



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL  
GOBIERNO REGIONAL DE LORETO, 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: LUIS ORLANDO DÁVILA VARGAS**

**ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2022**



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL  
GOBIERNO REGIONAL DE LORETO, 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: LUIS ORLANDO DÁVILA VARGAS**

**ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

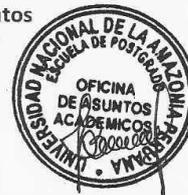
**2022**



**UNAP**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**Escuela de Postgrado**  
"Oficina de Asuntos Académicos"



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**N° 034-2022-OAA-EPG-UNAP**

En Iquitos, en el auditorio de la Escuela de Postgrado-EPG de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana-UNAP, a los veintidos días del mes de junio de 2022 a horas 16:00, se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO, 2020", aprobado con Resolución Directoral N°0531-2022-EPG-UNAP, presentado por el egresado **LUIS ORLANDO DAVILA VARGAS**, para optar el Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.



El jurado calificado designado mediante **Resolución Directoral N°0251-2022-EPG-UNAP**, es conformado por los profesionales siguientes:

Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Dr.	Presidente
Econ. Américo Navor Gómez Barrera, Mgr.	Miembro
Lic. Adm. Tatiana de Fátima Hidalgo Mejía, Mgr.	Miembro

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: Satisfactoriamente

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis han sido: APROBADA con calificación 16

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 17:15 del veintidos de junio del 2022; con lo cual, se le declara al sustentante APTO, para recibir el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**.

Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Dr.  
Presidente

Econ. Américo Navor Gómez Barrera, Mgr.  
Miembro

Lic. Adm. Tatiana de Fátima Hidalgo Mejía, Mgr.  
Miembro

Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.  
Asesor

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación*

Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú  
Teléfono: (5165) 261101 Correo electrónico: [postgrado@unapiquitos.edu.pe](mailto:postgrado@unapiquitos.edu.pe) [www.unapiquitos.edu.pe](http://www.unapiquitos.edu.pe)

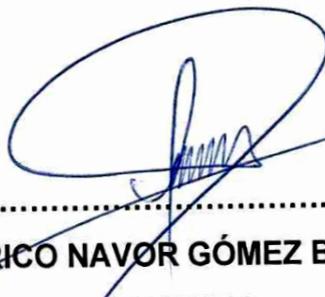


TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 22 DE JUNIO DEL  
AÑO 2022 EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD  
DE IQUITOS-PERÚ



.....  
ECON. JORGE LUÍS ARRUÉ FLORES, DR.

PRESIDENTE



.....  
ECON. AMÉRICO NAVOR GÓMEZ BARRERA, MGR.

MIEMBRO



.....  
LIC. ADM. TATIANA DE FÁTIMA HIDALGO MEJÍA, MGR.

MIEMBRO



.....  
ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VASQUEZ, DR.

ASESOR

Nombre del usuario:  
**Universidad Nacional de la Amazonia Peruana**

ID de Comprobación:  
**61193726**

Fecha de comprobación:  
**14.02.2022 09:08:41 -05**

Tipo de comprobación:  
**Doc vs Internet**

Fecha del Informe:  
**16.02.2024 07:42:13 -05**

ID de Usuario:  
**Ocultado por Ajustes de Privacidad**

Nombre de archivo: **TESIS RESUMEN**

Recuento de páginas: **29** Recuento de palabras: **6010** Recuento de caracteres: **38811** Tamaño de archivo: **74.38 KB** ID de archivo: **72164446**

## 28% de Coincidencias

La coincidencia más alta: **24.3%** con la fuente de Internet (<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51870/SI>).

**28% Fuentes de Internet** | 3 ..... Página 31

No se llevó a cabo la búsqueda en la Biblioteca

## 17.6% de Citas

**Citas** | 18 ..... Página 32

**Referencias** | 1 ..... Página 33

## 18.5% de Exclusiones

Algunas exclusiones eran automáticas (filtros de exclusión: el número de palabras coincidentes es menos de **8 palabras** y **3%**)

**18.5% de exclusiones de Internet** | 768 ..... Página 34

No hay exclusiones de la Biblioteca

*A mis padres, quienes dieron su apoyo incondicional durante todos estos años, dándome su ejemplo de superación, humildad y sacrificio; Y a mis hijos por su amor y cariño.*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios, por haberme dado vida y salud, por guiar e iluminar mi camino, y por permitirme haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional.*

*A mi Asesor de Tesis, Dr. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VASQUEZ, por los conocimientos brindados y su cooperación en la realización de este proyecto.*

*Y a todos que coadyudaron a desarrollar esta tesis.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Páginas</b>
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	<b>iii</b>
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	10
<b>CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>12</b>
2.1 Variables y su operacionalización	12
2.2 Formulación de la hipótesis	15
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>16</b>
3.1. Tipo y diseño de la investigación	16
3.2. Población y muestra	16
3.3. Técnicas e instrumentos	17
3.4. Procedimientos de recolección de datos	18
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	18
3.6. Aspectos éticos	18
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>35</b>

## **ANEXOS**

1. Matriz de Consistencia
2. Estadística complementaria
3. Instrumentos de recolección de datos
4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Páginas</b>
Tabla N°1	Gobierno electrónico	19
Tabla N°2	Indicadores de capacidad	20
Tabla N°3	Indicadores de usabilidad	21
Tabla N°4	Indicadores de transformación	22
Tabla N°5	Calidad de servicio	23
Tabla N°6	Fiabilidad	24
Tabla N°7	Capacidad de respuesta	25
Tabla N°8	Seguridad	25
Tabla N°9	Empatía	26
Tabla N°10	Elementos tangibles	27
Tabla N°11	Prueba de normalidad	28
Tabla N°12	Relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Páginas</b>
Figura N°1. Gobierno electrónico	19
Figura N°2. Indicadores de capacidad	20
Figura N°3. Indicadores de usabilidad	21
Figura N°4. Indicadores de transformación	22
Figura N°5. Calidad de servicio	23
Figura N°6. Fiabilidad	24
Figura N°7. Capacidad de respuesta	25
Figura N°8. Seguridad	25
Figura N°9. Empatía	26
Figura N°10. Elementos tangibles	27

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto, 2020, siendo un estudio de tipo descriptiva-correlacional y de diseño no experimental; teniendo en cuenta una muestra de 149 trabajadores de una población de 248, para la cual se ha utilizado la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario creado a partir de las dimensiones e indicadores de cada variable; procedimiento y análisis de datos que lleva a concluir lo siguiente: que el desarrollo del gobierno electrónico se viene ejecutando de manera deficiente, ya que el sitio web del GORE Loreto no es actualizada la información ni publicada en distintitos formatos (volantes, noticias, videos), asimismo, la plataforma web no les resultan sencilla de usar, por último, el servicio online brindado por el Gobierno Regional de Loreto no siempre es transparente. El nivel de calidad de servicio es bajo, debido a que el servicio online casi nunca es útil para el usuario, asimismo, no se puede realizar trámites en cualquier momento del día, los trámites realizados no son atendidos de manera rápida y nunca se hace uso de tecnología moderna dicha plataforma. En términos generales se determinó que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Gore Loreto, respecto al año 2020, ello se ha podido contrastar con una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,870 la cual es positiva alta.

**Palabras clave: Gobierno; Tecnología; Calidad; Servicio.**

## **ABSTRACT**

The main objective of this study was to establish the relationship between electronic government and quality of service in the Regional Government of Loreto, 2020, being a descriptive-correlational study with a non-experimental design; taking into account a sample of 149 workers from a population of 248, for which the survey technique has been used and the questionnaire created from the dimensions and indicators of each variable has been used as an instrument; procedure and data analysis that leads to conclude the following: that the development of electronic government has been running poorly, since the GORE Loreto website is not updated information or published in different formats (flyers, news, videos) Likewise, the web platform is not easy for them to use. Lastly, the online service provided by the Regional Government of Loreto is not always transparent. The level of quality of service is low, because the online service is almost never useful for the user, likewise, it is not possible to carry out procedures at any time of the day, the procedures carried out are not attended to quickly and are never used. of modern technology such a platform. In general terms, it was determined that there is a significant relationship between electronic government and the quality of service in Gore Loreto, compared to 2020, this has been contrasted with a significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.870 which is positive high .

**Keywords: Government; Technology; Quality; Service.**

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día hablar de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Tics) es hablar de la gran cantidad efectos positivos que esta ha tenido en el sector empresarial y los diversos sectores estatales como el de la salud, educación, agricultura, etc. sin embargo los beneficios que esta ha tenido en la gobernabilidad son uno de los mayores logros desde la creación de la democracia. La interacción de la gobernabilidad y los tics han dado como resultado al gobierno electrónico, el cual representa un gran cambio de paradigma en la gestión gubernamental, pues hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos y aumenta la eficiencia y eficacia de la gestión pública.

Asimismo, este puede ser utilizado como una herramienta para mejorar el proceso de toma de decisiones, permitiendo una transparente rendición de cuentas y promoviendo una mayor participación ciudadana en todos los asuntos institucionales tales como manejo del presupuesto, elección de representantes, seguimientos de tramites, calificación de la gestión, etc. Es así que el gobierno electrónico está ofreciendo a los países en desarrollo la posibilidad de ponerse al nivel de los demás. Si son capaces de aprovechar las nuevas tecnologías, esos países podrán saltar decenios de desarrollo evolutivo. (Simón, 2018, pág. 11)

En América latina, a la luz de las enormes ventajas que implica el gobierno electrónico desde ahorrar recursos públicos hasta mejora en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía, son muchas las instituciones que procuran ofrecer soluciones en esta línea, Sin embargo, en muchas de estas no existen mecanismo que garantice que dichos esfuerzos cumplan determinados estándares mínimos, ni que los sistemas utilizados contemplen ciertos niveles de interoperabilidad, es así que en muchos casos los servicios ofrecidos al público por vías digitales resultan muy complicados, confusos y en casos especiales (personas con habilidades diferentes) excluyen a los ciudadanos. Así también otro de los problemas que la implementación del gobierno electrónico en las instituciones estatales tiene es la carencia de continuidad,

ya que cada vez que un gobierno inicia funciones existe una fuerte tentación de abandonar o ignorar los avances logrados por los gobiernos anteriores. Por eso es muy importante que las estrategias de Gobierno electrónico vayan dirigidas muy conscientemente, sobre todo al principio, a lograr una manifiesta aceptación por parte de la opinión pública y a generar una demanda social que “blinde” los logros concretados contra los previsibles bandazos políticos. (Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, 2016, pág. 6)

En el ámbito nacional, el gobierno electrónico se ha implementado desde ya hace 17 años con la creación de una oficina especializada el año 2003 (Presidencia del consejo de ministros, 2013, pág. 12), es así que 17 años después, este se ha implementado en ya casi todas las organizaciones estatales, por ello muchas de las organizaciones estatales de los diversos sectores han decidido implementar los softwares y la infraestructura tecnológica que les permita gestionar gran parte de sus actividades (Secretaría de Gobierno Digital, 2018, pág. 15). Sin embargo, aún existen gran cantidad de falencias en términos de optimización de procesos de gestión internos, coordinación intrainstitucional e interinstitucional, formación y de desarrollo de capacidades en los servidores públicos, amigabilidad de interfaz en las webs institucionales, exclusión de algunos grupos sociales, entre otros, esto ha acarreado problemas con la transparencia de los procesos y la reducción de los tiempo y costos, estas deficiencias sumadas a los avances de la globalización y la velocidad en el desarrollo de la nueva Sociedad de la Información, exigen al Estado una actitud proactiva, efectiva y decidida a superar todas sus debilidades y orientada a incorporar intensivamente el uso de Tics en sus procesos, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión.

