas – 2022?	Determinar la relación de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Seda Loreto Yurimaguas – 2022	Existe relación de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Seda Loreto Yurimaguas – 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
			Alfabetización digital	Identificación de contenidos	1	1 al 5	Muy alto, alto, Regular, Bajo y Muy bajo		
				Localización de contenidos	2				
				Obtención de contenidos	3				
				Almacenamiento de contenidos	4				
	Análisis de contenidos	5							
¿Cuál es el nivel de las competencias digitales en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Seda Loreto Yurimaguas – 2022?	Identificar el nivel de las competencias digitales en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Seda Loreto Yurimaguas – 2022	El nivel de las competencias digitales en la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Seda Loreto Yurimaguas – 2022, es alto	Comunicación y colaboración	Comunicación en entornos virtuales	6	1 al 5	Muy alto, alto, Regular, Bajo y Muy bajo		
				Compartir modelos en entornos virtuales	7				
				Uso de herramientas virtuales	8				
				Participación en comunidades digitales	9				
			Generación de contenidos digitales	Creación de contenidos digitales	10	1 al 5	Muy alto, alto, Regular, Bajo y Muy bajo		
				Integración de contenidos digitales	11				
				Respeto de derechos de autor	12				
			Resolución de problemas	Identificación de necesidades	13				
				Resolución de problemas técnicos	14				
				Resolución de problemas conceptuales	15				
				Actualización de competencias	16				
			Variable 2: Calidad del servicio						

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Seda Loreto Yurimaguas – 2022?	¿Identificar el nivel de la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Seda Loreto Yurimaguas – 2022?	El nivel de la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Seda Loreto Yurimaguas – 2022, es alto.						
¿Cuál es la relación entre la alfabetización digital de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?	Establecer la relación entre la alfabetización digital de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022	Existe relación entre la alfabetización digital de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022	Satisfacción de los servicios	Atributos logrados	1			
				Exigencias de responsabilidades funcionales	2			
				Equidad de acceso al servicio	3			
¿Cuál es la relación entre la colaboración y comunicación de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?	Establecer relación entre la colaboración y comunicación de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022	Existe relación entre la colaboración y comunicación de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022	Cumplimiento de los procesos	Costo/oportunidad	4	1 al 5	Muy alto, alto, Regular, Bajo y Muy bajo	
				Beneficio/costo	5			
				Costo/efectividad	6			
¿Cuál es la relación entre la colaboración y comunicación de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?	Establecer relación entre la colaboración y comunicación de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022	Existe relación entre la colaboración y comunicación de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022	Eficiencia de los servicios	Oportunidad del servicio	7			
				Costo del servicio	8			
				Operatividad de servicio	9			
¿Cuál es la relación entre generación de contenidos de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?	Establecer la relación entre generación de contenidos de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022	Existe relación entre generación de contenidos de las competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022	Confianza	Seguridad del servicio	10	1 al 5	Muy alto, alto, Regular, Bajo y Muy bajo	
				Proximidad y empatía de los trabajadores	11			
				Confiable del servicio	12			
¿Cuál es la relación entre la resolución de problemas de las competencias	Establecer la relación entre la resolución de problemas de las competencias	Existe relación entre la resolución de problemas de las competencias	Liderazgo y compromiso	Honestidad y ausencia de corrupción	13			

competencias digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022?	digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022	digitales con la calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas – 2022		Solvencia de los trabajadores	14-15			
				Compromiso hacia los servicios	16			
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Hipotético - deductivo Diseño: Descriptivo, no experimental y correlacional		Población:68 trabajadores Muestra:51 trabajadores	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Inferencial:			

Instrumento/s de recolección de datos

Instrumento de la variable: Competencias digitales

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Este instrumento tiene como propósito obtener información de las competencias digitales y la calidad del servicio en Seda Loreto, oficina Yurimaguas

Leer con atención los ítems y escoja una de las escalas, la que considere la más adecuada para Usted, seleccionando del 1 a 5, mediante una X.

Esta es una investigación cuyo fin es la obtención de un grado académico universitario, y no existen respuestas “incorrectas” o “correctas”, ni respuestas “malas” o “buenas”, por consiguiente, sus respuestas se sujeten a lo que su conciencia determine.

Las respuestas que emita se registradas respetando el principio de reserva de la identidad.