El Gobierno Regional de Loreto, está encargada de implementar las políticas regionales en su ámbito territorial se ha unido al programa de gobierno electrónico implementado por el gobierno central a nivel nacional, para lo cual ha tenido que adaptar gran cantidad de sus procesos administrativos al ámbito virtual, sin embargo desde hace mucho tiempo los trabajadores vienen manifestando su malestar con la eficacia de los servicios online brindados ya que según mencionan el tiempo para la atención de sus requerimientos son

muy largos, la deficiente formación y desarrollo de capacidades en los trabajadores encargados de atenderlos y la deficiente gestión de los procesos de gestión interna existentes.

Establecer la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto, 2020. Analizar el desarrollo del gobierno electrónico en el Gore Loreto, 2020. Analizar la calidad de servicio en el Gore Loreto, 2020.

La presente investigación resulto de gran importancia, pues permitió conocer el grado de implementación del gobierno electrónico y la relación que este tiene sobre la calidad de servicio brindado en el Gobierno Regional de Loreto, esto a su vez nos permitió identificar los puntos fuertes y débiles de la institución a fin de que se tomen las medidas de mejora más pertinentes, a fin de beneficiar a los usuarios y la sociedad en general, garantizando un mejor servicio. Por otro lado, esta investigación apporto a la solución de los problemas y reclamos realizados por los ciudadanos en cuanto al servicio que se les brinda, mejorado y agilizando los procesos de atención.

Así también la investigación uso teorías respaldadas por autores muy reconocidos en sus ramas de investigación, tal es el caso de Alejandra Naser (2010), la cual realizo una investigación para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) referente a la identificación de "Indicadores sobre Gobierno Electrónico" y el caso del ayuntamiento de Castello (2014), el cual elaboro un instrumento para la medición de la satisfacción a partir del Modelo SERVQUAL de Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). Dichos instrumentos fueron adecuados al contexto local, lo cual permitió que futuros investigadores puedan valerse de los mismos en futuras investigación que traten temas similares.

Como limitaciones en la elaboración de esta investigación se tuvo las siguientes: La dificultad para el empleo presencial de los instrumentos de recopilación de información debido a las condiciones de aislamiento social que actualmente vivimos, es por ello que se pretendió hacer llegar cada instrumento de manera virtual a cada individuo de la muestra de estudio.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

En 2014, se desarrolló una investigación de tipo no experimental, cualitativa, de diseño descriptivo simple, cuya población de estudio fue de 12 expertos; técnica entrevista, instrumento cuestionario. Concluye que Las Tecnologías de la Información y Comunicación se han desarrollado a tal punto que a través de ellos es posible mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano, es decir permite cambiar el paradigma de que el ciudadano es quien debe acercarse al Estado para realizar sus trámites y gestiones. Ahora con las Tics se ha invertido el sentido, es el Estado quien debe acercarse a los ciudadanos y brindarse en sus servicios hacia quienes son la razón de los servidores públicos así también concluye que la falta de una Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico hará que su desarrollo no sea orgánico ni integrado, las acciones a emprenderse serán abordadas por múltiples metodologías y sin posibilidades de compartir desarrollo y experiencias para minimizar y simplificar los costos de su mantenimiento. (Pardo, 2014)

En 2015, se desarrolló una investigación de tipo no experimental, cualitativa, de diseño descriptivo simple, cuya población de estudio fue de 35 expertos; técnica entrevista, instrumento cuestionario. Concluye que la integración con armonía entre las personas, conservando y optimizando los recursos naturales y tecnológicos, representa el deber y el derecho de los ciudadanos para desarrollar calidad de vida y bienestar común, el gobierno del Perú, como representante de los ciudadanos, se orienta a la aplicación de la innovación y de las tecnologías de información para optimizar y armonizar las relaciones en la comunidad. (Kuniyoshi, 2015)

En 2016, se desarrolló una investigación de tipo no experimental, cuantitativa, de diseño descriptivo simple, cuya población de estudio fue de 1683 habitantes; la investigación determino que técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluye que la India, por ser una de las democracias más grandes del mundo necesita tener una comunicación

bidireccional entre el gobierno y los ciudadanos en todos los niveles de gobierno. El éxito de la democracia es imposible sin la participación de la gente, es así que el Plan Nacional de Gobierno Electrónico busca aumentar el alcance del sistema existente para ampliar el uso. La visión es lograr que todos los servicios gubernamentales sean accesibles para el ciudadano común en su propia localidad, a través de puntos de servicios y de este modo poder garantizar la eficiencia, la transparencia y la fiabilidad de mismos. (Chandra, 2016)

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 100 usuarios, información recabada a través de un cuestionario, llegó a las siguientes conclusiones: la calidad de servicio en el gobierno electrónico en el Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (SAIME) se encontró que en los indicadores elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuestas, su brecha fue categoría neutra, sin incertidumbre ni sorpresa; pero seguridad y empatía, fueron moderadamente positivas, superando las expectativas a lo percibido. Los usuarios consideran que no existe una diferencia significativa entre lo que esperaba y percibió en los elementos tangibles relacionados con la emisión de cedula, pasaporte, equipos modernos o la información vista en el portal. En cuanto a la fiabilidad, existe una desconfianza para incorporar el internet u otros medios para mejorar la tramitación de documentos. Asimismo, la capacidad de respuesta tiene un comportamiento similar, se refleja una actitud pretenciosa frente a los procesos. (García y Montiel, 2017)

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo no experimental, cuantitativa, de diseño descriptivo simple, cuya población de estudio fue de 12,18 millones de habitantes; técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluye que el factor principal para la intención de uso del gobierno electrónico en los ciudadanos es el hábito. Por lo tanto, en el contexto del gobierno electrónico, cuantos más ciudadanos estén acostumbrados a usar los programas, mayor será la intención de seguir usándolos. El beneficio percibido se destaca como un segundo factor,

que también influye positivamente en la intención de usar el gobierno electrónico, otros factores que también influyen son: beneficio percibido; Facilidad de uso percibida; Influencia social; Seguridad percibida; Confianza en el gobierno, accesibilidad, disponibilidad, ahorro de tiempo, conveniencia y también aspectos sociales. (Salati y De Souza, 2017)

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo no experimental, cuantitativa, de diseño descriptivo comparativo, cuya población de estudio fue de 6,642 millones habitantes; técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluye que la convergencia de la gestión de la calidad y la administración electrónica podría convertirse en una estrategia administrativa híbrida adoptada por las administraciones públicas en busca de la mejora continua y la innovación. Abordar la situación de las administraciones públicas más burocráticas, como las españolas, el abordaje de este documento implica una combinación de estrategias y técnicas de reforma anteriores y amplias, teniendo en cuenta la importancia de las trayectorias de modernización pasadas. Esto requiere comprender la ecología de los sistemas en los que la creciente complejidad del gobierno está limitada, ya que necesita mantener firmemente los valores públicos para obtener beneficios futuros de esas reformas. (Criado, 2017)

## **1.2. Bases teóricas**

### **Gobierno Electrónico**

El Gobierno Electrónico se define como el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana (Estrada S. , 2016). La importancia del Gobierno Electrónico se debe a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva Sociedad de la Información, exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de Tics en sus procesos, de manera

complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión (Morris, 2017). El Gobierno Electrónico está ofreciendo a los países en desarrollo la posibilidad de ponerse al nivel de los demás. Si son capaces de aprovechar las nuevas tecnologías, esos países podrán saltar decenios de desarrollo evolutivo. Cuando en ellos se aplican políticas progresistas al sector público. (Juan & Capanegra, 2017)

La implementación de un programa de gobierno electrónico involucra un cambio en las estructuras tradicionales de la administración pública, orientado a actuaciones y transformaciones en cinco frentes o componentes interrelacionados: capacidad Institucional, Incentivo a la demanda en el acceso a las TIC; La producción de contenidos y gestión de servicios de gobierno electrónico; El desarrollo y gestión de los sistemas informáticos que den soporte al gobierno electrónico; y el desarrollo del marco legal en apoyo al desarrollo del gobierno electrónico (Barragan & Guevara, 2016). Asimismo existen 4 tipologías de Gobierno Electrónico formadas respecto a la relación del Gobierno con otros actores: De Gobierno a Gobierno (G2G), Se pueden identificar todas las iniciativas y acciones de Gobierno Electrónico destinadas a generar y facilitar las relaciones intergubernamentales e intergubernamentales; De Gobierno a empresa (G2B) Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico que tienen por finalidad brindar, por medio de las TIC, servicios públicos y de información específicamente dirigidos a empresas. De Gobierno a ciudadano / usuario (G2C) Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico destinadas a ofrecer servicios administrativos o de gobierno, información pública y nuevos canales de conexión a los ciudadanos; De Gobierno a empleados (G2E) Se pueden identificar iniciativas cuyo objetivo es prestar servicios o capacitar con el uso de las TIC a los empleados, agentes o funcionarios de la Administración Pública. (Gómez, 2017)

Para la evaluación de la variable gobierno electrónico se tomará como base a la investigación realizada por Naser (2010), la cual realizó una investigación para la comisión económica para américa latina y el caribe

(CEPAL) referente a la identificación de “Indicadores sobre Gobierno Electrónico” en la cual propone tres grupos de indicadores a tener en cuenta, los cuales son: Indicadores de capacidad: dimensión que hace referencia a la capacidad tanto humana, tecnológica y material que posee una institución para poder implementar una estrategia de gobierno electrónico, entre los puntos más relevantes destacan: Número de empleados que usan computadoras rutinariamente para su trabajo, Número de empleados que usan internet rutinariamente para su trabajo, Número de empleados que usan correo electrónico rutinariamente para su trabajo, Presencia en internet (en su propio sitio web o en el sitio web de otra entidad), Uso de redes corporativas (LAN, WAN, intranet y extranet), Número de empleados con habilidades computacionales; Indicadores de uso: Dimensión que mide el nivel de uso que la institución le da al gobierno electrónico dentro de sus actividades diarias, entre los más importantes podemos destacar a: Número de empleados con habilidades en el uso de internet; Numero de programas (software) de fuente abierta versus programas con licencia, Cantidad de personal capacitado en uso de TIC y finalmente los indicadores de transformación: Dimensión que hace referencia al grado de cambio experimentado en sus actividades diarias debido a la implementación de una estrategia de gobierno electrónico, entre los indicadores más representativos de esta dimensión tenemos a la cantidad de requerimientos procesados utilizando TIC, Cantidad de requerimientos procesados en línea, Estándares de interoperabilidad y Grado de satisfacción de usuarios. (Naser, 2010, pág. 7)

### **Calidad de servicio**

La calidad de servicio, hoy en día es un factor muy valorado no solo por los usuarios de las empresas privadas, sino también es un criterio muy complejo y tomado en cuenta por los usuarios de las empresas del sector público, es así que al hablar de calidad, hacemos referencia a distintos componentes que la conforman, siendo estas las cosas tangibles e intangibles, en función a ella muchos autores consideran que la calidad en el servicio no solo es crea o producir un bien y/o servicio o que esta

vaya de acorde con el precio o lo que un grupo de personas quiere, “dado que hoy en día las empresas deben mostrar una constante mejora de todos los procedimientos de atención al clientes, las que engloban la comunicación, las relaciones interpersonales, el servicio de posventa, y todo lo relacionado a la empresa-trabajadores-clientes” (Estrada, 2009, p. 229). Hablamos de calidad al tipo de atención que brindan las organizaciones, ya que ante todo facilita y permite brindar una atención a todos por igual, es más permite expresar la calidad en distintos niveles a la cual se brinda el servicio. Para enfocarnos directamente en la calidad de servicio que trabajadores brindan a los clientes, dado a la existencia de una buena calidad de atención y servicio, hace referencia también a la calidad de profesionales con la que está conformado la organización. Asimismo, el autor destaca “la importancia de lograr todos los beneficios posibles de la atención, de exponer a los clientes los menores riesgos y de considerar el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio; a la vez, la importancia de buscar que esos máximos beneficios se alcancen al menor costo” (Salas, 2011, p. 65). Es decir, la calidad no implica que los costos sean elevados, por lo no es correcto mencionar que, a mayor costo, mayor calidad ofrecerá el servicio o producto, es por ello que tal y como lo menciona Salas (2011), la calidad es medible a través de los estándares de la calidad, en la cual no interviene el valor monetario que posee el producto o servicio.

Por otro lado, la calidad es también conocida como las particularidades que debe cumplir un bien de acuerdo a las exigencias de los consumidores, además debe ser satisfacer los deseos del mismo, llegando a ser reconocida por sus consumidores, sin imperfección alguna llegando finalmente a obtener la calidad total. (Cuatrecasas, 2012). De tal manera con relación a ello Martínez (2012) menciona que, para llegar a la calidad total, “la organización debe encaminarse a satisfacer las necesidades del cliente, elevando siempre sus expectativas, obteniendo así la satisfacción plena, y la fidelización del mismo” (p. 254). Es decir, la calidad toma como base lo que necesita y

desea el cliente, y con relación a ello es que se mejorara el producto o servicio, así mismo este aspecto debe ir constante mejoramiento.

Para la evaluación de la variable calidad de servicio en Gore Loreto, se tomará como base las dimensiones e indicadores planteados por la dirección de modernización y calidad de los servicios municipales de Castello (2014), el cual elaboro un instrumento para la medición de la satisfacción a partir del Modelo SERVQUAL de (Parasuraman.; Zeithaml. y Berry 1988). En el cual plantea cinco aspectos a tener en cuenta, los cuales son: Fiabilidad (Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa) es así que se debe de tener en cuenta la utilidad de servicio, La conveniencia (la inexistencia de errores, la disponibilidad); Capacidad de respuesta (Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad); Seguridad (Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza); Empatía (Atención individualizada que se ofrece a los clientes) es decir la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario; y Los elementos tangibles (Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio) es decir la apariencia de las instalaciones, Comodidad en el punto de servicio (Condiciones ambientales y uso de la tecnología) (Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales de Castello, 2014).

### 1.3. Definición de términos básicos

**Benchmarking:** Metodología utilizada por equipos de mejora para identificar y analizar prácticas ejemplares de otras organizaciones y adaptarlas a las condiciones de su propio entorno. (Estrada S. , 2016)

**Compromiso:** es un valor importante ya que permite a la persona lograr sus metas trazadas adquiriendo una plenitud plena de felicidad. (Gómez, 2017)

**Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (Pardo, 2014)

**Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (Salas, 2011)

## CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

### 2.1 Variables y su operacionalización

A continuación, se presentará la definición conceptual y operacional de las variables seleccionadas para el presente estudio.

#### **Variable 1:** Gobierno electrónico

**Definición conceptual:** Mejora de la calidad de servicios ofrecidos a los usuarios, haciendo uso de las Tics (tecnologías de la información y comunicación) a fin de incrementar aspectos relevantes como la eficacia, eficiencia, transparencia y participación ciudadana (Naser , 2010).

**Definición operacional:** la variable fue evaluada mediante una encuesta elaborada a partir de lo planteado por Naser (2010), en la cual se plantea 3 grupos de indicadores a tener en cuenta para la evaluación del gobierno electrónico, que son: indicadores de capacidad, indicadores de usabilidad e indicadores de transformación, mediante el cual se elaboraron 13 ítems que sirvieron para poder medir dicha variable.

#### **Variable 2:** Calidad de servicio

**Definición conceptual:** Grado o nivel en que un servicio satisface las necesidades o expectativas que el usuario tiene respecto al servicio en una determinada institución (Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales de Castello, 2014).

**Definición operacional:** La variable fue evaluada mediante un cuestionario aplicado a usuarios seleccionados, el cual fue elaborado en base a lo planteado por la dirección de modernización y calidad de los servicios municipales de Castello (2014) el cual propuso 5 grupos de indicadores en la evaluación de la calidad de servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) de los cuales se elaboraron 17 preguntas que sirvieron para la obtención de la información.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
<b>Gobierno electrónico</b>	Mejora de la calidad de servicios ofrecidos a los usuarios, haciendo uso de las Tics (tecnologías de la información y comunicación ) a fin de incrementar aspectos relevantes como la eficacia, eficiencia, transparencia y participación ciudadana. (Naser, 2010)	La variable fue evaluada mediante una encuesta elaborado a partir de lo planteado por Naser (2010), en la cual se planteó 3 grupos de indicadores a tener en cuenta para la evaluación del gobierno electrónico, que son: indicadores de capacidad, indicadores de usabilidad e indicadores de transformación, mediante el cual se elaboraron 13 ítems que sirvieron para poder medir dicha variable.	Indicadores de capacidad	Información actualizada	La información publicada en la web del Gobierno Regional de Loreto se encuentra debidamente actualizada	Cuestionario
				Información en distintos formatos	La información es publicada en formatos interactivos (volantes, noticias, videos, etc.)	
				Empleados con habilidades para la atención online	El servicio online del Gobierno Regional de Loreto está a cargo de personal debidamente capacitado en atención online	
				Acceso a la información	El nivel de acceso online es igual o mejor que el acceso físico que se tendría en la misma institución	
				Funcionamiento en tiempo real:	La plataforma online del Gobierno Regional de Loreto brinda una atención en tiempo real	
				Multicanalidad	La plataforma del Gobierno Regional de Loreto brinda métodos alternos de comunicación con la institución (chat, ms, WhatsApp, email, etc.)	
				Asesoría y tutoría al ciudadano en las oficinas públicas	El Gobierno Regional de Loreto brinda asesoría y tutoría al ciudadano sobre el manejo de su plataforma online	
			Indicadores de usabilidad	Facilidad de uso	La plataforma web le resulta sencilla de usar	
				Interacción con los usuarios	la plataforma online del Gobierno Regional de Loreto le permite comunicarse con cualquier funcionario	
				Asistencia	Cuenta con un asistente virtual (chatbot o asistente en línea)	
				Opción de descargar contenido	La plataforma online brinda la opción de descarga de contenido	
				Feedback	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea	
			indicadores de transformación	posibilidad de seguir la tramitación	La plataforma online le permite hacer un seguimiento de sus tramites	
Eficacia	Los trámites realizados online son más rápidos que los presenciales					
Conveniencia	La estrategia de gobierno electrónico aplicada por el Gobierno Regional de Loreto resulta eficaz en el servicio brindado					
Satisfacción del usuario	La estrategia de gobierno electrónico aplicada por el Gobierno Regional de Loreto resulta eficaz en la atención brindada					
Completitud	Se pueden completar servicios en línea sin necesidad de ir a alguna oficina					

				Cantidad de requerimientos procesados en línea	La cantidad de requerimientos y tramites que usted realiza online son mayores a los tramites presenciales
				Transparencia	El servicio online brindado por el Gobierno Regional de Loreto es transparente.
				Participación ciudadana	La estrategia de gobierno electrónico usado por el Gobierno Regional de Loreto permite la mayor participación ciudadana

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
<b>Calidad de servicio</b>	Grado o nivel en que un servicio satisface las necesidades o expectativas que el usuario tiene respecto al servicio en una determinada institución. (Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales de Castello, 2014)	La variable será evaluada mediante un cuestionario aplicado a usuarios seleccionados, el cual será elaborado en base a lo planteado por la dirección de modernización y calidad de los servicios municipales de Castello (2014) el cual propone 5 grupos de indicadores en la evaluación de la calidad de servicio, de los cuales se elaboraron 17 preguntas que servirán para la obtención de la información.	Fiabilidad	Utilidad de servicio	El servicio online brindado por el Gobierno Regional de Loreto es realmente útil para el usuario	Cuestionario
				Conveniencia	Al usuario actualmente le resulta más conveniente realizar sus trámites mediante la plataforma virtual que de manera presencial	
				Inexistencia de errores	El servicio online brindado por el Gobierno Regional de Loreto está exento de errores	
				Disponibilidad	Se puede realizar trámites en cualquier momento del día	
			Capacidad de respuesta	Rapidez	Los trámites realizados son atendidos de manera rápida	
				Puntualidad	Los plazos pactados siempre se cumplen	
			Seguridad	Profesionalidad	Los encargados de la atención en la plataforma online del Gobierno Regional de Loreto son verdaderos profesionales	
				Cortesía	La atención mediante la asistencia virtual es muy cortes	
				Seguridad	La atención recibida mediante la plataforma online me brinda seguridad	
			Empatía	Accesibilidad	La información requerida es siempre accesible	
				Comunicación	La comunicación con los servidores del Gobierno Regional de Loreto es eficaz	
				Comprensión del usuario	Los servidores del Gobierno Regional de Loreto comprenden mis necesidades	
			Elementos tangibles	Apariencia del sitio	La interfaz de la plataforma online es de mi agrado	
Uso de la tecnología	La plataforma online hace uso de tecnología moderna					

## **2.2 Formulación de la hipótesis**

### **Hipótesis general**

Hi: Existe relación significativa entre el Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto, 2020.