Escala de medición	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	Dimensión / Indicador	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Alfabetización digital					
1	¿Cómo califica la identificación de contenidos como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
2	¿Cómo valora la localización de contenidos como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
3	¿Cómo valora la obtención de contenidos como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					

4	¿Cómo valora el almacenamiento de contenidos como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
5	¿Cómo valora el análisis de contenidos como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
Dimensión: Comunicación y colaboración						
6	¿Cómo valora la comunicación en entornos virtuales como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
7	¿Cómo valora la capacidad de compartir modelos en entornos virtuales como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
8	¿Cómo califica el uso de herramientas virtuales como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
9	¿Cómo califica la participación en comunidades digitales como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
Dimensión: Generación de contenidos digitales						
10	¿Cómo califica la creación de contenidos digitales como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
11	¿Cómo califica la integración de contenidos digitales como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
12	¿Cómo califica el respeto de derechos de autor como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
Dimensión: Resolución de problemas						
13	¿Cómo califica la identificación de necesidades como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
14	¿Cómo valora la resolución de problemas técnicos como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
15	¿Cómo valora la resolución de problemas conceptuales como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
16	¿Cómo valora la actualización de competencias como parte de las competencias digitales de los trabajadores de Seda Loreto, sede Yurimaguas?					

Instrumento de la variable: Calidad de servicio

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Este instrumento tiene como propósito obtener información de las competencias digitales y la calidad del servicio en Seda Loreto, oficina Yurimaguas

Leer con atención los ítems y escoja una de las escalas, la que considere la más adecuada para Usted, seleccionando del 1 a 5, mediante una X.

Esta es una investigación cuyo fin es la obtención de un grado académico universitario, y no existen respuestas “incorrectas” o “correctas”, ni respuestas “malas” o “buenas”, por consiguiente, sus respuestas se sujeten a lo que su conciencia determine.

Las respuestas que emita se registradas respetando el principio de reserva de la identidad.

Escala de medición	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	Dimensión / Indicador	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Satisfacción de los servicios					
1	¿Cómo califica los atributos logrados como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
2	¿Cómo califica las exigencias de responsabilidades funcionales como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
3	¿Cómo califica la equidad de acceso al servicio como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
	Dimensión: Cumplimiento de procesos					

	¿Cómo califica el Costo/Oportunidad como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
5	¿Cómo califica el Costo /Efectividad como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
6	¿Cómo califica el Beneficio / Costo como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
	Dimensión: Eficiencia de los servicios					
7	¿Cómo califica la oportunidad del servicio como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
8	¿Cómo califica los costos del servicio como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
9	¿Cómo califica la operatividad del servicio como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
	Dimensión: Confianza					
10	¿Cómo califica la seguridad del servicio como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
11	¿Cómo califica la proximidad y empatía de los trabajadores como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
12	¿Cómo califica la confiabilidad del servicio como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
	Dimensión: Colaboración y compromiso					
13	¿Cómo califica la honestidad y ausencia de corrupción como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
14	¿Cómo califica la solvencia de los trabajadores como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
15	¿Cómo califica las sanciones por vulnerar la solvencia de los trabajadores como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					
16	¿Cómo califica el compromiso hacia los servicios como parte de la calidad de servicios que oferta Seda Loreto, sede Yurimaguas?					



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. José Iván Tuesta Estrella
 Institución donde labora : PROVIAS DESCENTRALIZADO
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Competencias digitales
 Autor (s) del instrumento (s): Br. James Villacorta Soto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

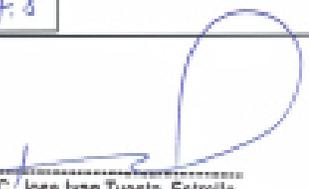
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO EVALUADO ES VALIDO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 07 de junio de 2022


 C.P.C. José Iván Tuesta Estrella
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 CESAR VALLEJO

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

Apellidos y nombres del experto: Mg. José Iván Tuesta Estrella
 Institución donde labora : PROMIAS DESPONTA (ZAD)
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Br. James Villacorta Solsol

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

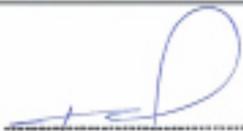
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO EVALUADO ES VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 07 de junio de 2022



C.P.C. José Iván Tuesta Estrella
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA y firma
 CCPSM N° 16-001



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gina García Valles
Institución donde labora : PROVIAS NACIONAL
Especialidad : Maestra en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Para evaluar Competencias digitales
Autor (s) del instrumento (s): Br. James Villacorta Solsol

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, and PUNTAJE TOTAL.