### **Hipótesis específicas**

Hi1: El desarrollo del gobierno electrónico en el Gore Loreto, 2020, es deficiente.

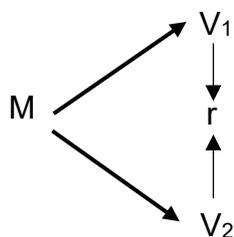
Hi2: La calidad de Servicio en el Gore Loreto, 2020, es bajo.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue manejada bajo un tipo de estudio descriptivo, ya que se pretende dar solución a una problemática existente en la realidad (desconocimiento de la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto) mediante el uso de conocimiento ya existente en las bases de datos de la red. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

El presente estudio perteneció al grupo de los estudios no experimentales, específicamente a un nivel de estudio descriptivo correlacional, ya que se propuso evaluar el grado de correlación existente entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto, para lo cual se realizaron una medición de cada una para posteriormente establecer la correlación estadística (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



**Dónde:**

<b>M</b>	=	Muestra de estudio
<b>V1</b>	=	Gobierno electrónico
<b>V2</b>	=	Calidad de servicio
<b>r</b>	=	Relación

### 3.2. Población y muestra

**Población:** La población para el presente estudio estuvo compuesta por 248 trabajadores que actualmente pertenecen al Gobierno Regional de Loreto.

**Muestra:** La muestra para estuvo determinada por la formula del muestreo aleatorio simple, que a continuación se desarrolla.

**Datos:**

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 50%= 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 248

**Formula:**

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1) d^2 + Z^2 p*q}$$
$$n = \frac{248 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(248 - 1) (0,05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 149$$

La muestra de estudio estuvo conformada por 149 trabajadores.

**Muestreo:** El tipo de muestreo que se usó en el presente estudio fue el probabilístico, pues se hizo uso de la formula estadística para el muestreo aleatorio simple, es así que todos los individuos de la población tuvieron las mismas probabilidades de formar parte del estudio.

### 3.3. Técnicas e instrumentos

**Técnica:** se empleó como técnica la encuesta, la que evaluó cada una de las variables por separado, teniendo como principales informantes los trabajadores del Gobierno Regional de Loreto.

**Instrumentos:** de acuerdo a la técnica a emplear fue necesaria la utilización del cuestionario como instrumento, se formularon preguntas direccionadas a los trabajadores para evaluar el gobierno electrónico y la calidad de servicio.

**Confiabilidad:** Por otro lado, la confiabilidad fue tratada una vez recolectada los datos, de tal forma se utilizó el programa SPSS para confiabilidad, a través del estadístico Alfa de Cronbach, la que calculo el índice correcto de confiabilidad, es decir tuvo que ser mayor a 0,7 para ser aceptable y poder procesar los datos.

#### **3.4. Procedimientos de recolección de datos**

El procedimiento que se siguió en la recolección de los datos, se inició con la visita a la institución para la petición de los datos necesarios para la evaluación, asimismo también se coordinó con cada uno de los trabajadores seleccionados que deseen formar parte del estudio el día para el llenado de las encuestas, los cuales se realizaron en grupos con características comunes de localización, a fin de lograr la aplicación de la totalidad de seleccionados. Finalmente, los datos obtenidos fueron ingresados al programa estadístico SPSS para su debido análisis estadístico.

#### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos**

Para el procesamiento de la información se usó el programa Microsoft Excel, en el que se ejercerá la tabulación y el procesamiento de los datos obtenidos, del mismo modo se utilizó el programa SPSS el cual permitió conocer el grado de relación entre la conciencia tributaria y el cumplimiento de pago de tributos, finalmente se presentó la información de acuerdo al objetivo general y específicos.

#### **3.6. Aspectos éticos**

Se respeto la opinión de cada uno de los participantes en la encuesta, por lo que la información fue presentada sin ninguna modificación que pueda tergiversar la opinión inicial. Además, se respetó los derechos de propiedad intelectual, por lo que toda información obtenida de cualquier medio fue debidamente citada a fin de evitar problemas con el plagio. Y finalmente, se siguió todos los parámetros para la presentación del informe requeridos por la UNAP.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### El desarrollo del gobierno electrónico en el Gore Loreto, 2020.

Tabla 1

#### Gobierno electrónico

	Muy eficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Capacidad	25	17%	51	35%	46	31%	14	9%	13	9%
Usabilidad	25	16%	55	37%	44	30%	13	9%	12	8%
Transformación	23	15%	57	38%	43	29%	14	9%	12	8%
<b>Gobierno electrónico</b>	<b>24</b>	<b>16%</b>	<b>55</b>	<b>37%</b>	<b>44</b>	<b>30%</b>	<b>14</b>	<b>9%</b>	<b>13</b>	<b>8%</b>

Fuente: encuesta a los trabajadores de Gore - Loreto

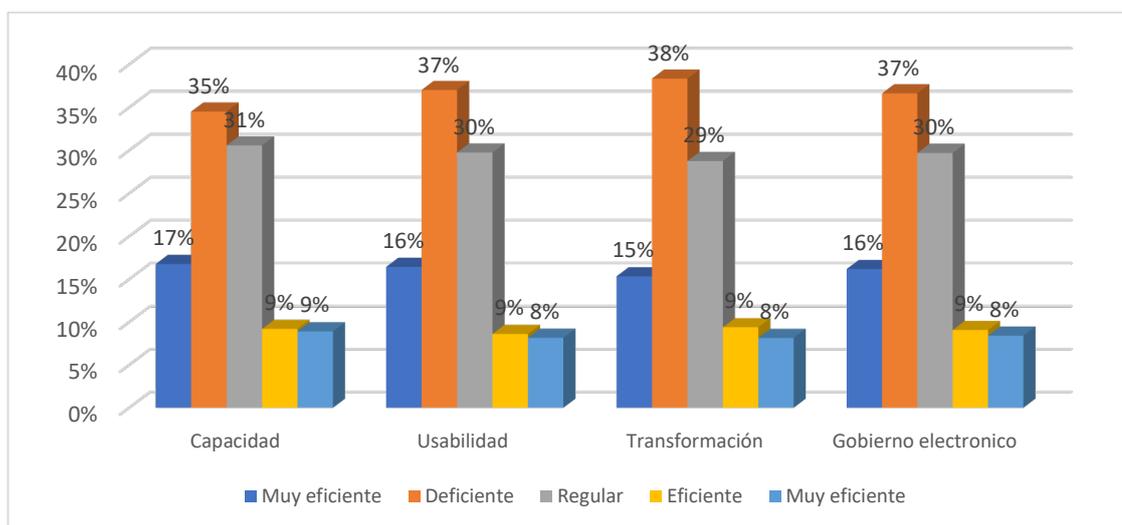


Figura 1. Gobierno electrónico

En la tabla y figura, se observa que desde la percepción de los trabajadores el desarrollo del gobierno electrónico en el GORE Loreto en el año 2020 es deficiente (37%) con tendencia a ser regular (30%) y tan solo un 16% señalaron muy deficiente. Dado a ello, las dimensiones evaluadas de la variable presentan dificultades en dicha institución, pues el 35% de los indicadores de capacidad son deficientes, asimismo, el 37% demuestran que los indicadores de usabilidad presentan deficiencias, por último, el 38% consideran que los indicadores de transformación son deficientes.

Tabla 2

*Indicadores de capacidad*

	TED		ED		NDA/NED		DA		TDA	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Información actualizada	29	19%	51	34%	40	27%	14	9%	15	10%
Información en distintos formatos	17	11%	58	39%	51	34%	11	7%	12	8%
Empleados con habilidades para la atención online	27	18%	50	34%	44	30%	15	10%	13	9%
Acceso a la información	27	18%	46	31%	49	33%	15	10%	12	8%
Funcionamiento en tiempo real:	23	15%	53	36%	42	28%	18	12%	13	9%
Multicanalidad	25	17%	50	34%	50	34%	12	8%	12	8%
Asesoría y tutoría al ciudadano en las oficinas públicas	27	18%	52	35%	43	29%	11	7%	16	11%

Fuente: encuesta a los trabajadores de GOREL

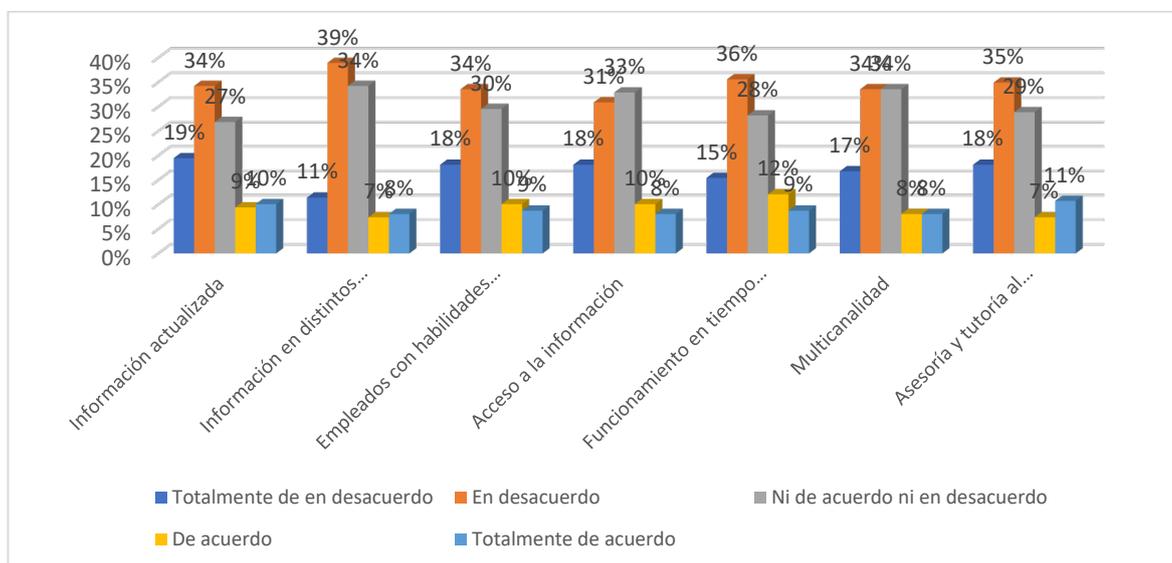


Figura 2. Indicadores de capacidad

Tal como se logra observar en la tabla y figura 2, el 35% de los trabajadores encuestados están en desacuerdo con la información actualizada, pues no siempre se encuentra debidamente actualizada la información publicada en la web del GOREL, asimismo el 39% señalan estar en desacuerdo con la información en distintos formatos, ya que la información no se publica en volantes, noticias, videos, etc.; el 34% de los encuestados manifiestan estar en desacuerdo con las habilidades para la atención online, pues el personal encargado del servicio online casi nunca está capacitado para dicha función. Por otro lado, el 33% de los encuestados señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el acceso a la información, asimismo, el 36% señalan estar en desacuerdo con el funcionamiento en tiempo real, pues la plataforma online

de dicha entidad casi nunca brinda una atención en tiempo real, el 34% manifiesta estar en desacuerdo con la multicanalidad, ya que la plataforma no brinda métodos alternos de comunicación con la institución, finalmente, el 35% por su parte señala estar en desacuerdo con la asesoría y tutoría al ciudadano en las oficinas públicas, pues el Gore de Loreto raras veces brinda asesoría y tutoría al ciudadano sobre el manejo de su plataforma online.

Tabla 3

*Indicadores de usabilidad*

	TED		ED		NDA/NED		DA		TDA	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Facilidad de uso	20	13%	60	40%	41	28%	13	9%	15	10%
Interacción con los usuarios	25	17%	59	40%	39	26%	14	9%	12	8%
Asistencia	24	16%	57	38%	42	28%	13	9%	13	9%
Opción de descargar contenido	25	17%	58	39%	43	29%	13	9%	10	7%
Feedback	25	17%	54	36%	49	33%	8	5%	13	9%
posibilidad de seguir la tramitación	28	19%	43	29%	52	35%	16	11%	10	7%

Fuente: encuesta a los trabajadores de GOREL

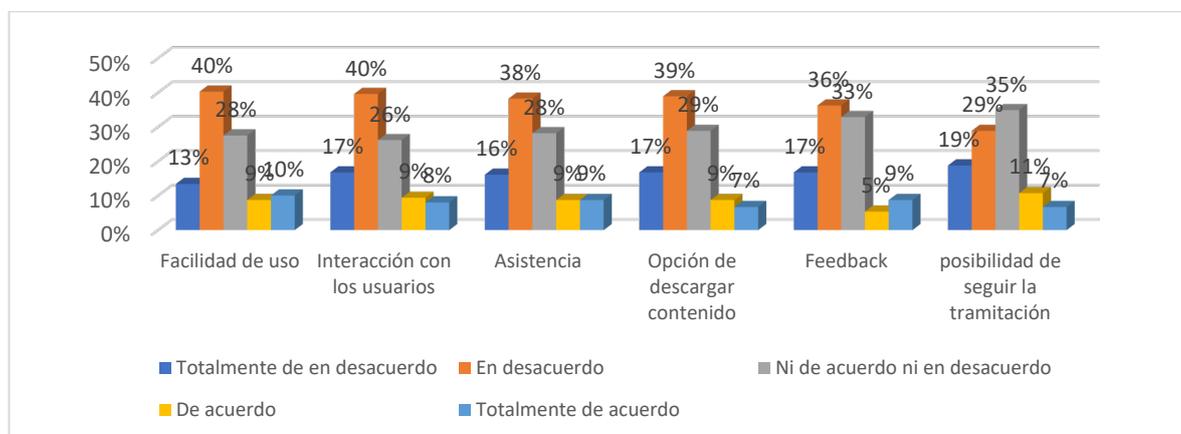


Figura 3. Indicadores de usabilidad

El 40% de encuestados está en desacuerdo con la facilidad de uso, pues la plataforma web no le resulta sencilla de usar, asimismo, el 40% por su parte señala estar en desacuerdo con la interacción con los usuarios, ello debido a que la plataforma GOREL raras veces le permite comunicarse con cualquier funcionario, el 38% manifiesta estar en desacuerdo con la asistencia, pues no siempre se cuenta con un asistente virtual como un chatbot o asistente en línea, del mismo modo el 39% estar en desacuerdo con la opción de descargar

contenido, pues la plataforma online no siempre brinda la opción de descarga de contenido, por otra parte, el 36% muestra estar en desacuerdo con el feedback, ya que casi nunca existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea, finalmente, el 35% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la posibilidad de seguir la tramitación, pues la plataforma online pocas veces le permite hacer un seguimiento de sus trámites.

Tabla 4

*Indicadores de transformación*

	TED		ED		NDA/NED		DA		TDA	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Eficacia	21	14%	56	38%	47	32%	14	9%	11	7%
Conveniencia	17	11%	60	40%	43	29%	13	9%	16	11%
Satisfacción del usuario	27	18%	53	36%	48	32%	12	8%	9	6%
Complejidad	27	18%	54	36%	42	28%	13	9%	13	9%
Cantidad de requerimientos procesados en línea	19	13%	60	40%	42	28%	14	9%	14	9%
Transparencia	24	16%	62	42%	34	23%	20	13%	9	6%
Participación ciudadana	25	17%	55	37%	44	30%	12	8%	13	9%

Fuente: encuesta a los trabajadores de GOREL

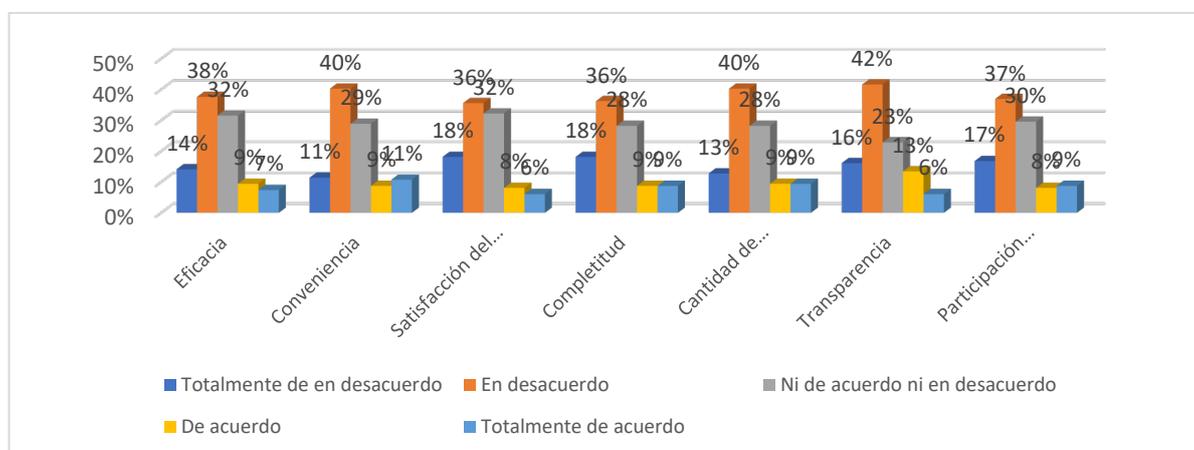


Figura 4. Indicadores de transformación

El 38% de encuestados están en desacuerdo con la eficacia, pues los trámites realizados online casi nunca son más rápidos que los presenciales, por su parte el 40% está en desacuerdo con la conveniencia, pues la estrategia de gobierno electrónico aplicada por el GOREL no ha resultado eficaz en el servicio brindado, además el 36% también se muestra en desacuerdo con la satisfacción del usuario, ya que la estrategia de gobierno electrónico aplicada pocas veces resulta eficaz en la atención brindada, asimismo, el 36% está en

desacuerdo con la completitud, pues no se pueden completar servicios en línea, también, el 40% se muestran en desacuerdo con la cantidad de requerimientos procesados en línea, pues la cantidad de tramites que realiza online es mayores a los tramites presenciales, por otro lado, el 42% señala están en desacuerdo con la transparencia, debido a que el servicio online brindado por el Gobierno Regional de Loreto no siempre es transparente, por último, el 37% considera estar en desacuerdo con la participación ciudadana, ya que la estrategia de gobierno electrónico usado no permite la mayor participación ciudadana.