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 07 de junio de 2022

Handwritten signature and stamp of Gina García Valles, Maestra en Gestión Pública, PROVIAS NACIONAL.



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gina García Valles
 Institución donde labora : PROVIAS NACIONAL
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Calidad de servicio
 Autor (s) del Instrumento (s): Br. James Villacorta Solos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						4.7

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

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 07 de junio de 2022



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Luis Alberto Pretel Pereda
 Institución donde labora : PROMERSON
 Especialidad : Magister en Gerencia Social
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Competencias digitales
 Autor (s) del instrumento (s): Dr. James Villacorta Solís

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considere el instrumento es válido si aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento evaluado es válido para su aplicación

NUMERO DE VALIDACIÓN:

4.7



Bello personal y firma

Tarapoto, 07 de junio de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Luis Alberto Pradol Pereda
 Institución donde labora : PROMVERSION
 Especialidad : Magister en Gerencia Social
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Competencias digitales
 Autor (s) del instrumento (s): Bc. James Villacorta Sobal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN



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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				v	x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y conductuales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Competencias digitales					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Competencias digitales .				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permite analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Competencias digitales					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						4.0

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera el instrumento es válido si aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento evaluado es válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.0

Tarijato, 07 de junio de 2022



Bajo personal y firma

BASE DE DATOS DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Enc.	Competencias digitales															
	Alfabetización Digital					Colaboración y Comunicación				Generación Conten. Dig.			Resolución de Problemas			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1
4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
5	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
7	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4
8	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
11	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2
12	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4
13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1
16	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3
17	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
20	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
22	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4
23	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
24	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
26	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2
27	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4
28	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
30	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
31	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
32	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
34	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4
35	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
36	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
38	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2
39	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4
40	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2
41	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
43	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2
44	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4
45	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1
48	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3
49	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4
50	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
51	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4

Calidad de servicios															
Satisfacción de los servicios			Cumplimiento de procesos			Eficiencia de servicios			Confianza			Colaboración y compromiso			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2
2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3
2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4
2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
5	3	2	3	2	3	4	5	3	3	2	3	2	3	5	3
3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3
3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3
2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4
2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3
3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4
5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3
2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4
2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1
4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3
2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4
2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
5	3	2	3	2	3	4	5	3	3	2	3	2	3	5	3
5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4

AUTORIZACION PARA EL RECOJO DE LA INFORMACION



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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20103745293.
*EPS Sedaloreto, Zonal Yurimaguas	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: CPC. Kelly Navarro Castro	DNI: 06670301

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
*Competencias digitales y calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas - 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos CP. James Villacorta Solsol.	DNI: 42294003

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: Yurimaguas, 07 de junio de 2022

Firma: 
CPC. Kelly Navarro Castro
(Titular o Representante legal de la Institución)
EPS SEDALORETO SA.

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato 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.

AUTORIZACION DE LA ENTIDAD PUBLICACIÓN DE LA INVESTIGACION

EPS SEDALORETO S.A.
Gerencia Zonal Yurimaguas



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, GERENTE ZONAL DE LA "ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LORETO S.A. "EPS SEDALORETO S.A.", HACE CONSTAR QUE EL SEÑOR:

VILLACORTA SOLSOL JAMES

CON DNI N° 42294003, DOMICILIADO EN LA CALLE DANIEL ALCIDES CARRION Mz. H Lte. 07, DISTRITO DE YURIMAGUAS, PROVINCIA DE ALTO AMAZONAS, LORETO, ALUMNO DEL PROGRAMA DE ESTUDIO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA DE LA UNIDAD DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, FILIAL TARAPOTO, TIENE LA AUTORIZACION PLENA, QUE OTORGA LA ENTIDAD, PARA LA APLICACIÓN Y LA PUBLICIDAD EN LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION TITULADA "COMPETENCIAS DIGITALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL AREA DE COBRANZAS ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO SEDALORETO YURIMAGUAS – 2022".

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA, A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA LOS FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

YURIMAGUAS, 07 DE JUNIO DE 2022.

ATENTAMENTE,

CPC. Kelly Navarro Castro
Gerente Zonal
EPS SEDALORETO S.A.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Competencias digitales y calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloretto Yurimaguas, 2022", cuyo autor es VILLACORTA SOLSOL JAMES, 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.

TARAPOTO, 09 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO DNI: 16529281 ORCID 0000-0001-9032-7821	Firmado digitalmente por: PBARBOZAZ el 10-08- 2022 21:06:31

Código documento Trilce: TRI - 0330857