### La calidad de servicio en el Gore Loreto, 2020.

Tabla 5

#### Calidad de servicio

	Muy baja		Baja		Regular		Alta		Muy alta	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	24	16%	59	39%	41	27%	13	9%	13	8%
Capacidad de respuesta	25	16%	57	38%	47	32%	11	7%	10	7%
Seguridad	24	16%	52	35%	45	30%	13	9%	14	10%
Empatía	24	16%	56	38%	41	28%	14	10%	13	9%
Elementos tangibles	26	17%	58	39%	40	27%	13	9%	13	8%
<b>Calidad de servicio</b>	<b>25</b>	<b>17%</b>	<b>56</b>	<b>38%</b>	<b>43</b>	<b>29%</b>	<b>13</b>	<b>9%</b>	<b>12</b>	<b>8%</b>

Fuente: encuesta a los trabajadores de GOREL

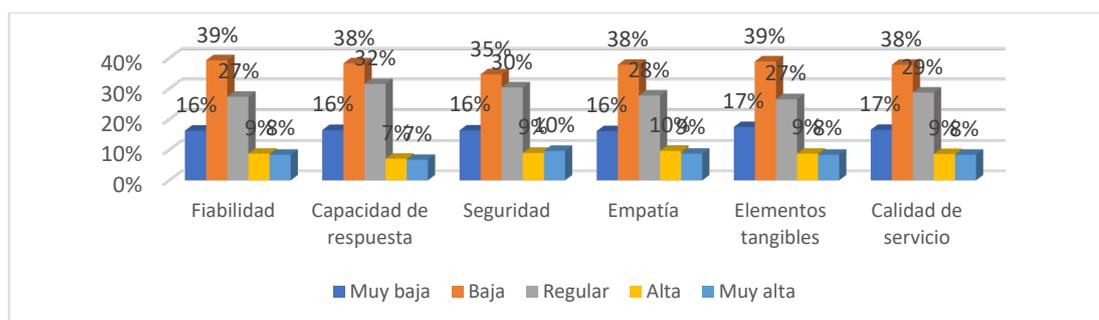


Figura 5. Calidad de servicio

Respecto a la segunda variable, en la tabla y figura 5 se observa que nivel de calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto en el año 2020, es baja (38%) con tendencia a ser regular (29%) y solo un 17% señalan que es muy baja. Dado ello, las dimensiones de la variable desde la percepción de la población encuestada son calificadas como bajas: Fiabilidad (39%),

Capacidad de respuesta (38%). Seguridad (35%), Empatía (38%) y por último Elementos tangibles (39%).

Tabla 6

*Fiabilidad*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Utilidad de servicio	27	18%	56	38%	41	28%	9	6%	16	11%
Conveniencia	29	19%	51	34%	43	29%	12	8%	14	9%
Inexistencia de errores	21	14%	63	42%	39	26%	18	12%	8	5%
Disponibilidad	20	13%	64	43%	40	27%	13	9%	12	8%

Fuente: encuesta a los trabajadores de GOREL

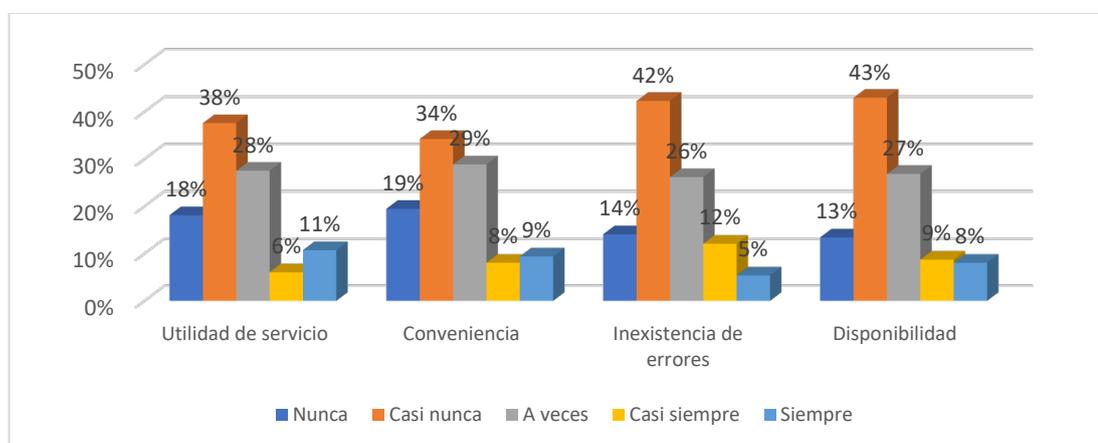


Figura 6. Fiabilidad

En la tabla y figura se logra observar que, el 38% de los trabajadores señalan que el servicio online brindado por el Gore de Loreto casi nunca es útil para el usuario y un 28% señalan a veces; asimismo el 34% manifiestan que el usuario actualmente no le resulta mucho realizar sus trámites mediante la plataforma virtual mientras un 29% señalo a veces; por su parte el 42% consideran que el servicio online brindado casi nunca está exento de errores pero un 25% manifiestan que a veces; por último, el 43% sostienen que casi nunca se puede realizar trámites en cualquier momento del día y un 27% considera a veces.

Tabla 7

*Capacidad de respuesta*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Rapidez	27	18%	57	38%	46	31%	13	9%	6	4%
Puntualidad	22	15%	57	38%	48	32%	8	5%	14	9%

Fuente: encuesta a los trabajadores de GOREL

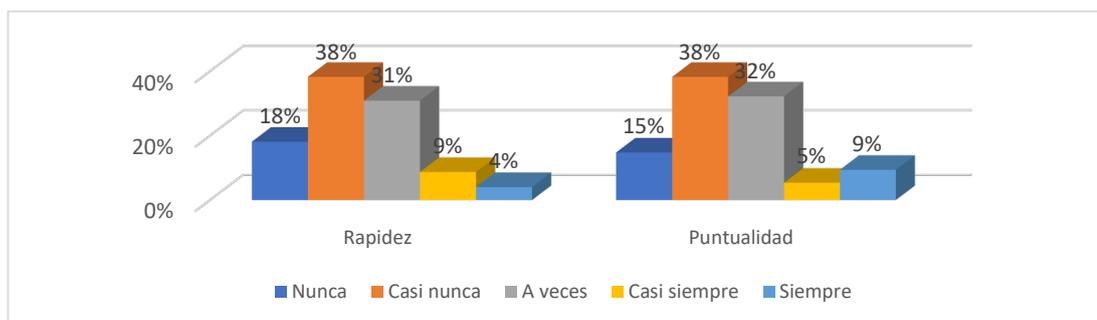


Figura 7. Capacidad de respuesta

Tal como se observa en la tabla y figura, el 38% de los encuestados manifiestan que los trámites realizados casi nunca son atendidos de manera rápida y un 31% señalan a veces; asimismo el 38% manifiestan que los plazos pactados casi nunca se cumplen mientras que un 32% señalan a veces.

Tabla 8

*Seguridad*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Profesionalidad	26	17%	55	37%	42	28%	10	7%	16	11%
Cortesía	19	13%	52	35%	50	34%	17	11%	11	7%
Seguridad	28	19%	48	32%	44	30%	13	9%	16	11%

Fuente: encuesta a los trabajadores de GOREL

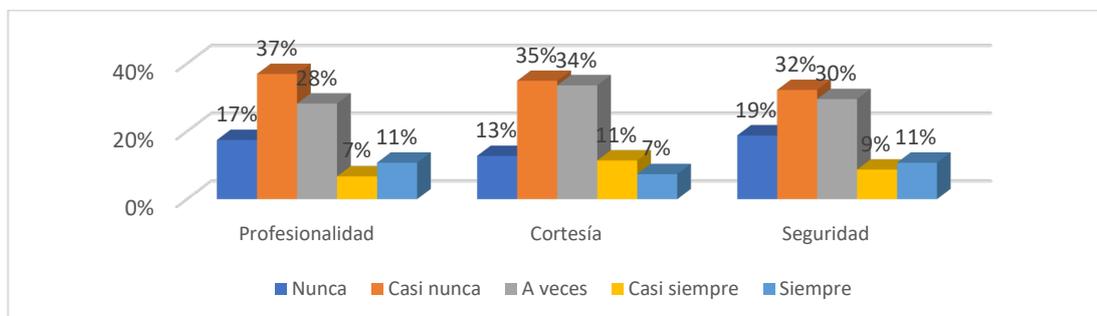


Figura 8. Seguridad

Como se observa en la tabla y figura, el 37% de los encuestados señalaron los encargados de la atención en la plataforma online del Gobierno Regional de Loreto casi nunca son verdaderos profesionales y solo un 28% consideran a veces; asimismo el 35% manifiestan que la atención mediante la asistencia virtual casi nunca es muy cortés y un 34% señalan a veces, y por último, el 32% consideran que la atención recibida mediante la plataforma online casi nunca le brinda seguridad mientras un 30% manifiestan a veces.

Tabla 9

*Empatía*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Accesibilidad	22	15%	55	37%	42	28%	16	11%	14	9%
Comunicación	32	21%	50	34%	42	28%	11	7%	14	9%
Comprensión del usuario	18	12%	64	43%	40	27%	16	11%	11	7%

Fuente: encuesta a los trabajadores de GOREL

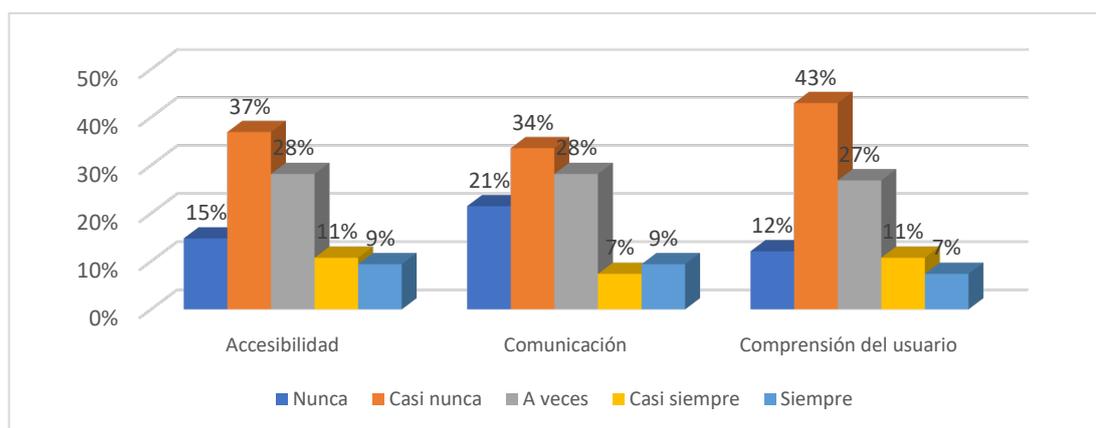


Figura 9. Empatía

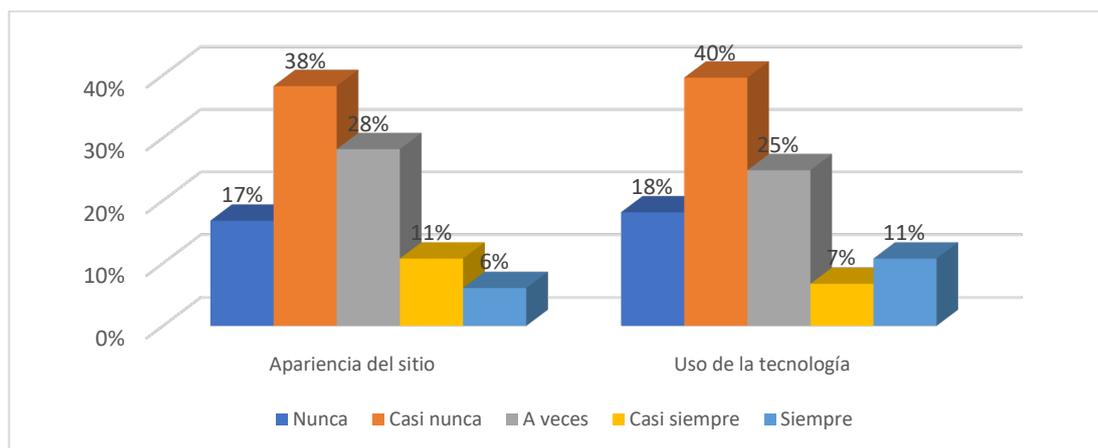
Tal como se observa en la tabla y figura, el 37% de los encuestados manifiestan que la información requerida casi nunca es accesible mientras el 28% señalan a veces. Por otro lado, el 34% de los encuestados consideran que la comunicación con los servidores del Gobierno Regional de Loreto casi nunca es eficaz y un 28% manifiestan a veces. Por último, el 43% de los encuestados señalan que los servidores del Gore de Loreto casi nunca comprenden sus necesidades y el 21% consideran a veces.

Tabla 10

*Elementos tangibles*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Apariencia del sitio	25	17%	57	38%	42	28%	16	11%	9	6%
Uso de la tecnología	27	18%	59	40%	37	25%	10	7%	16	11%

Fuente: encuesta a los trabajadores de GOREL



*Figura 10. Elementos tangibles*

En la tabla y figura, el 38% de los encuestados manifiestan que la interfaz de la plataforma online no siempre es de sus agrados, mientras el 28% señalan a veces. Por otro lado, el 40% de los encuestados consideran que la plataforma online casi nunca hace uso de tecnología moderna y un 28% manifiestan a veces.

**Relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto, 2020.**

Para lograr el objetivo general fue importante realizar una prueba de normalidad que permita la identificación del estadístico de correlación con quien se trabajará, asimismo, se opta por la prueba de Kolmogorov-Smirnov ya que se ha proceda una cantidad mayor a 50 casos. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Tabla 11

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,198	149	,000
Calidad de servicio	,200	149	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: programa estadístico SPSS

En la tabla 11 se observa una significancia de 0,000 que al ser menor al p-valor esperado (0,05 margen de error) se determina que la distribución de los datos no es normal, por lo tanto, al identificar esta condición se opta por trabajar con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 12

*Relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio*

			Gobierno electrónico	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,870**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	149	149
		Coefficiente de correlación	,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	149	149

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

Fuente: programa estadístico SPSS

En la tabla 12, se observa una significancia de 0,000 que al ser menor al p-valor esperado (0,05 margen de error) se rechaza la hipótesis nula, por lo que, se acepta la hipótesis de investigación, la cual ha propuesto que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto, respecto al año 2020, relación positiva y alta de 0,870.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

El gobierno electrónico es la aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) a las funciones y procedimientos gubernamentales con el propósito de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. Tal como lo plantea el Estrada S. (2016) que el e-Government (Gobierno electrónico) es el uso de la Tics para mejorar los servicios y la información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. Desde nuestra realidad el gobierno electrónico en el gobierno regional de Loreto se viene desarrollándose de manera deficiente en el periodos 2020, pues se a evidenciado una serie de falencias, pues en el sitio web del Gore de Loreto no es actualizada la información ni publicada en distintitos formatos (volantes, noticias, videos), asimismo, la plataforma web no les resultan sencilla de usar, puesto que no cuenta con un asistente virtual y no brinda la opción de descarga, por último, el servicio online brindado por el Gobierno Regional de Loreto no siempre es transparente.

Por su parte Chandra, (2016) en su investigación determino que el país de la India por ser una de las democracias más grande del mundo carece de una comunicación bidireccional entre el Gobierno y los ciudadanos en todos los niveles, por ello, que se plantea el Plan Nacional de Gobierno Electrónico que busca aumentar el alcance del sistema existente para ampliar el uso. Teniendo como visión lograr que todos los servicios gubernamentales sean accesibles para el ciudadano común en su propia localidad, a través de puntos de servicios y de este modo poder garantizar la eficiencia, la transparencia y la fiabilidad de mismos. Tras comparar y analizar ambas investigaciones se llegó a deducir que los resultados tienen poca similitud, pues el gobierno electrónico es una herramienta fundamental para cualquier país o localidad, ya que permite una comunicación más avanzada con los ciudadanos, pero existen aun deferencias en cuanto a su uso, debido a la falta de conocimientos, tecnología avanzada, usos de las TICs, servicios inaccesibles, entre otros, algo que Chandra evidencias en su estudio, pues dicho gobierno de india ha plasmado un plan para mejorar las deferencias identificadas, en

cambio el presente estudios se ha observado que presentan falencias y que deben buscar estrategias para mejorarlas.

Por otro lado, se logró identificar que la calidad de servicio en el Gore Loreto es de nivel bajo en el periodo 2020, esto debido a la serie de falencias que se han encontrado en cuanto al servicio que brinda en dicha entidad. Ello se ha evidenciado el servicio online brindado por el Gore de Loreto casi nunca es útil para el usuario, asimismo, no se puede realizar trámites en cualquier momento del día como también no son atendidos de manera rápida, sumado a ello la atención a través de la plataforma online casi nunca le brindan seguridad, puesto los servidores de GOREL no comprenden sus necesidades y casi nunca hace uso de tecnología moderna dicha plataforma. En su investigación de García y Montiel (2017), concluye que la calidad de servicio en el gobierno electrónico en SAIME se encontró que en los indicadores elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuestas su brecha fue categoría neutra, ya que los usuarios consideran que no existe una diferencia significativa entre lo que esperaba y percibió en los elementos tangibles relacionados con la emisión de cedula, pasaporte, equipos modernos o la información vista en el portal. En cuanto a la fiabilidad, existe una desconfianza para incorporar el internet u otros medios para mejorar la tramitación de documentos. Asimismo, la capacidad de respuesta tiene un comportamiento similar, se refleja una actitud pretensiosa frente a los procesos. Después de analizar ambos estudios se identificó que tiene cierta similitud, ya que los elementos de calidad de servicio en ambas instituciones no están siendo ejecutado de manera eficiente, es por ello que es importante que en el presente estudio se mejore.

## CAPÍTULO VI: PROPUESTA

El gobierno electrónico utiliza las TIC como herramienta de apoyo en el desarrollo de una buena gobernanza. La adecuada aplicación del Gobierno Electrónico permite mayores niveles de efectividad y eficiencia en las tareas gubernamentales, mejora de procesos y procedimientos, aumenta la calidad de los servicios públicos, también mejora el uso de la información en los procesos de toma de decisiones, permite una mejor comunicación entre diferentes oficinas gubernamentales y una interacción directa única con los ciudadanos. Sin embargo, en la actualidad el gobierno electrónico ha presentado varias deficiencias en el Gobierno Regional de Loreto la cual viene afectando la calidad de los servicios que esta brinda a la ciudadanía, dado a ello, se ha plasmado una propuesta de mejora, en la cual se plantean estrategias que permitan mejorar y fortalecer el gobierno electrónico. Por lo tanto, a través de la propuesta se pretende mejorar la gestión informática de los sistemas del Gore Loreto.

<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>
Implementar un plan de modernización de la gestión institucional del Gore Loreto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer el sistema de información integral con la finalidad de optimizar la operatividad institucional.</li> <li>- Diseñar, elaborar y divulgar la información estadística a todas las áreas de la entidad con oportunidad y calidad.</li> <li>- Gestionar el centro de datos y las plataformas que la institución cuenta.</li> <li>- Mantener actualizada todas las plataformas que el Gobierno Regional de Loreto cuenta (Pagina Web)</li> <li>- Desarrollo de la tecnología de la información y telecomunicaciones.</li> </ul>
Hacer cumplir los lineamientos estipulados por la Ley N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización y optimización de la información del portal web bajo el cumplimiento de las disposiciones de gobierno digital y la ley de transparencia.</li> <li>- Actualización de los contenidos de la página web con la finalidad de facilitar la consulta de forma accesible para los ciudadanos.</li> <li>- Actualización del portafolio de servicios del Gobierno Regional de Loreto.</li> </ul>
Mejorar la gestión de la seguridad informática del Gore Loreto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer políticas generales de seguridad de la información que si obtiene en el Gobierno Regional de Loreto.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar e implementar principios de seguridad de la información en dicha institución.</li> <li>- Plasmar políticas de acceso restringido a internet.</li> <li>- Instaurar y documentar estrategias para hacer copias de seguridad de la información institucional.</li> <li>- Formular un informe en la cual se dé a conocer la cantidad mínima de equipos y sistemas.</li> <li>- Implementar un sistema de copia de seguridad para respaldar la información en caso que exista problemas en el sistema o servidor.</li> <li>- Poner en marcha un plan de contingencia ante cualquier situación de crisis informática.</li> </ul>
<p>Realizar permanentemente el mantenimiento y actualización de la infraestructura tecnológica del Gore Loreto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar la adquisición de equipamiento tecnológico moderno, requerido para el eficiente trabajo del personal.</li> <li>- Programar mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos adquiridos, como son las de cómputo e impresión.</li> </ul>

## **CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES**

De acuerdo al análisis de los resultados de acuerdo a los objetivos de la investigación se logra concluir lo siguiente:

Se ha logrado determinar que el desarrollo del gobierno electrónico en el Gore Loreto en el año 2020 se viene ejecutando de manera deficiente, ello se debe a ciertos problemas que los trabajadores han señalado en cuanto a los Indicadores de capacidad, usabilidad y transformación. Presentándose que el sitio web del Gobierno Regional de Loreto no es actualizada la información ni publicada en distintitos formatos (volantes, noticias, videos), asimismo, la plataforma web no les resultan sencilla de usar, puesto que no cuenta con un asistente virtual y no brinda la opción de descarga, por último, el servicio online brindado por el Gobierno Regional de Loreto no siempre es transparente.

El nivel de calidad de servicio en el Gore Loreto es bajo, esto debido a una serie de falencias que se han cometido en cuanto a los componentes que conforma la calidad en dicha institución. Pues se evidencio que el servicio online brindado por el Gore de Loreto casi nunca es útil para el usuario, asimismo, no se puede realizar trámites en cualquier momento del día, los trámites realizados no son atendidos de manera rápida, sumado a ello la atención a través de la plataforma online casi nunca le bridan seguridad, puesto los servidores de GOREL no comprenden sus necesidades y nunca hace se usó de tecnología moderna dicha plataforma.

En términos generales se determinó que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto, respecto al año 2020, ello se ha podido contrastar con una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,870 la cual es positiva alta.

## **CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los responsables de cada área del Gobierno Regional de Loreto, fomentar la utilización de los medios electrónico durante el trabajo, ya que servirá para la eficiente realización de trámites y expedientes electrónicos, siempre y cuando se utilice la identidad digital para controlar la veracidad de la documentación emitida, además permitirá que la calidad de servicio sea rápida y de calidad.

Se sugiere los directivos del Gobierno Regional de Loreto diseñar actividades y cursos de capacitación para los trabajadores sobre temas de uso de tecnología actualizada, en la cual permitan desarrollar sus capacidades e iniciativa para la inserción digital, además de ofrecer una plataforma digital accesible y de fácil uso tanto para el ciudadano como el personal.

A los funcionarios del Gobierno Regional de Loreto se les recomienda diseñar un Sistema de Gestión de Recursos Humanos esto con la finalidad de mejorar las habilidades de los trabajadores y que se ofrezca servicios de calidad a todos los usuarios que acuda a la institución.

## CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barragan, X., y Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Ciencia UNEMI*, 18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774786.pdf>
- Chandra, S. (2016). E-Government in India The need to ponder current e-government uptake. *SÓCRATES: Una revista académica internacional, plurilingual, multidisciplinaria, referenciada (revisada por pares) e indexada*, 12. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5746806.pdf>
- Criado, J. I. (2017). Electronic Government Meets Quality Management. A Study of Citizen Charters for Electronic Public Services in Spain. *Revista Chilena de Administración Pública*, 16. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2767979.pdf>
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones*. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos.
- Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales de Castello. (2014). *Encuestas de satisfacción*. Castello. Obtenido de [http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS\\_20140429060943.pdf](http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf)
- Estrada, S. (2016). Indicadores de gobierno electrónico: Métricas derivadas de la experiencia de México. *Autónoma Metropolitana*, 7. Obtenido de [http://www.ricyt.org/wp-content/uploads/2019/09/Estado\\_2007\\_2\\_2.pdf](http://www.ricyt.org/wp-content/uploads/2019/09/Estado_2007_2_2.pdf)
- Estrada, W. (2009). *Servicio y atención al cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia*. Lima, Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú.
- García, G. C., y Montiel, L. N. (2017). Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación. *Revista Científica UISRAEL*, 4(3), 21–36. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v4n3.2017.81>
- Gómez, P. (2017). El gobierno electrónico en el municipio venezolano. *Enl@ce: revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2332549.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Juan, D., y Capanegra, H. (2017). El gobierno electrónico. *Socrates*, 30. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4029436.pdf>

- Kuniyoshi, G. (2015). El gobierno electrónico y las tecnologías de información. *Ingetecno*, 11. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/RCI/article/view/207/147>
- Martínez, M. C. (2012). *Calidad total y marketing interno: La gestión empresarial*. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos.
- Morris, E. (14 de Agosto de 2017). *El Perú encaminado hacia el salto tecnológico*. Obtenido de ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/tecnologias-de-informacion/2017/08/el-peru-encaminado-hacia-el-salto-tecnologico/>
- Naser, A. (2010). *Indicadores sobre Gobierno Electrónico*. Santiago de Chile: Cepal. Obtenido de [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/1/43321/Indicadores\\_sobre\\_GE.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/1/43321/Indicadores_sobre_GE.pdf)
- Pardo, C. I. (2014). Situación del gobierno electrónico en el Perú. *Derecho y Cambio Social*, 6. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5501017.pdf>
- Presidencia del consejo de ministros. (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú*. Lima. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe. (2016). *Gobernabilidad, institucionalidad y gobernanza en e-Gobierno*. Obtenido de <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=gq4gBgDBinA%3D&tabid=1729>
- Salas, M. (2011). *Calidad de la atención con perspectiva de género*. México: editorial- Plaza y Valdes. S.A de C.V.
- Salati, G. H., & De Souza, F. (2017). User's perspective of electronic government adoption in Brazil. *Journal of Technology Management & Innovation*, 10. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6982266>
- Secretaría de Gobierno Digital. (2018). *Lineamientos para la formulación del plan de gobierno digital - PGD*. Lima. Obtenido de [https://www.peru.gob.pe/normas/docs/Anexo\\_I\\_Lineamientos\\_PGD.pdf](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/Anexo_I_Lineamientos_PGD.pdf)
- Simón, W. A. (2018). *Gobierno electrónico y su Influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú. Obtenido de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)

# **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto, 2020</p>	<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto, 2020?</p> <p><b>Problemas específicas</b> ¿Como se viene desarrollando el gobierno electrónico en el Gore Loreto, 2020?</p> <p>¿Cómo es la calidad de Servicio en el Gore Loreto, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Analizar el desarrollo del gobierno electrónico en el Gore Loreto, 2020.</p> <p>Analizar la calidad de servicio en el Gore Loreto, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre el Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El desarrollo del gobierno electrónico en el Gore Loreto, 2020, es deficiente.</p> <p>El nivel de calidad de Servicio en el Gore Loreto, 2020, es bajo.</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Descriptivo – Correlacional</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> estuvo compuesta por 248 trabajadores que actualmente pertenecen al Gobierno Regional de Loreto.</p> <p><b>Muestra:</b> estuvo conformada por 149 trabajadores.</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b> Programa estadístico SPSS Excel</p>	<p><b>Instrumento:</b> El Cuestionario</p>

## 2. Estadística complementaria

### Análisis de fiabilidad

#### Variable 1: Gobierno electrónico

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	149	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	149	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	20

#### Variables 2: Calidad de servicio

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	149	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	149	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	14

### 3. Instrumentos de recolección de datos

#### ENCUESTA PARA EVALUAR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

La presente encuesta tiene carácter anónimo y está encaminada a obtener información para realizar el trabajo de investigación titulada “Gobierno electrónico y la Calidad de servicio en el Gobierno Regional de Loreto, 2020”, por lo que se le pide contestar con toda la sinceridad a cada una de las preguntas realizadas marcando las opciones del 1 al 5 de acuerdo a la siguiente tabla:

Totalmente de en desacuerdo	1	De acuerdo	4
En desacuerdo	2	Totalmente de acuerdo	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3		

Se le recuerda que todos los datos recolectados en el presente estudio, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los participantes.

N	Ítems	TD	D	NDA	A	TA
<b>Capacidad</b>		1	2	3	4	5
1	La información publicada en la web del Gobierno Regional de Loreto se encuentra debidamente actualizada					
2	La información es publicada en formatos interactivos (volantes, noticias, videos, etc.)					
3	El servicio online del Gobierno Regional de Loreto está a cargo de personal debidamente capacitado en atención online					
4	El nivel de acceso online es igual o mejor que el acceso físico que se tendría en la misma institución					
5	La plataforma online del Gobierno Regional de Loreto brinda una atención en tiempo real					
6	La plataforma del Gobierno Regional de Loreto brinda métodos alternos de comunicación con la institución (chat, ms, WhatsApp, email, etc.)					
7	El Gobierno Regional de Loreto brinda asesoría y tutoría al ciudadano sobre el manejo de su plataforma online					
<b>Usabilidad</b>		1	2	3	4	5
8	La plataforma web le resulta sencilla de usar					
9	La plataforma online del Gobierno Regional de Loreto le permite comunicarse con cualquier funcionario					
10	Cuenta con un asistente virtual (chatbot o asistente en línea)					

11	La plataforma online brinda la opción de descarga de contenido					
12	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea					
13	La plataforma online le permite hacer un seguimiento de sus tramites					
<b>Transformación</b>		1	2	3	4	5
14	Los trámites realizados online son más rápidos que los presenciales					
15	La estrategia de gobierno electrónico aplicada por el Gobierno Regional de Loreto resulta eficaz en el servicio brindado					
16	La estrategia de gobierno electrónico aplicada por el Gobierno Regional de Loreto resulta eficaz en la atención brindada					
17	Se pueden completar servicios en línea sin necesidad de ir a alguna oficina					
18	La cantidad de requerimientos y tramites que usted realiza online son mayores a los tramites presenciales					
19	El servicio online brindado por el Gobierno Regional de Loreto es transparente.					
20	La estrategia de gobierno electrónico usado por el Gobierno Regional de Loreto permite la mayor participación ciudadana					

*Muchas gracias*

## ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

La encuesta que se presenta a continuación busca evaluar la calidad de servicio brindada por el Gobierno Regional de Loreto, por lo que se le pide marcar una de las opciones del 1 al 5 de en cada una de las afirmaciones realizadas de acuerdo a la siguiente tabla:

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

Se le recuerda que todos los datos recolectados en el presente estudio, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los participantes.

N	Ítems	N	CN	AV	CS	S
<b>Fiabilidad</b>		1	2	3	4	5
1	El servicio online brindado por el Gobierno Regional de Loreto es realmente útil para el usuario					
2	Al usuario actualmente le resulta más conveniente realizar sus trámites mediante la plataforma virtual que de manera presencial					
3	El servicio online brindado por el Gobierno Regional de Loreto está exento de errores					
4	Se puede realizar trámites en cualquier momento del día					
<b>Capacidad de respuesta</b>		1	2	3	4	5
5	Los trámites realizados son atendidos de manera rápida					
6	Los plazos pactados siempre se cumplen					
<b>Seguridad</b>		1	2	3	4	5
7	Los encargados de la atención en la plataforma online del Gobierno Regional de Loreto son verdaderos profesionales					
8	La atención mediante la asistencia virtual es muy cortés					
9	la atención recibida mediante la plataforma online me brinda seguridad					
<b>Empatía</b>		1	2	3	4	5
10	la información requerida es siempre accesible					
11	la comunicación con los servidores del Gobierno Regional de Loreto es eficaz					
12	los servidores del Gobierno Regional de Loreto comprenden mis necesidades					
<b>Elementos tangibles</b>		1	2	3	4	5
13	la interfaz de la plataforma online es de mi agrado					
14	la plataforma online hace uso de tecnología moderna					

#### 4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....  
.....

....., del Sr. .... tiene como objetivo medir la planificación estratégica y la competitividad institucional.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

**Nombre del participante:**

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable