



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco  
de la Nación, sede San Borja, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. José Luis de la Cruz Galarza

**ASESOR:**

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**PERÚ - 2018**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) José Luis De La Cruz Galarza, cuyo título es: "Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 dieciséis.

Lima, San Juan de Lurigancho 17 de enero del 2019

  
 .....  
 Dr. Raul Delgado Arenas  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 Mg Rommel Lizandro Crispín  
 SECRETARIO

  
 .....  
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel  
 VOCAL



*[Signature]*

Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



*[Signature]*

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi esposa e hijos porque son la mayor bendición que me ha dado la vida, así como también a mis padres por confiar siempre en mí, ellos son mi motivación mi fuerza y mi inspiración para salir adelante ante cada obstáculo que se presenta en la vida.

### **Agradecimiento**

Agradezco al profesor Johnny Farfán por poner a disposición toda su experiencia, por guiarme cada semana para la elaboración de la tesis, por sus consejos y apoyo constante que me ha servido para culminar el presente trabajo.

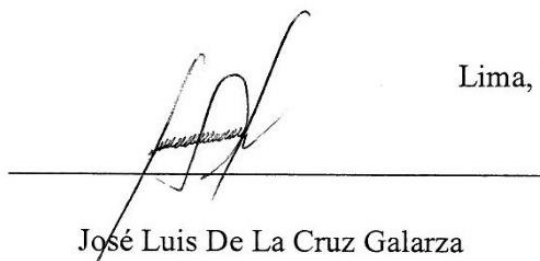
### **Declaración de autenticidad**

Yo, José Luis De La Cruz Galarza, estudiante de la escuela de posgrado, maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, sede lima este, identificado con DNI 40951378, declaro el trabajo académico titulado “Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018”, presentada para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 13 de diciembre de 2018



---

José Luis De La Cruz Galarza

DNI: 40951378

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster con mención en gestión pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.” La investigación tiene la finalidad de demostrar el uso del Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación de San Borja.

La aplicación de la presente tesis se ha desarrollado de la siguiente forma el capítulo I presenta la Introducción, antecedentes, el marco teórico, justificación, problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo II se desarrolla el marco metodológico; en el capítulo III, se explican los resultados, en el capítulo IV la discusión y en capítulo V se realiza el análisis inferencial estadístico para posteriormente dar a conocer las recomendaciones en el capítulo VI, el capítulo VII referencias bibliográficas y finalmente el capítulo VIII anexos.

La presente investigación es un alcance que se presenta al área de gerencia en lo concerniente al tema del Gobierno electrónico y calidad en la atención esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del Problema	29
1.5 Justificación	29
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos	31
<b>II MÉTODO</b>	<b>32</b>
2.1 Diseño de investigación	33
2.2 Variables, Operacionalización	35
2.3 Población, muestra y muestreo	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.5 Método de análisis de datos	47
2.6 Aspectos éticos	48
<b>III RESULTADOS</b>	<b>49</b>
3.1 Análisis descriptivo de las variables	50
3.2 Prueba de normalidad	62
3.3 Prueba de hipótesis	63
<b>IV DISCUSION</b>	<b>67</b>
<b>V CONCLUSIONES</b>	<b>70</b>
<b>VI RECOMENDACIONES</b>	<b>73</b>
<b>VII REFERENCIAS</b>	<b>75</b>

**ANEXOS**

79

Anexo 1	Matriz de consistencia.....	80
Anexo 2	Instrumentos 1.....	82
Anexo 3	Instrumento 2.....	89
Anexo 4	Base de datos.....	96
Anexo 5	Artículo científico.....	106
Anexo 6	Carta de presentación.....	115
Anexo 7	Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	116
Anexo 8	Acta de aprobación de originalidad de la tesis.....	117
Anexo 9	Pantallazo del turtintin.....	118
Anexo 10	Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional...	119



## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable: Gobierno electrónico	38
Tabla 2	Operacionalización de la variable: Calidad en la atención	39
Tabla 3	Distribución de la muestra estratificada por áreas	40
Tabla 4	Distribución de la muestra estratificada por áreas	42
Tabla 5	Validación de instrumento por juicio de expertos	46
Tabla 6	Escala y valores de la confiabilidad	47
Tabla 7	Confiabilidad de los instrumentos	47
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja según su apreciación de la variable Gobierno electrónico	50
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja respecto a la dimensión externa	51
Tabla 10	Distribución de frecuencia y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja con respecto a la dimensión interna.	52
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja con respecto a la dimensión relacional	53
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja según la variable calidad en la atención	54
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja respecto a la dimensión trato del trabajador	55
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja con respecto a la dimensión servicio oportuno	56
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja con respecto a la dimensión organización	57
Tabla 16	Niveles comparativos entre los valores de las variables Gobierno Electrónico y Calidad en la atención	58
Tabla 17	Niveles comparativos entre los valores de la variable Gobierno electrónico y la dimensión trato del trabajador	59
Tabla 18	Niveles comparativos entre los valores de la variable Gobierno electrónico y la dimensión servicio oportuno	60
Tabla 19	Niveles comparativos entre los valores de la variable Gobierno electrónico y la dimensión organización	61
Tabla 20	Prueba de normalidad – Kolmogorov – Smirnov	62
Tabla 21	Correlación de las variables Gobierno electrónico y calidad en la atención	63

Tabla 22	Correlación de la variable Gobierno electrónico y la dimensión trato del trabajador	64
Tabla 23	Correlación de la variable Gobierno electrónico y la dimensión servicio oportuno	65
Tabla 24	Correlación de la variable Gobierno electrónico y la dimensión organización	66

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Diagrama de diseño correlacional	33
Figura 2	Distribución porcentual según niveles de la variable Gobierno electrónico	50
Figura 3	Distribución porcentual según niveles de la variable Gobierno electrónico con su dimensión externa.	51
Figura 4	Distribución porcentual según niveles de la variable Gobierno Electrónico con su dimensión interna	52
Figura 5	Distribución porcentual según niveles de la variable Gobierno electrónico con su dimensión relacional	53
Figura 6	Distribución porcentual según niveles de la variable calidad en la atención	54
Figura 7	Distribución porcentual según niveles de la variable calidad en la atención en su dimensión trato del trabajador.	55
Figura 8	Distribución porcentual según niveles de las variables calidad en la atención en su dimensión servicio oportuno	56
Figura 9	Distribución porcentual según niveles de la variable calidad en la atención en su dimensión organización	57
Figura10	Niveles comparativos entre los valores de las variables Gobierno electrónico y calidad en la atención	58
Figura11	Niveles comparativos entre los valores de la variable Gobierno electrónico y la dimensión Trato del trabajador	59
Figura12	Niveles comparativos entre los valores de la variable Gobierno electrónico y la dimensión servicio oportuno	60
Figura13	Niveles comparativos entre los valores de la variable Gobierno electrónico y la dimensión organización	61

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018”, tuvo como problema general la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018?, y como objetivo general es determinar la relación entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

En el aspecto metodológico el trabajo de investigación es de tipo básico. El nivel es descriptivo correlacional y el diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 120 trabajadores del Banco de la Nación y una muestra de 92 trabajadores del Banco de la Nación y la muestra fue probabilístico.

Como resultado se obtuvo que el Gobierno electrónico si se correlaciona con la calidad en la atención con un coeficiente de correlación de Spearman de  $r=.724^{**}$  siendo moderadamente fuerte, mientras que el gobierno electrónico se correlaciona con la dimensión servicio oportuno con un  $r=,770^{**}$  siendo moderadamente fuerte , mientras que la variable gobierno electrónico si se correlaciona con la dimensión de servicio oportuno con un  $r=,714^{**}$  siendo moderadamente fuerte, con respecto al gobierno electrónico si correlaciona con la dimensión organización con un valor de  $r=,726^{**}$  es moderadamente fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman

Palabras clave: Gobierno electrónico, calidad en la atención, trato al trabajador, servicio oportuno y organización.

## Abstract

The present research work entitled "Electronic Government and Quality in the Service of the Bank of the Nation, San Borja Headquarters, 2018", had as a general problem the following question: What is the relationship between electronic Government and quality in the attention of the Banco de la Nación, San Borja headquarters, 2018? and as a general objective is to determine the relationship between electronic Government and quality in the service of the nation's bank, 2018.

In the methodological aspect, the research work is of a basic type. The level is correlational descriptive and the non-experimental cross-sectional design. The population was 120 workers of the Banco de la Nación and a sample of 92 workers of the Banco de la Nación and the sample was probabilistic.

As a result, it was obtained that the electronic Government if correlated with the quality of care with a Spearman correlation coefficient of  $r = .724^{**}$  being moderately strong, while the electronic government correlates with the dimension of timely service with a  $r = .770^{**}$  being moderately strong, while the variable e-government if correlated with the dimension of timely service with  $r = .714^{**}$  being moderately strong, with respect to e-government if it correlates with the organization dimension with a value of  $r = .726^{**}$  is moderately strong according to the Spearman correlation indexes

Keywords: Electronic government, quality of attention, treatment of the worker, timely service and organization.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad Problemática

Entre los primeros conceptos de gobierno electrónico tenemos al inferido por la OCDE (Organización para la cooperación y el desarrollo económico) que refirió al gobierno electrónico como aplicación de tecnologías basadas en internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas.

La definición fue mejorando con el tiempo, años después el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) se refirió a él como el uso de herramientas tecnológicas por parte de los entes de la administración para optimizar la calidad en la atención y los servicios que brindan a los usuarios mejorar el servicio oportuno e incentivar la participación de los ciudadanos (Carta Iberoamericana de gobierno electrónico, 2007). Cuando abordamos la temática relacionada con el gobierno electrónico, entendemos que se refieren al uso y aplicación de tecnología de la información y comunicación (TIC) en los procesos de la administración pública, también se puede entender como la disponibilidad de información que las entidades del gobierno ponen a disposición de la ciudadanía a través de medios electrónicos.

Actualmente el Banco de la Nación como socio estratégico del Estado Peruano, viene implementando canales alternos de atención (banca móvil, banca por internet, Agentes Multired) a fin de atender la creciente demanda de los servicios, que ofrece el Gobierno a los ciudadanos, con el objeto de minimizar los problemas, como son las largas colas en sus agencias, especialmente en días de pagos de remuneraciones al sector público, ocasionando una percepción de ineficiencia por parte del gobierno hacia los requerimientos de los ciudadanos.

Para continuar avanzando en el gobierno electrónico, el estado viene promoviendo proyectos para mejora la interacción entre los usuarios y el trabajador del estado con el objetivo de agilizar la prestación de servicios, basados en la interoperabilidad de información entre las entidades de la gestión pública.

Al respecto, el Banco de la Nación de San Borja, viene desarrollando acciones de innovación tecnológica en sus principales procesos internos con el objetivo de expandir los canales de provisión de servicios públicos a los usuarios, posibilitando que se puedan hacer trámites desde la comodidad de del hogar u oficina sin depender de un horario administrativo

entre los cambios más significativos tenemos la banca por internet el cual gracias a su tecnología permitirá aprovechar el tiempo y mejorar la calidad en la atención por medios electrónicos es por ello que llegamos a la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018?

## **1.2 Trabajos previos**

### **Antecedentes internacionales**

En el contexto internacional y se pueden encontrar trabajos de investigación de universidades diversas que también contribuyen para el entendido sobre las variables de estudio, las cuales son:

Mariscal, Lepore y Carvalho (2012) en su tesis de maestría “La percepción sobre la utilización del Gobierno electrónico corporación de la información de España”, en la Universidad Nacional Gallega, tuvo como objetivo principal reconocer la percepción sobre la utilización del Gobierno electrónico. De este modo Chiavenato (2000) afirmó que “La percepción es una virtud de que el gobierno se relacionó constantemente con los individuos de su entorno, lo cual ayuda al empresario al análisis e interpretación que realiza el comportamiento de ellos” (p.12). En ese sentido Frick (2008), señaló que “el gobierno electrónico es el uso de la tecnología por parte de las instituciones del gobierno para mejorar los servicios del sector público, la participación y el control ciudadano, convirtiéndose en eslabones esenciales en el proceso de modernización del Estado” (p.8). El tipo de investigación fue descriptiva correlacional, corte transversal y no experimental, la población estuvo conformado por 300 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 150 trabajadores, los resultados que se obtuvieron en las variables de la investigación fueron para el valor de rho de Spearman igual a 0,722\*\*.

Referente a las conclusiones el Gobierno electrónico, sostuvo que en Europa ha realizado magnos adelantos referentes a la corporación de la información, por otro lado, muestra los grandes retrasos con respecto a los países avanzados, considerando finalmente que las realizaciones de este tipo de eventos sociales son importantes a fin de crear modelos a seguir por parte de los países que están un paso delante a comparación de los países latinoamericanos en cuestión de gobierno electrónico.



El aporte de esta investigación fue la ejecución de sistemas informáticos por parte de las instituciones del gobierno para mejorar los servicios del sector público, es decir que los recursos tecnológicos que favorecen a la ampliación de la eficiencia, claridad y descentralización, con un aumento del compromiso por parte de los actores implicados.

Carrión, Larenas y Carrión (2014) en su tesis doctoral titulada: “Gobierno electrónico y administración electrónica en la universidad de Barcelona, 2013”. Tuvo como objetivo general relacionar el Gobierno electrónico y administración electrónica. De este modo Miranda (2009) afirmó que “el modelo electrónico en los gobiernos, sostiene que, como contribución a identificar a los estados avanzados que han alcanzado progresos relevantes en el Gobierno los que se hallan situados en la fase de transformación de agilización en las documentaciones” (p.80). Jiménez (2010) afirmó sobre “la administración electrónica que en la incorporación de las tecnologías de la información y en la administración pública, tiene dos vertientes: desde un punto de vista intraorganizativo transformar las oficinas tradicionales a oficinas basadas con tecnología por lo cual convirtió los procesos en papel en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles y desde una perspectiva de las relaciones externas, habilitar la vía electrónica como un nuevo medio para la relación con el ciudadano y empresas”. (p.45). El tipo de investigación fue de nivel descriptivo y correlacional, de corte no experimental y transversal. La población de estudio estuvo conformada por 600 trabajadores de la universidad y la muestra de estudio fue de 340 trabajadores. El Instrumento que se utilizó fue un cuestionario mixto para reconocer el Gobierno electrónico y la administración electrónica con una escala tipo Likert. Los resultados que se obtuvieron en las variables para el valor de rho de Spearman igual a 0,721\*\*.

En relación a las conclusiones se ha relacionado que el Gobierno electrónico y Administración Electrónica son sinónimas; ambas utilizan las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC, a fin de optimizar la información recolectada y los servicios ofrecidos por parte de las universidades nacionales a los ciudadanos, incrementando la transparencia, la eficacia y eficiencia del binomio Gobierno local y ciudadano.

El aporte de la investigación en que la experiencia de Gobierno móvil fue exitosa al lograr cumplir los objetivos de: reducción de costos para la administración en su actividad

comunicativa, fomentar la transparencia y la rendición social de cuentas, e incentivar entre los funcionarios el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información. Además, la experiencia supuso dotar de nuevas capacidades a los funcionarios municipales y a los actores ciudadanos, y logró un importante impulso para la autoría social en procura de garantizar niveles de calidad en los servicios públicos.

Anchundia (2014) en su tesis de maestría titulada “El Gobierno electrónico y gestión de calidad en municipalidad de Ecuador. “En la Universidad Nacional de Ecuador, tuvo como objetivo principal identificar la relación entre el Gobierno electrónico y gestión de calidad. De este modo Espinoza (2000) afirmó que “el Gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de información y comunicación TIC, por parte de las instituciones de Gobiernos para mejorar los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública” (p.90). Asimismo, Fayol (2008) afirmó “que la gestión de la calidad es sinónimo de satisfacción en las personas en Ecuador donde es más eficiente, transparente y participativo” (p.23). El tipo de investigación fue de nivel descriptivo y correlacional, de corte no experimental y transversal. La población de estudio estuvo conformada por 400 trabajadores y la muestra de estudio fue de 240 trabajadores. Los resultados que se obtuvieron en las variables fueron para el valor de rho de Spearman igual a 0,751\*\*.

Para finalizar la conclusión fue reconocer al Gobierno de Ecuador, la responsabilidad que tiene para con el fortalecimiento de sus organizaciones gubernamentales y la modernización de las estrategias de gestión.

El aporte de investigación fue crear reformas orientadas a incorporar herramientas tecnológicas dentro de su dirección administrativa, posibilitando así, la generación del Gobierno electrónico.

Suñé (2014) en su tesis doctoral titulada: “E-government o administración electrónica y su implantación en la administración del estado de la municipalidad de Córdoba, Argentina”, tuvo como objetivo efectuar un análisis del Gobierno electrónico en el entorno de la municipalidad de la gestión pública. En ese sentido Rossvelt (2013) afirmó que “el e-government o administración electrónica se basó en la gestión electrónica ya que

la ley de acceso de la población a los servidores se basa en medios de comunicaciones a base de la tecnología” (p.23). Del mismo modo Chiavenato (2000) afirmó que “la implantación de la administración en el estado se basa en jerarquías o grados para conformar un grupo o sociedad a base de estrategias de calidad, servicio y tecnología” (p.14). La investigación utilizada fue descriptiva correlacional, tipo cuantitativo y el instrumento que utilizaron fue encuesta en escala de Likert, estadígrafo de 300 trabajadores municipales y 150 trabajadores municipales. Los resultados que se obtuvieron en las variables de investigación fueron para el valor de rho de Spearman igual a 0,834\*\*.

En relación a las conclusiones se señaló que la Administración Electrónica va más allá que el solo hecho de aprovechar la tecnología para mecanizar los procesos de la gestión pública y proveer servicios online; viene a ser una manera de unir distintas administraciones públicas.

El aporte que hace el investigador para el trabajo es optimizar los procesos y servicios, para ofrecerlo al ciudadano de forma integrada, logrando mejorar la eficacia y eficiencia de la administración pública.

Alcaide (2013) En su tesis doctoral titulada: “E-Gobierno y información financiera en la municipalidad de Chile año 2013”, en la universidad de Chile, tuvo como objetivo principal analizar de manera crítica el E-Gobierno y información financiera. De este modo Cardoza (2001) definió al “E-Gobierno como la aplicación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación” (p.76). En ese sentido Infante (2005). Afirmó sobre “la información financiera que es aquella información cuantitativa a base de programas para optimización de la información del financiamiento”. (p.13). La investigación utiliza fue descriptiva correlacional, tipo cuantitativo y el instrumento que utilizaron fue encuesta en escala de Likert, estadígrafo de 400 trabajadores y 100 trabajadores. Los resultados que se obtuvieron en las variables de investigación fueron para el valor de rho de Spearman igual a 0,721\*\*.

En relación a las conclusiones se sostuvo que el E-gobierno es una herramienta de gran apoyo para brindar información veraz, eficiente y en tiempo real, lo cual brinda al ciudadano una gestión transparente.

El aporte que hace el investigador es analizar de manera crítica, el progreso de la incorporación de las nuevas tecnologías como un instrumento para el desarrollo del e-Gobierno.

### **Antecedentes nacionales**

En el contexto nacional y local se pueden encontrar trabajos de investigación de universidades diversas que también contribuyen para el entendimiento sobre las variables de estudio, la cuales son:

Reynoso (2018), en su tesis de maestría titulada: “La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017”, en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de la calidad y el Gobierno electrónico. De este modo a Crosby (1994), refirió que “la gestión de calidad, tiene dos términos similares el de gestión y el de calidad, así definió que la calidad es la totalidad de los rasgos y las características de un producto” (p.15). En tanto Frick (2008), señaló que “el gobierno electrónico es el uso de la tecnología por parte de las instituciones del gobierno para mejorar los servicios e información “(p.8). El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional y de corte no experimental y transversal. La población de estudio estuvo conformada por 510 trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental y la muestra de estudio fue de 220 personas. El Instrumento que se utilizó fue un cuestionario para determinar la percepción de la Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico con una escala tipo Likert. Los resultados en las variables fueron para el valor de rho de Spearman igual a 0,821\*\*.

En relación a las conclusiones se ha demostrado que la relación entre la gestión de calidad y el Gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del OEFA durante el año 2017; es directa alta con un  $Rho = 0.821^{**}$ . La relación confirma: a mayor implementación de la gestión de calidad, mayor desarrollo del Gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017; y a menor implementación de la gestión de calidad, menor desarrollo del Gobierno electrónico.

El aporte que hace el investigador para el presente trabajo de tesis El Gobierno electrónico, puede ser utilizado como una herramienta de un enorme potencial dentro de la gestión pública, porque permite obtener una mayor calidad en atención de los servicios públicos.

Molina (2013), en su tesis titulada para “Modelo de GE y satisfacción laboral en la administración pública del ministerio de educación año 2012”, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, planteó como objetivo identificar el modelo de Gobierno electrónico y satisfacción laboral. En ese sentido Miranda (2009) afirmó que “el modelo de transformación del GE, es una contribución, se pueden identificar a los estados avanzados que han alcanzado progresos relevantes en el Gobiernos a través del tiempo y experiencia”. (p.80). Asimismo, Deming (2000), afirmó que “la satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, los cuales son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador” (p.23). La investigación utiliza fue descriptiva correlacional, tipo cuantitativo y el instrumento que utilizaron fue encuesta en escala de Likert, la muestra fue 80 trabajadores del ministerio de educación. Los resultados en las variables de investigación fueron para el valor de rho de Spearman igual a 0,723\*\*.

En relación a las conclusiones se ha demostrado que la relación entre el Gobierno electrónico y satisfacción laboral dentro del Ministerio de educación durante el año 2012; es directa alta con un  $Rho = 0,723^{**}$ . La relación confirma: Que a mayor satisfacción laboral habrá mejor implementación de un Gobierno electrónico y a menor satisfacción laboral, menor desarrollo del Gobierno electrónico.

El aporte que hace el investigador para el presente trabajo de tesis la satisfacción laboral contribuye significativamente en el Gobierno electrónico, puede ser utilizado como una herramienta de un enorme potencial dentro de la gestión pública, porque crea estrategias para optimizar calidad en la atención por un modelo innovador de Gobierno electrónico.

Roldan, Balbuena y Quiroz (2010) en su tesis de maestría titulada: “Calidad en la atención y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo como objetivo principal determinar la calidad de atención de los clientes y lealtad al consumidor. En este sentido, Chamorro (2006) quien afirmó que “la calidad en la atención influyó en el impacto de las estratégicas de algunas

empresas, asimismo en lealtad de la compra dependiendo a su atención” (p.67). Asimismo, Jacoby (2003) quien afirmó que “la lealtad de compra se analiza el comportamiento de la compra del cliente es el factor importante para mejorar y optimizar el negocio de una empresa” (p.45). La investigación fue descriptiva correlacional, tipo cuantitativo y el instrumento que utilizaron fue encuesta en escala de Likert, estadígrafo de 150 consumidores de los supermercados limeños y 90 consumidores de los supermercados limeños. Los resultados que se obtuvieron en las variables de investigación fueron para el valor de rho de Spearman igual a 0,712\*\*.

Llegando a la conclusión de que este trabajo de investigación respecto a las empresas se está tratando de diferenciarse teniendo un valor agregado lo cual consta en no ofrecerles únicamente atención de calidad sino atención personalizada donde se pueda interactuar con el cliente, lo cual permita conocer su necesidad y satisfaciéndoles, brindando un trato cortés, diferente al de la competencia.

El aporte de esta investigación nos permitió identificar que existe relación entre la calidad en la atención y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños 2011, en el cual la investigación aporta que se debe dar una buena atención de calidad ya que este será leal en el consumo de supermercados limeños esto se ve reflejado en la lealtad de la empresa al consumidor, pero teniendo en cuenta que influye en la calidad de atención para lograr una buena fidelización.

Onésimo (2013), en su tesis “La calidad en la atención y satisfacción de servicios que brinda la municipalidad provincial de Chiclayo – Perú.” Universidad Nacional de Trujillo, tuvo como objetivo principal conocer la calidad de atención que brinda la municipalidad de Chiclayo, así como la satisfacción brindada por los trabajadores. En ese sentido Rubio (2006) afirmó que “la calidad de atención fue la baja satisfacción de servicio a tiempo repercutía que el usuario se sienta insatisfecho” (p.7). En tanto Kotler (2000) afirmó “que satisfacción del cliente es una medida del servicio, del producto y la importancia fundamental del trabajador con el cliente respecto a medir la satisfacción del cliente” (p.134). La investigación fue descriptiva correlacional, tipo cuantitativo y el instrumento que utilizaron fue encuesta en escala de Likert, con una muestra de 115 usuarios de la municipalidad de Chiclayo y 74 usuarios de la municipalidad de Chiclayo. Los resultados que se obtuvieron en las variables de investigación fueron para el valor de rho de Spearman

igual a 0,753\*\*. Llegando a la conclusión que se propuso mejorar la calidad de atención en base de resultado de la encuesta y teorías.

Los aportes de esta investigación nos permite identificar que existe relación entre la calidad en la atención y satisfacción de servicios que brinda la municipalidad provincial de Chiclayo, ya que la falta de calidad de atención a tiempo al usuario ocasionó que los usuarios disminuyeran y bajen la satisfacción de los clientes en los servicios por lo tanto causaba una gran problemática en el municipio de Chiclayo, sin embargo la importancia fundamental para lograr una buena satisfacción del clientes es realizar expectativas previas al cliente en los productos y/o servicio al considerar sugerencias a tiempo con el cliente.

Chávez (2016), en su trabajo de investigación titulada: “Nivel satisfacción y calidad en la atención al usuario en los consultorios externos de dermatología del hospital dos de mayo 2015” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, planteó como objetivo principal: determinar el nivel de satisfacción y la calidad de atención brindada. En ese sentido Kotler (2000) afirmó que “el nivel de satisfacción en el tiempo de espera de los usuarios y la calidad de servicio” (p.45). Así también Rubio (2006) quien afirmo que “el uso de calidad de atención o cliente a se mide en el usuario” (p.56). La investigación fue descriptiva correlacional, tipo cuantitativo y el instrumento que utilizaron fue encuesta en escala de Likert, la muestra fue de 90 usuarios dermatología. Los resultados que se obtuvieron en las variables de investigación fueron para el valor de rho de Spearman igual a 0,730\*\*.

Llegando a la conclusión que se demostró insatisfacción por la demora de atención y en la percepción que el personal atiende apurado y con respecto a la calidad en la atención se relaciona con buena información hacia el cliente o usuario del servicio.

Los aportes de esta investigación nos permite identificar que existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad en la atención, da a conocer que el hospital dos de mayo, le falta mejor calidad de atención a tiempo al usuario y una mejora en el trato al paciente delicado de salud, respecto al nivel de satisfacción en el hospital surge la importancia fundamental que tiene la organización para conocer la opinión de sus clientes lo cual sugiere una mejora en la organización respecto a la calidad de atención.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

#### Estudio de la variable: Gobierno Electrónico

Para definir la variable de investigación Cardona (2014), sostuvo al respecto:

El E-Gobierno hace referencia al uso de tecnología por parte de los organismos gubernamentales, particularmente aplicaciones relacionadas con internet, para favorecer el acceso y la provisión de la información gubernamental y servicios a sus ciudadanos, empresas, empleados, otras agencias y entidades públicas. (p.112)

Heeks (2013), sostuvo que “Las tecnologías de la información y la comunicación TIC son un conjunto de herramientas e infraestructuras utilizadas para el almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información” (p.11).

Explicó lo importante que las TIC para interactuar con el Gobierno electrónico que es el internet que viene hacer sistema de computadoras conectadas a través de un protocolo, el cual brinda la capacidad de comunicarse entre sí empleando lenguaje común.

Sobre el Gobierno electrónico el autor Castoldi (2014), expresó que:

En la literatura académica encontramos numerosas definiciones sobre Gobierno electrónico, una de ellas mencionó que el Gobierno electrónico incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas en particular internet, que el estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública y mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del Gobierno de un marco mucho más transparente. (p.112)

En contraparte el Banco Mundial (2013) describió al Gobierno electrónico:

Como el empleo de las tecnologías para fomentar la eficacia, la eficiencia y la transparencia de los Gobiernos, que va más allá de ofrecer servicios en línea al ciudadano y buscar la transformación tecnológica de la administración pública con capacidad del Gobierno. (p.15)



### **Dimensión 1. Externa**

Para definir la dimensión externa, Cardona (2014), sostuvo al respecto:

La dimensión externa está referido a la capacidad de brindar servicios y a la disponibilidad para la interrelacionarse con la ciudadanía aprovechando las redes de comunicación que surgen a partir de la implantación de las herramientas de tecnología e información, pese a que las páginas web son posiblemente el mayor exponente de las TIC no se debe dejar de las otras unidades de comunicación como los correos electrónicos, chat, foro y demás servicios de mensajería. (p.113)

### **Dimensión 2. Interna**

Para definir la dimensión interna, Cardona (2014) señaló al respecto:

La dimensión interna, se relacionó con el impacto que la implantación de las TIC genera en las administraciones públicas y su gestión interna, las estrategias de la transformación organizativa impulsadas por el potencial que ofrecen las TIC, para el rediseño de estructuras y procedimientos desde la perspectiva vista del ciudadano, incurriendo en el adiestramiento y la motivación de los funcionarios públicos y en la cultura administrativa con la que se trabaja, en definitiva se busca lograr que los empleados de la administración pública sean expertos usuarios en la utilización de las herramientas tecnológicas. (p.114)

### **Dimensión 3. Relacional**

Para definir la dimensión relacional, Cardona (2014), indicó al respecto:

Comprende uno de los entornos del Gobierno electrónico con mayor capacidad, porque involucra la oportunidad de crear una red de comunicación y de intercambio de recursos con otras instituciones, tanto en favor del perfeccionamiento de sus servicios y procesos internos como para la creación de otros nuevos, el intercambio y la interrelación que favorecen las TIC tienen un rol clave para establecer convenios de relación entre administraciones (públicas o privadas), orientados a la provisión de bienes, servicios, provisión

de suministros, construcción de infraestructuras, actividades de consultorías, entre otros. (p.115)

### **Estudio de la variable: Calidad en la Atención**

Para definir la variable de calidad en la atención, Puentes (2014), sostuvo al respecto:

La calidad en la atención se relaciona con la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado, y si es que tiene una opinión que ofrecer mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción. (p. 89)

Define sobre la calidad en la atención, Vargas y Aldana (2014), indicaron:

Un modelo práctico de calidad total, usado en muchas organizaciones europeas, los elementos de este modelo son:

- Liderar la alta dirección.
- Definir políticas de Calidad.
- Marco Filosófico que incluya los valores y creencias fundamentales y un propósito combinado con la declaración de la misión.
- Desarrollar Estrategias claras y efectivas.
- Identificar factores y procesos críticos.
- Revisar la estructura administrativa.
- Adoptar la filosofía, cero defectos.
- Capacitar al personal para entender el concepto de la relación cliente- proveedor.
- No comprar solo por el precio, sino tener en cuenta el tiempo de vida del producto.
- Empoderar a los trabajadores
- Reconocer que el mejoramiento del sistema requiere ser administrado.
- Eliminar los temores que pueden existir en el ambiente de trabajo.
- Desarrollar un enfoque sistemático de la administración.

- Realizar el cambio cultural a partir del trabajo en equipo.
- Gestionar el cambio sobre la base de que las actitudes hacia la calidad residen en ganar aceptación hacia la necesidad de cambiar (p.345).

Reafirma Gutiérrez (2014), sobre la calidad en la atención respecto:

Que es la responsabilidad de la administración para mejorar el cumplimiento de las necesidades de los clientes. Una de sus aportaciones clave es lo que se conoce como la trilogía de un esquema de administración funcional cruzada que se compone de tres procesos administrativos: planear, controlar y dirigir planificación de la calidad. En esta actividad se desarrollan los productos y procesos necesarios para cumplir con las necesidades de los clientes. Esto involucra una serie de actividades universales que se resumen de la siguiente manera:

- Determinar quiénes son los clientes.
- Determinar las necesidades de los clientes.
- Traducir las necesidades al lenguaje de la compañía.
- Desarrollar un producto que responda a esas necesidades.
- Desarrollar el proceso capaz de crear productos con las características requeridas.
- Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas (p.145).

En ese sentido Juran (2017), expresó que: La “Trilogía esquema de administración, estos tres procesos son: planear, controlar y dirigir para que la percepción del consumidor sobre el desempeño del producto o servicio sea positiva” (p.213).

### **Dimensión 1. Trato del trabajador**

Puentes (2014) sobre el trato del trabajador, sostuvo que:

A menudo a los trabajadores les enseñan su trabajo otros trabajadores que nunca recibieron capacitación y todo lo aprendido tan solo fue en base a la experiencia adquirida a través de los años, por lo que se ven obligados a seguir instrucciones confusas y por ende no pueden cumplir su trabajo eficientemente porque no hay un patrón exacto de cómo realizarlo. (p.38)

## **Dimensión 2. Servicio oportuno**

Puentes (2014) sobre el servicio oportuno sostuvo:

Que para lograr a cabo el objetivo del servicio oportuno se requerirá un grupo especial de la alta administración que cuente con un plan de acción. Los trabajadores no pueden hacerlo solos y los administradores tampoco. La transformación no viene sola, la alta dirección debe tomar la decisión de comprometer en hacerlo y aplicar el principio de instruir liderazgo. (p.39)

## **Dimensión 3. Organización**

Puentes (2014) sobre la organización indicó que debe:

- Diseñar perfiles con la competencia necesaria para el personal que ejecuten labores que impacten directamente con la calidad del producto y/o servicio;
- Suministrar capacitaciones o tomar otras acciones para satisfacer dichos requerimientos,
- Diagnosticar la eficacia de las acciones realizadas;
- Supervisar que sus trabajadores sean conscientes de la eficacia e importancia de sus labores y cómo aporta al resultado de los objetivos de la calidad.

Hoy por hoy el aprendizaje va de etapas en etapas con cada elemento laboral que se prepara y genera el conocimiento para lograr una óptima organización empresarial. (p.40)

## 1.4 Formulación del Problema

### Problema general.

**P<sub>G</sub>** ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018?

### Problemas específicos

**P<sub>1</sub>** ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el trato del trabajador del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018?

**P<sub>2</sub>** ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y el servicio oportuno del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018?

**P<sub>3</sub>** ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y la organización del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018?

## 1.5 Justificación

La presente investigación es importante porque se quiere demostrar cómo se relaciona el gobierno electrónico y la calidad en la atención en el Banco de la Nación, sede San Borja. Cabe precisar que uno de los principales problemas que aqueja a dicha Institución es la alta demanda que tiene en su atención a través de sus ventanillas, lo que genera incomodidad, molestia y una mala imagen.

Al respecto, el Banco de la Nación viene desarrollando canales alternativos, con el objeto de facilitar las operaciones a sus usuarios, debido a que a través de los canales Multired virtual y Banca Celular no es necesario que el cliente o usuario se traslade a una agencia, ya que podrá acceder a ella mediante una cabina de internet, desde su casa o del celular ya que existe un APP del Banco de la Nación. La aplicación móvil se puede descargar a través de Play store (Android) y App Store (IOS).

Con esta innovación el Banco de la Nación contribuye al gobierno electrónico, ya que ahora desde el celular y con cualquier tarjeta de débito o crédito afiliada a Visa o Mastercard, podrás pagar la mayoría de las tasas del Poder Judicial, Reniec, Migraciones, Ministerio de

Transportes y Comunicaciones, Policía Nacional, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, durante los siete días de la semana y las 24 horas del día.

### **Justificación teórica**

La presente investigación se justifica con los aportes teóricos sustentados por Diego Cardona por parte de la variable Gobierno electrónico y Carlos Puentes por parte de la variable Calidad en la atención.

### **Justificación práctica**

Esta investigación tiene su justificación práctica en demostrar cómo impacta la percepción del ciudadano para con el Gobierno, el cual a través de su socio estratégico como es el Banco de la Nación pone a disposición canales alternativos para realizar sus trámites tradicionales como son: pago de tasas, servicios u otros, a través de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

### **Justificación metodológica**

Para cumplir con el objetivo de estudio se utilizaron técnicas de investigación como entrevista al personal por medio de un cuestionario cuyo procedimiento en el software permitió conocer el grado de relación existente entre el gobierno electrónico y calidad en la atención, así los resultados de la presente investigación están apoyados en técnicas validadas a nivel científico, lo que permitirá que el presente trabajo sea fuente de consulta para otros estudios relacionados a las variables.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

**H<sub>G</sub>** Existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

### **Hipótesis específicos**

**H<sub>1</sub>** Existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y el trato del trabajador del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

**H<sub>2</sub>** Existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y el servicio oportuno del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

**H<sub>3</sub>** Existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y la organización del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

### **1.7 Objetivos.**

#### **Objetivo general**

**O<sub>G</sub>** Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

#### **Objetivos específicos**

**O<sub>1</sub>** Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y el trato del trabajador del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

**O<sub>2</sub>** Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y el servicio oportuno del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

**O<sub>3</sub>** Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la organización del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

## **II. MÉTODO**



## 2.1 Diseño de investigación

El diseño para esta presente investigación es no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional.

Soto (2015) indico que “Es de nivel descriptivo y correlacional, porque se trata de encontrar evidencias de como las variables se relacionan” (p.145).

Hernández (2014) definió “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (p. 154).

Dónde:

M = Muestra 92 trabajadores del Banco de la Nación sede San Borja  
 O<sub>1</sub>= Gobierno electrónico  
 O<sub>2</sub>= Calidad en la atención  
 r = Relación de variables de estudio

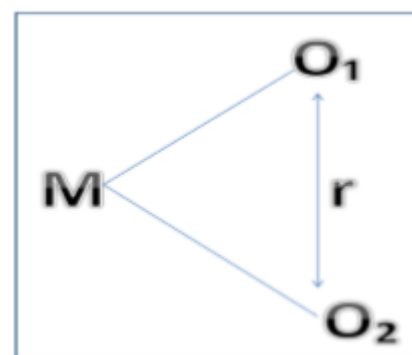


Figura 1 diagrama del diseño correlacional

### Diseño de tipo no experimental

El diseño a emplear es no experimental, en ese sentido Hernández, Fernández y Baptista, (2014) planteó que:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (...) los diseños no experimentales se pueden clasificar en transaccionales y longitudinales. (p.154)

Esta investigación basada en la aplicación del Gobierno electrónico cuyo objetivo

es mejorar y brindar una mejor calidad en la atención en un periodo de tiempo dado, por lo cual puede ser denominada o clasificada como de tipo transversal de acuerdo con lo señalado por los autores en mención a este punto, a su vez no se incurre en tratamiento o manipulación de los datos de forma deliberada por lo que es de tipo no-experimental.

### **Diseño tipo transeccional**

La investigación es de tipo básica y de corte transeccional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) planteo que “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (...) Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154).

De lo mencionado anteriormente, se manifiesta que esta investigación es de tipo transaccional o transversal siendo realizada en un periodo de tiempo específico comprendido desde el periodo al 2018 para el desarrollo de los Gobiernos electrónicos y calidad en la atención.

### **Diseño descriptivo correlacional**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) planteo que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93).

De lo mencionado previamente, se manifiesta que esta investigación es de tipo correlacional de acuerdo con los mencionados autores, puesto que se busca conocer de qué manera se relacionan o vinculan las variables analizadas, y como una influye significativamente en la otra de manera que se logre considerar su importancia, la cual viene representada por el Gobierno electrónico

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) planteó que:

El principal objetivo de la investigación científica es la obtención de información precisa y confiable. Sin embargo, la investigación puede adoptar muchas otras formas. (...) Por todo lo anterior, el conocimiento obtenido a través de la investigación científica puede ser de gran valor. La

investigación científica puede ser de gran valor. (p.528)

De acuerdo con el autor mencionado anteriormente, la investigación científica crea valor y la presente investigación es esencialmente de carácter cuantitativo dadas las variables de estudio, como es la variable 1: Gobierno electrónico y la variable 2: Calidad en la atención. Asimismo, la investigación es descriptiva correlacional puesto que se busca establecer la relación entre ambas variables, esto es, como una se relaciona con la otra de manera que se logre el resultado deseado respondiendo a la hipótesis del investigador, la cual sostiene existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y la calidad en la atención.

## **2.2 Variables, Operacionalización**

Las variables que se usaron en la investigación fueron Gobierno electrónico y calidad en la atención. De tal forma que Arias (2006), definió que “las variables son características y cualidades, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p.89).

### **Variables**

La investigación realizada toma en cuenta lo siguiente:

### **Definición conceptual de las variables**

#### **Variable 1: Gobierno Electrónico**

Según Cardona (2014), sostuvo que:

Gobierno electrónico es la utilización de tecnologías de la información y comunicaciones, a fin de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública al ofrecer servicios e información a los ciudadanos, incremento considerablemente su transparencia y participación ciudadana. (p.16)

## **Definición operacional de las variables**

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

La medición de la variable Gobierno electrónico será mediante un cuestionario de 18 preguntas el mismo que consta de tres dimensiones: Dimensión externa, dimensión interna y dimensión relacional y cuyos indicadores son: provisión de servicios, capacidad de interacción, utilización de las tecnologías de información y comunicación, eficiencia, intercambio de recursos e interrelación para cada dimensión respectivamente.

### **Definición conceptual:**

### **Variable 2: Calidad en la atención**

Según Puentes (2014), sostuvo:

La calidad en la atención se relaciona con la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado, y si es que tiene una opinión que ofrecer mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción. Esta teoría está centrada permanentemente en la satisfacción y expectativas del cliente. (p. 89)

### **Definición operacional:**

### **Variable 2: Calidad en la atención**

La medición de la variable calidad en la atención será mediante cuestionario de 18 preguntas el mismo que consta de tres dimensiones y cuyos indicadores son: conocimiento en su campo, desenvolvimiento, solución del problema, tecnología, capacitación, infraestructura, incentivos, ambiente laboral, comunicación, capacitación y compromiso.

## **Operacionalización de variables**

Soto (2015) refiriéndose a la operacionalización de variables manifestó que “es la estrategia que utiliza el investigador con el propósito de medir las variables de estudio organizándola en una matriz de operacionalización” (p 42).

En la operacionalización de las variables se reflejará los resultados obtenidos, la cual se demostrará con los resultados recogidos, estadísticamente resultados obtenidos de la medición, que los indicadores se desglosaron de las dimensiones, las dimensiones se obtuvieron de las variables, en conclusión, los indicadores han sido medibles, de ambas variables, en este estudio de Gobierno Electrónico y Calidad en la atención.

Tabla 1.  
Operacionalización de la variable: Gobierno electrónico

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala / valoración</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
Dimensión externa	Provisión de servicios	1,2,3	De tipo Ordinal	
	Capacidad de interacción	4,5,6	Escala de Likert	Deficiente [66-90]
Dimensión interna	Utilización de las TIC Eficiencia	7,8,9	(1) Totalmente en desacuerdo	
		10,11,12	(2) En desacuerdo	Moderado [42-65]
			(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Dimensión relacional	Intercambio de recursos Interrelación	13,14,15	(4) De acuerdo	Eficiente [18- 41]
		16,17,18	(5) Totalmente de acuerdo	

Tabla 2.  
Operacionalización de la variable: Calidad en la atención

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala / valoración</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
Trato del trabajador	Conocimiento en su campo	1		
	Desenvolvimiento	2,3		
	Solución del problema	4	De tipo Ordinal	
Servicio oportuno	Tecnología	5,6	Escala de Likert	
	Capacitación	7	(1) Totalmente en desacuerdo	Deficiente [66-90]
	Infraestructura	8	(2) En desacuerdo	
			(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Moderado [42-65]
	Incentivos	9,10	(4) De acuerdo	
	Ambiente laboral	11	(5) Totalmente de acuerdo	Eficiente [18- 41]
Organización	Comunicación	12,13		
	Capacitación	14,15,16		
	Compromiso	17,18		

### 2.3 Población, muestra y muestreo

Hernández (2014) señalo que

La población es el conjunto de todos los elementos o casos que mantienen una serie de características o especificaciones en común. En la presente investigación la población está constituida por el conjunto de trabajadores del estado, siendo aquellos los que conforman la población objeto de estudio. (p.174)

De acuerdo con lo señalado a la definición de población, se determina que la población en la presente investigación está dada por los trabajadores del Banco de la Nación sede San Borja, 2018. Están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3.

*Distribución de la muestra estratificada por áreas*

<b>Áreas del Banco</b>	<b>Cantidad de Personas (Población)</b>
Riesgos	06
Desarrollo e Inclusión Financiera	03
Logística	04
Planeamiento y desarrollo	04
Informática	16
Finanzas y Contabilidad	10
Recursos Humanos	05
Operaciones	26
Banca de Servicio	46
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>

Fuente: elaboración propia

En total se cuenta con una población de 120 personas quienes constituyen la base de trabajadores que pertenecen a la empresa analizada.

Asimismo, para el desarrollo de esta investigación se toma como muestra a los trabajadores de la empresa que conforman determinada área de la misma, a los cuales se les aplica un cuestionario y así se logre determinar la situación actual respecto de las variables materia de estudio, tales como Gobierno electrónico y calidad en la atención.



A continuación, se determina el valor de la muestra, la cual es representada por la siguiente expresión matemática para una muestra de población finita, a saber:

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

Dón  
de:

$N$  : Significa el total de la población,

$Z^2$  : El nivel de confianza a partir de  $Z$ , que es la distribución normal estándar,  
y

se considera de  $Z=1.96$ , es decir, un nivel de confianza de 95%.

$P$  : Representa la proporcionada esperada, se considera de 0.95

$q$  : Representa la proporción no esperada, se considera de 0.5, y el máximo  
valor

permisible de error es de 5%.

$E^2$  : Error muestral, se considera un valor 0.05 ó 5%

Por tanto, se determina el valor de la muestra:

$$n = \frac{120 \times (1.96)^2 \times 0.95 \times 0.5}{0.05^2(120 - 1) + (1.96)^2 \times 0.95 \times 0.5}$$

$$n = \frac{19.524932}{0.92476}$$

$$n = 92 \text{ personas}$$

De acuerdo con señalado previamente respecto a la muestra de 92 trabajadores, para esta investigación se toma como tal a determinados grupos de trabajadores pertenecientes a las áreas de la empresa del Banco de la Nación sede San Borja, 2018. Se detalla a continuación los estratos que serán sometidos a la toma de muestra respectiva, a saber:

Tabla 4.

*Distribución de la muestra estratificada por áreas*

<b>Áreas del Banco</b>	<b>Cantidad de personas (Población)</b>	<b>Determinación de muestra (Factor)</b>	<b>Cantidad de Personas (Muestra)</b>
Riesgos	06	6(92/120)	05
Inclusión Financiera	03	3(92/120)	02
Logística	04	4(92/120)	03
Planeamiento	04	4(92/120)	03
Informática	16	16(92/120)	12
Finanzas y contabilidad	10	10(92/120)	08
Recursos humanos	05	5(92/120)	04
Operaciones	26	26(92/120)	20
Banca de servicio	46	46(92/120)	35
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>		<b>92</b>

Fuente: elaboración propia

El proceso de muestreo estratificado, en la cual se presenta la distribución de los trabajadores a encuestar en todas las áreas que conforman la empresa, este proceso de muestreo cumple con los intereses y necesidades de la presente investigación.

Según Tamayo (1997), señalo del muestreo estratificado:

Es cuando los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población. La presencia de un elemento en un estrato excluye su presencia en otro. Para este tipo de muestreo, se divide a la población en varios grupos o estratos con el fin de dar representatividad a los distintos factores que integran el universo de estudio. (p. 83)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), planteó:

Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales, donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población (...) Las unidades o elementos muestrales tendrán valores muy parecidos a los de la población, de manera que las mediciones en el subconjunto nos darán estimados precisos del conjunto mayor. (p. 177)

De lo mencionado anteriormente respecto al tipo de muestreo, en la presente investigación se utiliza el muestreo probabilístico estratificado para lograr los resultados propuestos en esta investigación, siendo un procedimiento de muestreo útil en el que el objetivo de la población se separa en segmentos exclusivos y homogéneos, conocidos como estratos, y luego una muestra aleatoria simple se toma de cada estrato cumpliendo con los autores.

### **Muestra**

Hernández (2014), en relación al significado de muestra, señaló que: “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos, el cual debe definirse o delimitarse de manera previa con precisión estadística, la cual debe ser representativo de la población” (p.191).

La muestra fue 92 trabajadores del Banco de la Nación sede San Borja.

### **Muestreo**

El muestreo fue probabilístico, calculándose de la muestra a partir de la población. Al respecto Sánchez y Reyes (2015) se dice que “un muestreo es probabilístico cuando puede calcularse con anticipación cual es la probabilidad de poder obtener una muestra de una población” (p.157).

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), planteó:

Entre las principales técnicas e instrumentos de recolección de datos se encuentran los diversos tipos de observación, diferentes clases de entrevista, estudio de casos, historias de vida, historia oral, entre otros. Asimismo, es importante considerare el uso de materiales que faciliten la recolección de información como cintas

y grabaciones, videos, fotografías y técnicas de mapeo necesarias para la reconstrucción de la realidad social. (p. 466)

A este respecto, en relación a lo mencionado por los autores, una de las técnicas de investigación utilizadas en la presente investigación a ser aplicada en la empresa materia de estudio, es la encuesta para de esta manera conocer la importancia y el uso del modelo cuantitativo de inventarios propuesto.

### **Instrumento**

Hernández (2014), señaló que:

La encuesta está constituida por preguntas dirigidas una a una a la muestra tomada, con el propósito de conocer la opinión de la situación de ese contexto y el análisis documental permite sistematizar de forma ordenada la información respecto de las variables del presente proyecto de investigación, esto contribuye a la recolección de datos diversos en periodos de tiempo y profundizar en el análisis. (p.273)

Los instrumentos que se van a aplicar se basan en un cuestionario que a través de la encuesta es posible la obtención de información de primera fuente, consecuentemente posterior a ello, la tabulación de datos con cuadros cantidades y porcentajes, uso de gráficos, verificación de datos, asimismo se utiliza la base de datos de la empresa.

### **Ficha técnica del instrumento de la variable 1: Gobierno electrónico**

- Autor: José de la Cruz Galarza
- Procedencia: Universidad César Vallejo
- Año: 2018
- Tipo de instrumento: Encuesta de tipo cuestionario.

- **Objetivo:** Determinar el nivel de desarrollo del Gobierno electrónico en el Banco de la Nación.
- **Ámbito de aplicación:** Trabajadores del Banco de la Nación de sede San Borja.
- **Número de ítem :**18
- **Número de dimensiones:**3
- **Aplicación:** Individual
- **Tiempo de administración:** 5 minutos
- **Normas de aplicación:** Los trabajadores encuestados luego de leer cada ítem, marcarán cada ítem de acuerdo lo que considere conveniente.
- **Escala:** Likert
- **Descripción de la prueba:** El cuestionario está compuesto por un total de 18 ítems.
- **Niveles o rango:** Se establecen los siguientes:

#### **Ficha técnica del instrumento de la variable calidad en la atención**

Autor: José de la Cruz Galarza

- **Procedencia:** Universidad César Vallejo
- **Año:** 2018
- **Tipo de instrumento:** Encuesta de tipo cuestionario.
- **Objetivo:** Determinar el nivel de desarrollo de calidad en la atención en el Banco de la Nación.
- **Ámbito de aplicación:** Trabajadores del Banco de la Nación de San Borja
- **Número de ítem :**18
- **Número de dimensiones:**3
- **Aplicación:** Individual
- **Tiempo de administración:** 5 minutos
- **Normas de aplicación:** Los trabajadores encuestados luego de leer cada ítem, marcarán cada ítem de acuerdo lo que considere conveniente

- Escala: Likert
- Descripción de la prueba: El cuestionario está compuesto por un total de 18 ítems.
- Niveles o rango: Se establecen los siguientes:

Instrumentos para medir la variable de calidad en la atención

### Validez

La validación se establecerá a través de juicio de expertos, en el cual se desarrollará un formulario elaborado por el área de investigación para que en esta se puede medir cada contenido de las preguntas determinado así el criterio a través estos expertos, teniendo a consideración que sea clara, pertinente y relevancia

Tabla 5.  
*Validación de instrumento por juicio de expertos*

Experto	Aplicabilidad	Aspecto de la validación		
		Claridad	Pertinencia	Relevancia
1. Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel	Aplicable	X	X	X
2. Dra. Edith Gissela Rivera Arrellano	Aplicable	X	X	X
3. Mtro. Lizandro Crispín Rommel	Aplicable	X	X	X

*Nota:* elaboración propia

### Confiabilidad

Se utilizó la posterior fiabilidad de la prueba piloto y aplicando el alfa de Cronbach

De acuerdo con Hernández (2014) “la confiabilidad de un instrumento de medición hace referencia al “grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (...)” (p.200). La fiabilidad de la variable X y Y, están dadas por la prueba de Alfa de Cronbach para instrumento de medición.

Tabla 6.

*Escala y valores de la confiabilidad de Alfa de Combrach*

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>
No es confiable	-1 a 0
Baja confiable	0.01 a 0.49
Moderada confiable	0.50 a 0.75
Fuerte confiable	0.76 a 0.89
Alta confiable	0.90 a 1

Fuente: elaboración propia

Tabla 7.

*Confiabilidad de los instrumentos*

<b>N°</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Estadístico de fiabilidad</b>	<b>N° de elementos</b>
1	Gobierno electrónico	,848	18
2	Calidad en la atención	,893	18

Fuente: elaboración propia

## 2.5 Método de análisis de datos

El método de análisis empleado es de carácter descriptivo y correlacional, dado que el estudio busca describir el comportamiento de una variable dependiente en una población o en el interior de ésta, haciendo uso de estadística descriptiva para lograr tal finalidad.

### Método estadístico

García, López, Jiménez, Ramírez, Lino y Reding (2014), plantearon que:

La estadística descriptiva se ocupa de recolectar, ordenar, analizar y representar un conjunto de datos, con la finalidad de describir de la manera adecuada sus características. Mientras que la estadística inferencial busca

llegar a conjeturas o conclusiones para la validación de las hipótesis planteadas. (p.85)

El método de análisis empleado para la presente investigación es de carácter descriptivo y correlacional de acuerdo con el alcance brindado por los autores mencionados ya previamente, esto con relación a la metodología de la investigación científica a utilizar. Este método como tal es el que permitirá exponer y evidenciar los hallazgos relativos a la investigación.

## **2.6 Aspectos éticos**

Se otorga el merecido respeto a la propiedad intelectual, las convicciones políticas, religiosas y morales, asimismo a la veracidad de los resultados, como a la protección de la identidad de los individuos que participen en el estudio o presente proyecto de tesis. Asimismo, la presente investigación respeta el derecho de autor haciendo debido uso de las normas APA, adicionalmente se incluye la prueba de anti-plagio, la cual será realizada a través de un programa especializado en tal función.



### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Análisis descriptivo de las variables

Tabla 8.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja según su apreciación de la variable Gobierno electrónico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	61	66,3	66,3	66,3
Moderado	27	29,3	29,3	95,7
Eficiente	4	4,3	4,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

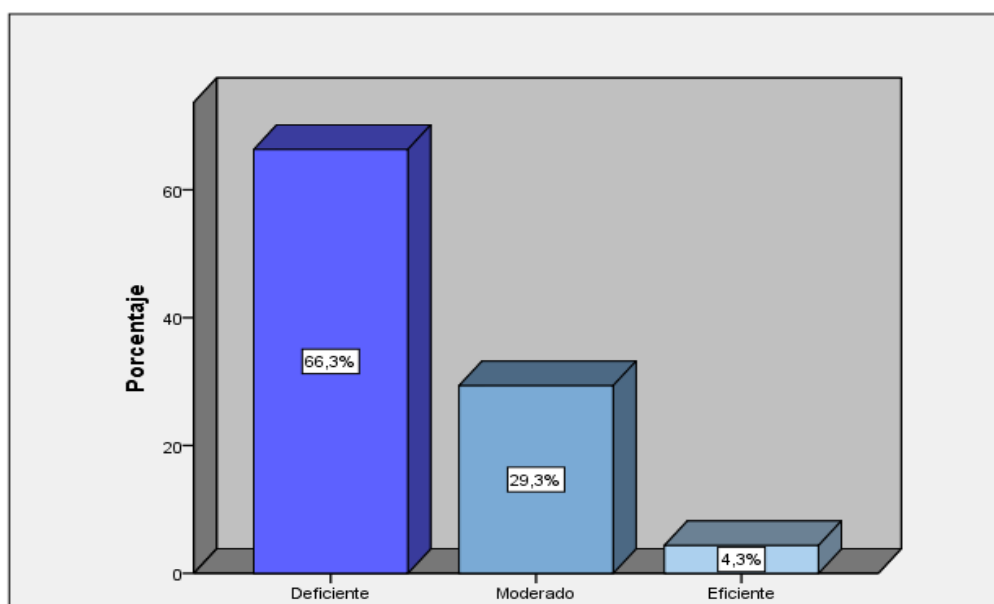


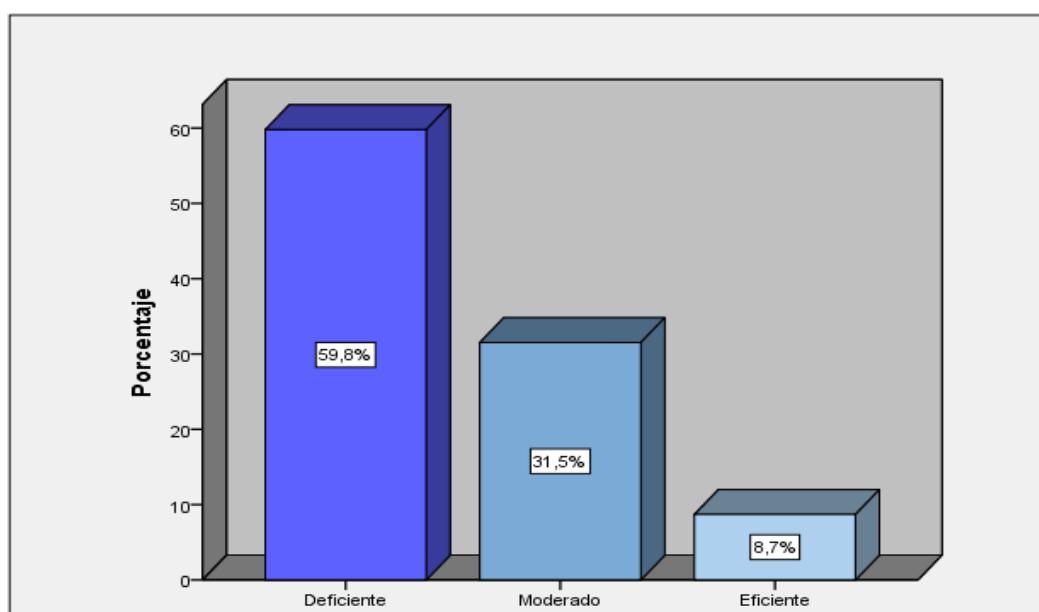
Figura 2. Distribución porcentual según niveles de la variable Gobierno electrónico

Análisis: De la tabla 8 y figura 2 se muestra que la variable Gobierno electrónico que se obtuvo que un 66,3% considera que el Gobierno electrónico es deficiente, el 29,3% es moderado y el 4,3% indica que es eficiente. De los resultados obtenidos se concluye que el Gobierno electrónico del Banco de la Nación de San Borja, tiene una tendencia deficiente.

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja respecto a la dimensión externa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	55	59,8	59,8	59,8
Moderado	29	31,5	31,5	91,3
Eficiente	8	8,7	8,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	



*Figura 3.* Distribución porcentual según niveles de la variable Gobierno electrónico con su dimensión externa.

Análisis: De la tabla 9 y figura 3 se muestra que la dimensión externa que se obtuvo que un 59,8% considera que la dimensión externa es deficiente, el 31,5 % es moderado y el 8,7 % indica que es eficiente. De los resultados obtenidos se concluye que la dimensión externa del Banco de la Nación de San Borja, tiene una tendencia deficiente.

Tabla 10.

*Distribución de frecuencia y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja con respecto a la dimensión interna.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	72	78,3	78,3	78,3
Moderado	12	13,0	13,0	91,3
Eficiente	8	8,7	8,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

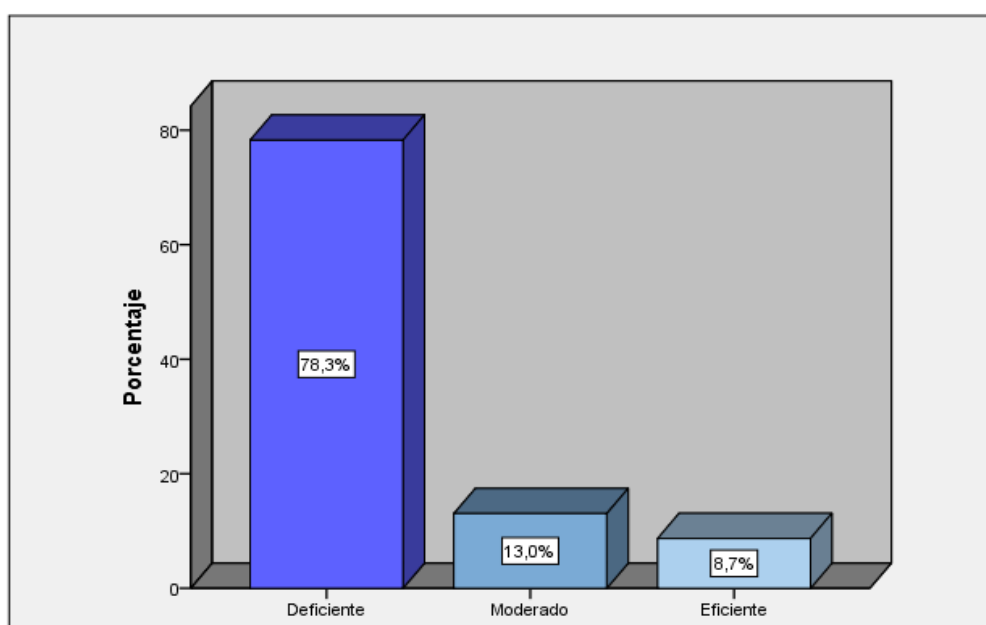


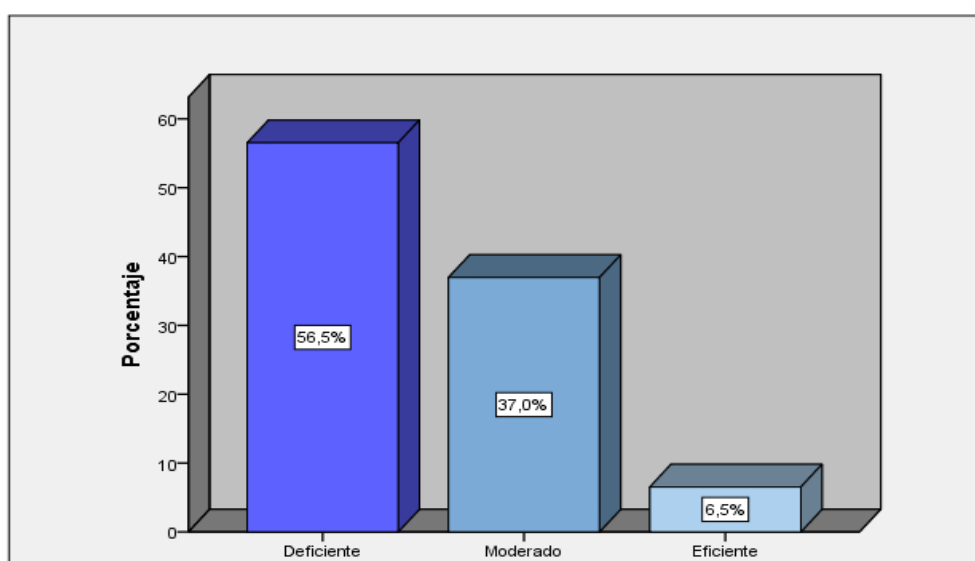
Figura 4. Distribución porcentual según niveles de la variable Gobierno Electrónico con su dimensión interna

Análisis: De la tabla 10 y figura 4 se muestra que la dimensión interna que se obtuvo que un 78,3% considera que la dimensión interna es deficiente, el 13,0% es moderado y el 8,7% indica que es eficiente. De los resultados obtenidos se concluye que la dimensión interna del Banco de la Nación de San Borja, tiene una tendencia deficiente.

Tabla 11.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja con respecto a la dimensión relacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	52	56,5	56,5	56,5
Moderado	34	37,0	37,0	93,5
Eficiente	6	6,5	6,5	100,0
Total	92	100,0	100,0	



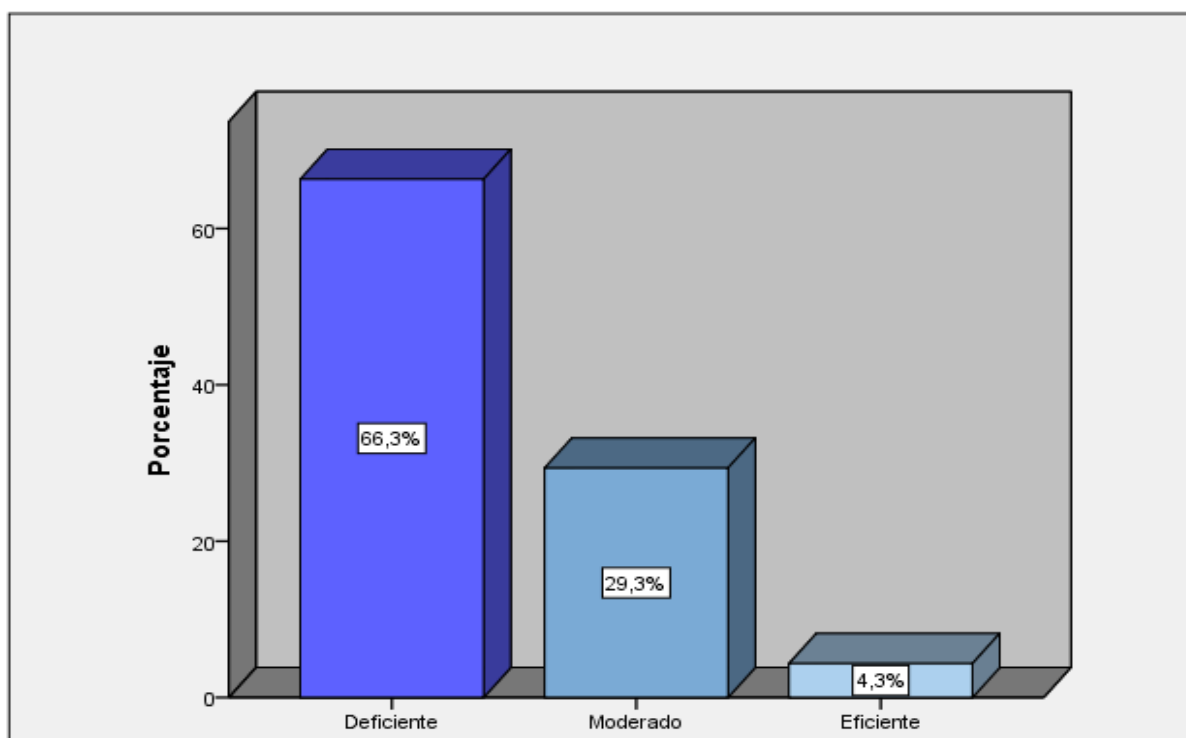
*Figura 5.* Distribución porcentual según niveles de la variable Gobierno electrónico con su dimensión relacional

Análisis: De la tabla 11 y figura 5 se muestra que la dimensión relacional se obtuvo que un 56,5% considera que la dimensión relacional es deficiente, el 37,0% es moderado y el 6,5% indica que es eficiente. De los resultados obtenidos se concluye que la dimensión relacional del Banco de la Nación de San Borja, tiene una tendencia deficiente.

Tabla 12.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja según la variable calidad en la atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	61	66,3	66,3	66,3
	Moderado	27	29,3	29,3	95,7
	Eficiente	4	4,3	4,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	



*Figura 6. Distribución porcentual según niveles de la variable calidad en la atención*

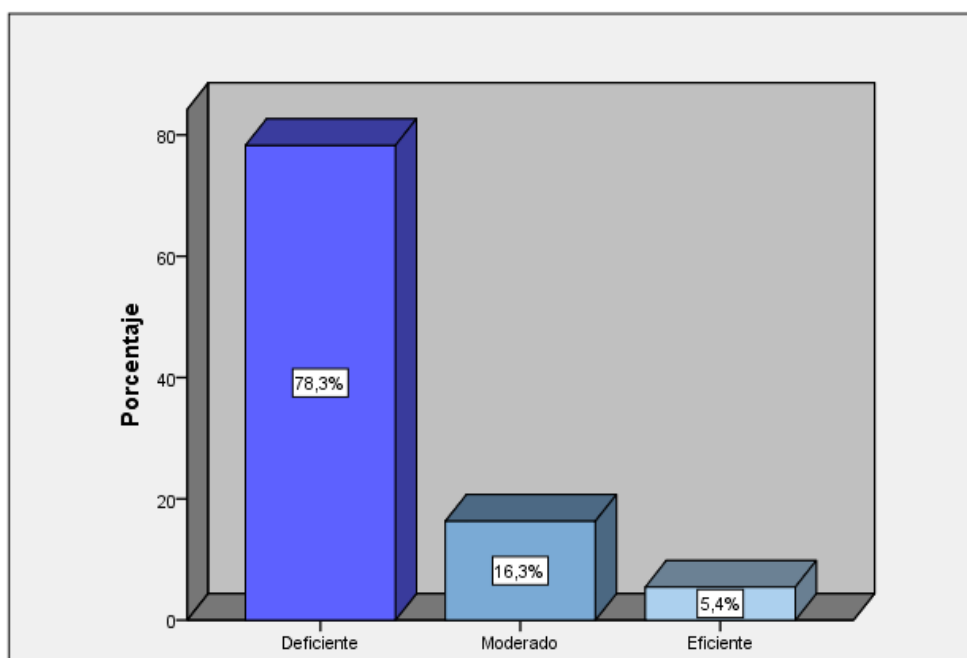
Análisis: De la tabla 12 y figura 6 se muestra que la variable calidad en la atención se obtuvo que un 66,3 % considera que la calidad en la atención es deficiente, el 29,3 % es moderado y el 4,3 % indica que es eficiente. De los resultados obtenidos se concluye que la calidad en la atención del Banco de la Nación de San Borja, tiene una tendencia deficiente.

## Descripción de resultados de la variable calidad en la atención

Tabla 13.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja respecto a la dimensión trato del trabajador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	72	78,3	78,3	78,3
Moderado	15	16,3	16,3	94,6
Eficiente	5	5,4	5,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	



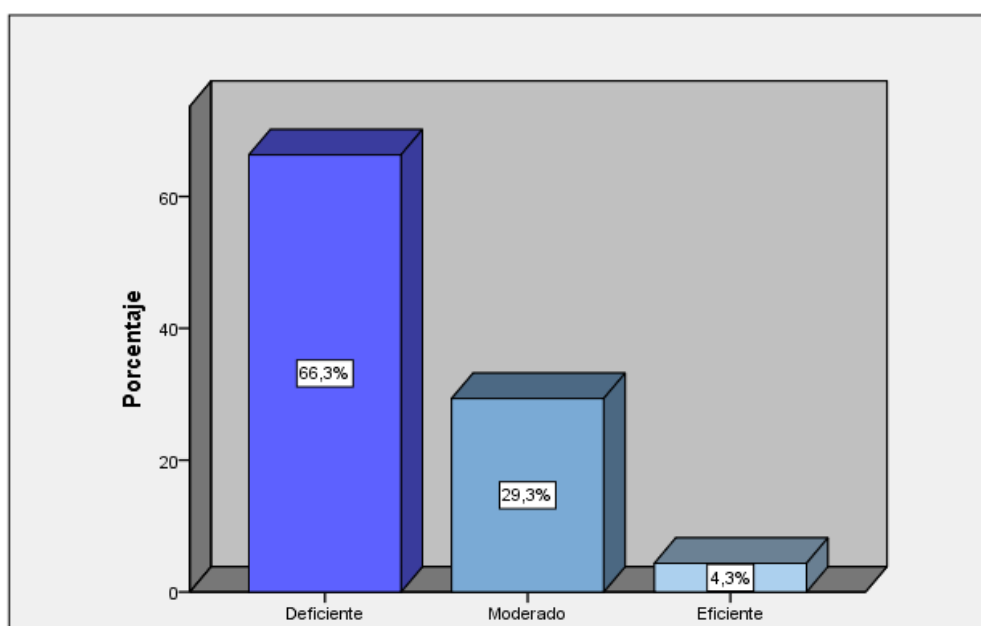
*Figura 7.* Distribución porcentual según niveles de la variable calidad en la atención en su dimensión trato del trabajador.

Análisis: De la tabla 13 y figura 7 se muestra que el trato al trabajador se obtuvo que un 78,3% considera que el trato del trabajador es deficiente, el 16,3 % es moderado y el 5,4 % indica que es eficiente. De los resultados obtenidos se concluye que el trato del trabajador del Banco de la Nación de San Borja, tiene una tendencia deficiente.

Tabla 14.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja con respecto a la dimensión servicio oportuno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	61	66,3	66,3	66,3
	Moderado	27	29,3	29,3	95,7
	Eficiente	4	4,3	4,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	



*Figura 8. Distribución porcentual según niveles de las variables calidad en la atención en su dimensión servicio oportuno*

Análisis: De la tabla 14 y figura 8 se muestra que el servicio oportuno se obtuvo que un 66,3% considera que el servicio oportuno es deficiente, el 29,3% es moderado y el 4,3% indica que es eficiente. De los resultados obtenidos se concluye que el servicio oportuno del Banco de la Nación de San Borja, tiene una tendencia deficiente.



Tabla 15.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Banco de la Nación de San Borja con respecto a la dimensión organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	70	76,1	76,1	76,1
Moderado	16	17,4	17,4	93,5
Eficiente	6	6,5	6,5	100,0
Total	92	100,0	100,0	

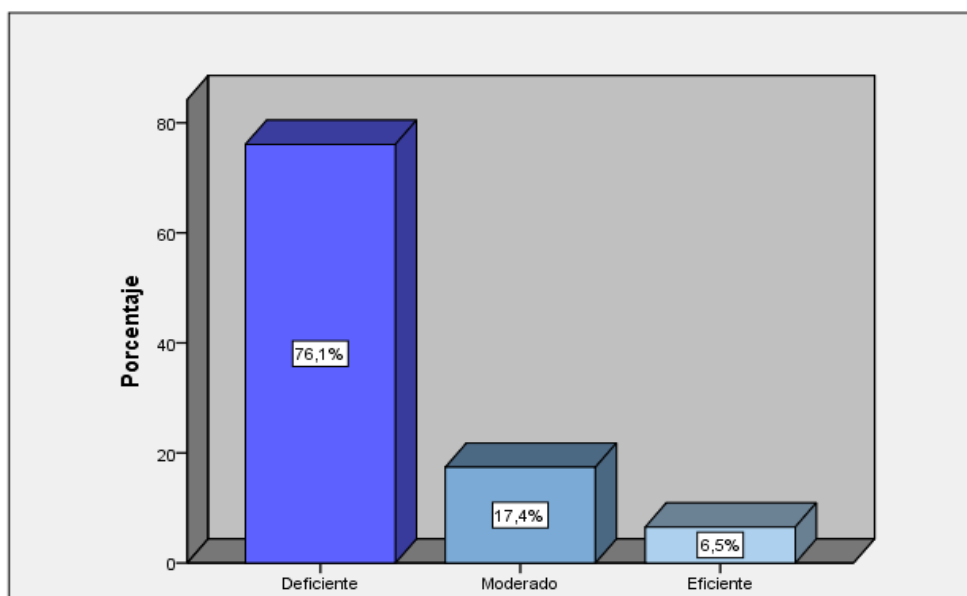


Figura 9. Distribución porcentual según niveles de la variable calidad en la atención en su dimensión organización

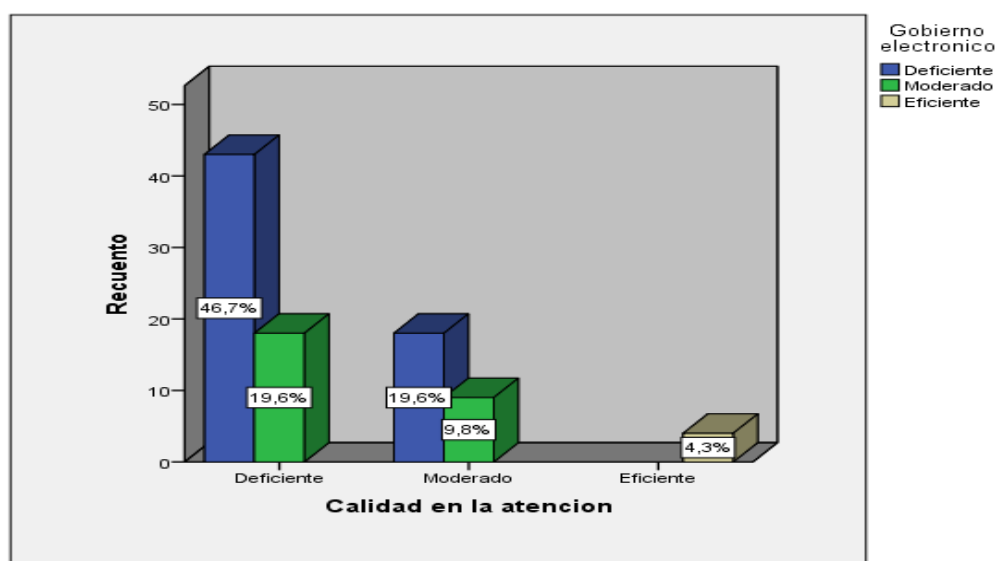
Análisis: De la tabla 15 y figura 9 se muestra que la organización obtuvo un 76,1 % que considera que la organización es deficiente, el 17,4% es moderado y el 6,5 % indica que es eficiente. De los resultados obtenidos se concluye que la organización del Banco de la Nación de San Borja, tiene una tendencia deficiente.

## Niveles comparativos de las variables Gobierno electrónico y calidad en la atención

Tabla 16.

*Niveles comparativos entre los valores de las variables Gobierno Electrónico y Calidad en la atención*

		Gobierno electrónico				
		Deficiente	Moderado	Eficiente	Total	
Calidad en la atención	Deficiente	Recuento	43	18	0	61
		% del total	46,7%	19,6%	0,0%	66,3%
	Moderado	Recuento	18	9	0	27
		% del total	19,6%	9,8%	0,0%	29,3%
	Eficiente	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	4,3%	4,3%
Total	Recuento	61	27	4	92	
	% del total	66,3%	29,3%	4,3%	100,0%	



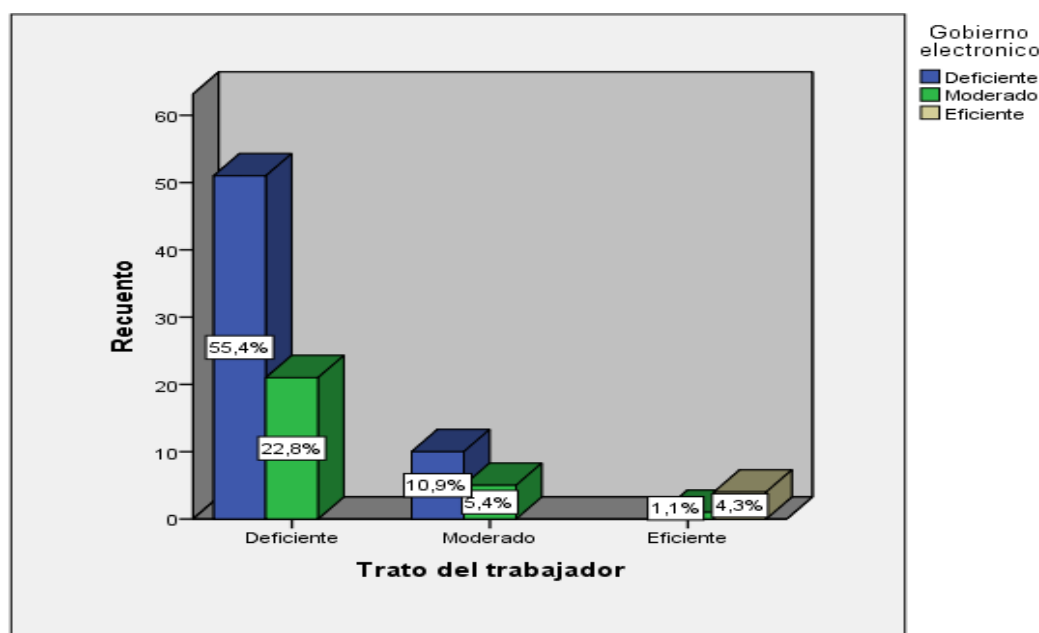
*Figura 10 Niveles comparativos entre los valores de las variables Gobierno electrónico y calidad en la atención*

Análisis: De la tabla 16 y figura 10, cuando el gobierno electrónico es considerado deficiente, la calidad de atención también es deficiente en un 46,7% y si el gobierno electrónico es considerado moderado de igual manera la calidad de atención sigue siendo deficiente en 19,6%. En consecuencia, si el gobierno electrónico es deficiente, moderado y eficiente; la calidad de atención en el Banco de la Nación es considerado como deficiente, moderado y eficiente en un 46,7%, 19,6 % y 4,3 % respectivamente.

Tabla 17.

*Niveles comparativos entre los valores de la variable Gobierno electrónico y la dimensión trato del trabajador*

		Gobierno electrónico			Total	
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Trato del trabajador	Deficiente	Recuento	51	21	0	72
		% del total	55,4%	22,8%	0,0%	78,3%
	Moderado	Recuento	10	5	0	15
		% del total	10,9%	5,4%	0,0%	16,3%
	Eficiente	Recuento	0	1	4	5
		% del total	0,0%	1,1%	4,3%	5,4%
Total	Recuento	61	27	4	92	
	% del total	66,3%	29,3%	4,3%	100,0%	



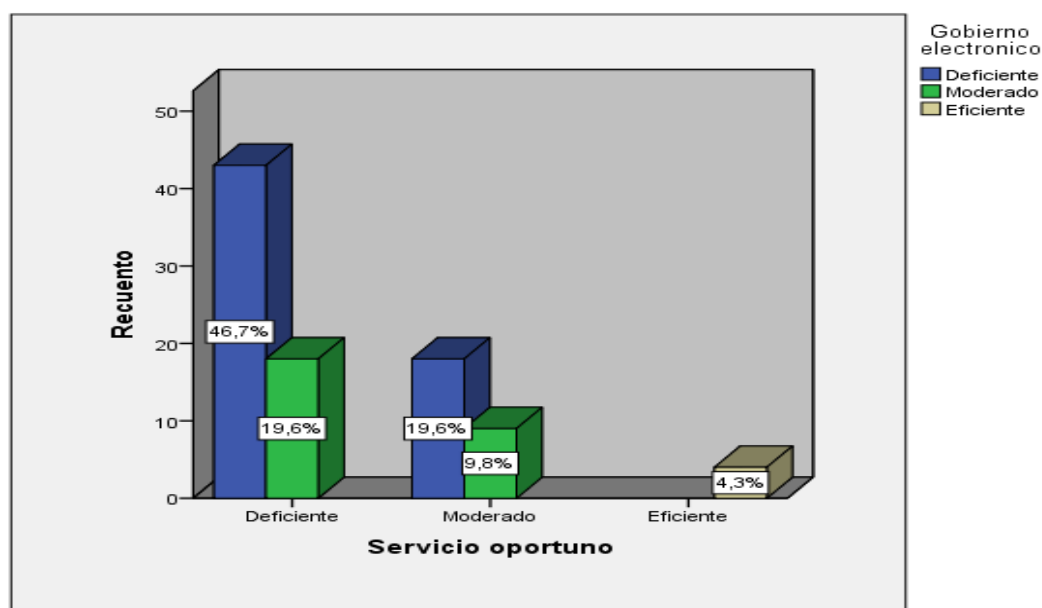
*Figura 11.* Niveles comparativos entre los valores de la variable Gobierno electrónico y la dimensión Trato del trabajador

Análisis: De la tabla 17 y figura 11, cuando el gobierno electrónico es considerado deficiente, el trato del trabajador también es deficiente en un 55,4% y moderado en 10,9%, si el gobierno electrónico es considerado moderado de igual manera el trato del trabajador sigue siendo deficiente en 22,8%. En consecuencia, si el gobierno electrónico es deficiente, moderado y eficiente el trato del trabajador en el Banco de la Nación es considerado como deficiente, moderado y eficiente en un 78,3%, 16,3% y 5,4 % respectivamente.

Tabla 18.

*Niveles comparativos entre los valores de la variable Gobierno electrónico y la dimensión servicio oportuno*

		Gobierno electrónico			Total	
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Servicio oportuno	Deficiente	Recuento	43	18	0	61
		% del total	46,7%	19,6%	0,0%	66,3%
	Moderado	Recuento	18	9	0	27
		% del total	19,6%	9,8%	0,0%	29,3%
	Eficiente	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	4,3%	4,3%
Total	Recuento	61	27	4	92	
	% del total	66,3%	29,3%	4,3%	100,0%	



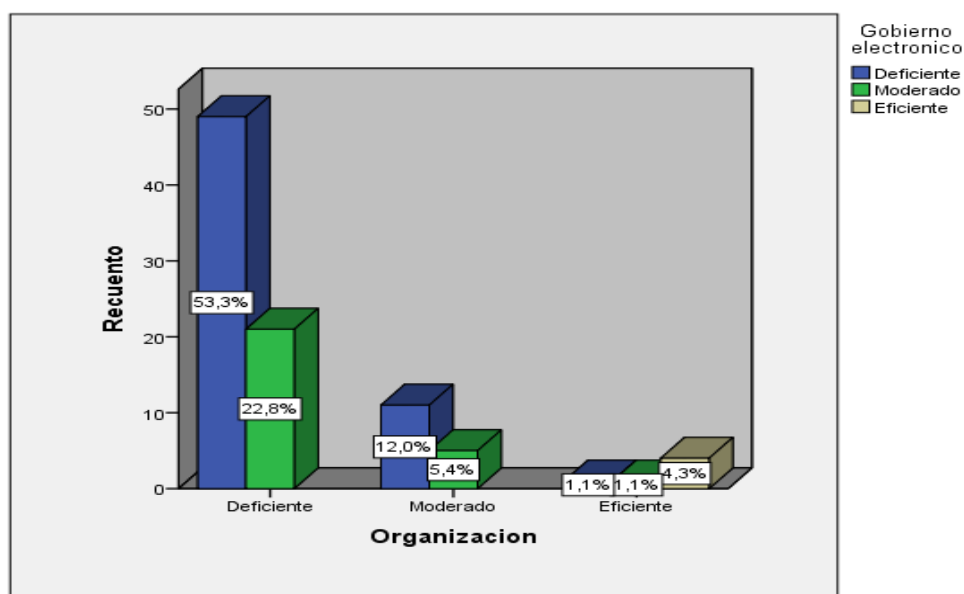
*Figura 12. Niveles comparativos entre los valores de la variable Gobierno electrónico y la dimensión servicio oportuno*

Análisis: De la tabla 18 y figura 12, cuando el gobierno electrónico es considerado deficiente, el servicio oportuno también es deficiente en un 56,7% y moderado en 19,6%, si el gobierno electrónico es considerado moderado de igual manera el servicio oportuno sigue siendo deficiente en 19,6% y moderado en 9,6%. En consecuencia, si el gobierno electrónico es deficiente, moderado y eficiente el servicio oportuno en el Banco de la Nación es considerado como deficiente, moderado y eficiente en un 66,3%, 29,3% y 4,3% respectivamente.

Tabla 19.

*Niveles comparativos entre los valores de la variable Gobierno electrónico y la dimensión organización*

		Gobierno electrónico			Total	
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Organización	Deficiente	Recuento	49	21	0	70
		% del total	53,3%	22,8%	0,0%	76,1%
	Moderado	Recuento	11	5	0	16
		% del total	12,0%	5,4%	0,0%	17,4%
	Eficiente	Recuento	1	1	4	6
		% del total	1,1%	1,1%	4,3%	6,5%
Total	Recuento	61	27	4	92	
	% del total	66,3%	29,3%	4,3%	100,0%	



*Figura 13. Niveles comparativos entre los valores de la variable Gobierno electrónico y la dimensión organización*

Análisis: De la tabla 19 y figura 13, cuando el gobierno electrónico es considerado deficiente, la organización también es deficiente en un 53,3% y moderado en 12,0%, si el gobierno electrónico es considerado moderado de igual manera la organización sigue siendo deficiente en 22,8% y moderado en 5,4%. En consecuencia, si el gobierno electrónico es deficiente, moderado y eficiente la organización en el Banco de la Nación es considerado como deficiente, moderado y eficiente en un 76,1%, 17,4% y 6,5% respectivamente.

### 3.2 Prueba de normalidad

Para determinar si los datos presentan una distribución normal se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov:

#### Planteo de la hipótesis:

$H_0$ : El conjunto de datos del presente trabajo siguen una distribución normal

$H_1$ : El conjunto de datos del presente trabajo no siguen una distribución normal

#### Regla de contraste:

Si el Valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$ .

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ .

Tabla 20.

#### *Prueba de normalidad – Kolmogorov – Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Trato del trabajador	,470	92	,000
Servicio oportuno	,410	92	,000
Organización	,458	92	,000
Gobierno electrónico	,410	92	,000
Calidad en la atención	,410	92	,000

Como se observa en la tabla 20, el valor obtenido de  $p = ,000$  para todas las variables y nivel de significancia menores que  $,05$ ; entonces se rechaza la Hipótesis Nula y se puede afirmar con un 95% de probabilidad que: El conjunto de datos del presente trabajo no siguen una distribución normal, por lo tanto, se utilizará el estadígrafo no paramétrico Coeficiente de correlación de Spearman.

### 3.3 Prueba de hipótesis

#### Prueba de la hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = ,05$  y **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 21.

*Correlación de las variables Gobierno electrónico y calidad en la atención*

		<b>Correlaciones</b>		
			Gobierno electrónico	Calidad en la atención
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Calidad atención	Coeficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla 21, se observa de acuerdo del análisis estadístico que existe relación positiva y significativa entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención en el Banco de la Nación de San Borja, 2018, con un coeficiente de correlación de 0,724 lo cual indica una correlación alta entre las variables y  $p = ,000 < ,05$  por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, por lo tanto se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el Gobierno electrónico y la calidad en la atención.

### Prueba de hipótesis específica 1.

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y el trato del trabajador del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y el trato del trabajador del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = ,05$  y **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 22.

*Correlación de la variable Gobierno electrónico y la dimensión trato del trabajador*

<b>Correlaciones</b>			
		Gobierno electrónico	Trato del trabajador
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,770**
	Gobierno electrónico Sig. (bilateral)	.	,000
	N	92	92
	Coeficiente de correlación	,770**	1,000
	Trato del trabajador Sig. (bilateral)	,000	.
	N	92	92

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

En la tabla 22, se observa de acuerdo del análisis estadístico que existe relación positiva y significativa entre el Gobierno electrónico y el trato del trabajador en el Banco de la Nación de San Borja, 2018, con un coeficiente de correlación de 0,770 lo cual indica una correlación alta entre las variables y  $p = ,000 < ,05$  por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, por lo tanto se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el Gobierno electrónico y el trato del trabajador.



### Prueba de hipótesis específica 2

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y el servicio oportuno del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y el servicio oportuno del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = ,05$  y **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 23.

*Correlación de la variable Gobierno electrónico y la dimensión servicio oportuno*

<b>Correlaciones</b>				
		Gobierno electrónico	Servicio oportuno	
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,714**	
		N	92	
	Servicio oportuno	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla 23 , se observa de acuerdo del análisis estadístico que existe relación positiva y significativa entre el Gobierno electrónico y el servicio oportuno en el Banco de la Nación de San Borja , 2018 , con un coeficiente de correlación de 0,714 lo cual indica una correlación alta entre las variables y  $p = ,000 < ,05$  por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, por lo tanto se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el Gobierno electrónico y el servicio oportuno.

### Prueba de hipótesis específica 3

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y la organización del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y la organización del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = ,05$  y **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 24.

*Correlación de la variable Gobierno electrónico y la dimensión organización*

<b>Correlaciones</b>				
		Gobierno electrónico	Organización	
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,726**	
		N	92	
	Organización	Coeficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla 24, se observa de acuerdo del análisis estadístico que existe relación positiva y significativa entre el Gobierno electrónico y la organización en el Banco de la Nación de San Borja, 2018, con un coeficiente de correlación de 0,726 lo cual indica una correlación alta entre las variables y  $p = ,000 < ,05$  por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, por lo tanto se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el Gobierno electrónico y la organización.

## **IV. DISCUSIÓN**

Los resultados de la hipótesis general se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de  $r = ,724^{**}$  significativa alta y un nivel de significancia ,000, por lo tanto, se afirma que: existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad en la atención del Banco de la Nación de San Borja y tiene semejanza con el estudio respecto a la calidad en la atención realizado por Onésimo (2013) concluyó que existe relación positiva entre la calidad en la atención y satisfacción de servicios que brinda la municipalidad provincial de Chiclayo – Perú. Por lo que la calidad de atención fue una gran problemática ya que la baja satisfacción de servicio a tiempo repercutía que el usuario se sienta insatisfecho, habiéndose obtenido una similitud en el tipo de investigación con un coeficiente de  $r = ,753^{**}$  que es una relación positiva.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de  $r = ,770^{**}$  y un nivel de significancia ,000; por lo tanto, se afirma que existe una relación significativa alta entre el gobierno electrónico y la dimensión del trato del trabajador en el Banco de la Nación de San Borja, teniendo una semejanza con el estudio de Alcaide (2013) que en la variable de E-Gobierno y su dimensión del trato del trabajador, cuyo resultado del coeficiente fue de  $r = ,771^{**}$  que demuestra una relación positiva el cual nos indica en la dimensión de trato del trabajador debe ser valorado en la empresa para que haya mejores financiamiento y mejor concepto del usuario municipal.

Con respecto a la hipótesis específica 2, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de  $r = ,714^{**}$  y un nivel de significancia de ,000; por lo tanto se afirma que existe relación significativa alta entre el gobierno electrónico y la dimensión del servicio oportuno y, lo que coincide con el estudio Reynoso (2018), donde se obtuvo un resultado según Spearman  $r = ,718^{**}$  respecto a la dimensión del servicio oportuno y concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión del servicio oportuno y la variable del gobierno electrónico.

Con respecto a la hipótesis específica 3, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de  $r = ,726^{**}$  y un nivel de significancia de ,000; por lo tanto se afirma que existe relación significativa alta entre el gobierno electrónico y la dimensión de organización y tiene una semejanza con el estudio de Carrión, Larenas y Carrión (2014) donde se obtuvo un resultado de Rho Spearman  $r = ,725^{**}$  respecto a la dimensión de organización y concluyó que existe una relación positiva y significativa ente la variable del gobierno

electrónico y la dimensión de organización y concluyo que existe una relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión de organización .

## **V. CONCLUSIONES**

A partir de esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

**Primera:** Existen evidencias suficientes para concluir que el grado de correlación entre las variables Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018, es correlación positiva moderadamente fuerte, de acuerdo a los índices de correlación, el coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,724^{**}$  lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados. Hecho que nos indica que el gobierno electrónico favorece la calidad en la atención entre los miembros de la institución logrando contribuir significativamente en la mejora de los propósitos institucionales. Es por ello que se considera factor clave en el gobierno electrónico y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa.

**Segunda:** Existen evidencias suficientes para concluir que manifiestan el grado de correlación entre el gobierno electrónico y el trato del trabajador es correlación positiva moderadamente fuerte, de acuerdo a los índices de correlación, el coeficiente de correlación de Spearman  $r = 0,770^{**}$  lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados. Debido a que el gobierno electrónico y la dimensión trato del trabajador, es esencial debido al manejo de a los esfuerzos para mejorar la labor constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo la organización institucional para proporcionar a los miembros una oportunidad de mejorar su rendimiento y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto.

**Tercera:** Existen evidencias suficientes para concluir que el grado de correlación entre el gobierno electrónico dimensión servicio oportuno es correlación es directa positiva moderadamente fuerte, de acuerdo a los índices de correlación, el coeficiente de correlación de Spearman  $r= 0,714^{**}$  lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados. Hecho que nos indica que el servicio oportuno determina un factor esencial en la adecuada marcha de las actividades en el Banco de la Nación de San Borja. De aquí la relevancia porque encaminan en la mejora continua de trabajo, por ello se considera que es un factor primordial en la calidad de atención de las organizaciones.

**Cuarta:** Existen evidencias suficientes para concluir que el grado de correlación entre el gobierno electrónico dimensión organización. Según el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de  $r=0,726^{**}$ . Entonces el grado de correlación positiva fuerte. Por lo tanto, la organización que se brinde a los trabajadores de las instituciones debe de ser asociado con un trabajo de calidad y de buen trato en virtud que ello favorecerá el desarrollo de competencias y capacidades profesionales.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera: Se sugiere que el Banco de la Nación desarrolle mayores servicios a través del gobierno electrónico con el objeto de descentralizar su principal canal de atención (ventanillas), brindando a los clientes canales alternativos que sean más flexibles, ágiles y transparente a fin de mejorar la calidad de atención al ciudadano.
- Segunda: Se sugiere respecto a la dimensión del trato al trabajador, que la Gerencia de Planeamiento y desarrollo trabaje conjuntamente con las áreas operativas del Banco a fin de crear manuales de actividades por cada labor que realiza cada trabajador, con el objeto de que se ponga fin al conocimiento empírico y se traslade dicho conocimiento a manuales fácil de entender y aplicar desde el primer día que el personal inicia sus labores en la Institución.
- Tercera: Se sugiere que la Gerencia de Banca de Servicio del Banco de la Nación de San Borja fomente el uso de los canales alternativos, mediante promotores que estén ubicados en las Agencias principalmente en días donde la afluencia de público es mayor, los cuales deberán contar con dispositivos electrónicos para una demostración y orientación práctica del uso de estos canales, ya que muchas veces por desconocimiento o por falta de capacitación, los clientes y/o usuarios no se atreven a usar dichos canales los cuales brindan los mismos servicios que las ventanillas.
- Cuarta: Se sugiere que el Banco de la Nación adicional a las áreas de informática con las que ya cuenta, implementará una oficina exclusiva que se dedique a la ampliación servicios brindados a través de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, a fin de mejorar la competitividad del Banco de la Nación, y en ese sentido brindar una mejor y oportuna calidad de atención a los clientes y/o ciudadanos.

## **VII. REFERENCIAS**

- Alcaide, R. (2013). *E-Gobierno e información financiera en la municipalidad de Chile año 2013*. (Tesis doctoral, universidad de Chile).
- Anchundia, O. (2014). *El Gobierno electrónico y gestión de calidad en municipalidad de Ecuador*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ecuador).
- Arias, F. (2008). *Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. (5.ed). Venezuela: Editorial Episteme
- Castoldi, P. (2014). *El Gobierno electrónico como un nuevo paradigma de administración*. Argentina: Hill editorial.
- Cardona D. (2014). *Gobierno electrónico*. Colombia: RVG editorial
- Carrión, L. Larenas, F. y Carrión,H. (2014). *Gobierno electrónico y administración electrónica en la universidad de Barcelona ,2013*. (Tesis de doctorado, universidad Unir).
- Chávez, R. (2016). *Nivel satisfacción y calidad en la atención al usuario en los consultorios externos de dermatología del hospital dos de mayo 2015*. (Tesis de maestro, Universidad Nacional de San Marcos). Perú.
- Gutiérrez, H. (2014). *Control estadístico de la calidad y seis sigmas*. (3.ed.). México: Programas educativos S.A.
- Heeks, Z. (2013). *Gobierno electrónico en México*. Tihuacan: Oxford editorial
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5.ed.). México: Programas educativos S.A.
- Juran, J. (2017). *Manual de Calidad. Juran's quality handbook*. (5.ed.) .Mexico: co- editor-in-chief, A. Blanton Godfrey, co-editor-in-chief.

- Mariscal, F. Lepore, L. y Carvalho, R. (2012). *La percepción sobre la utilización del gobierno electrónico corporación de la información de España*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Gallega). España.
- Molina, E. (2013). *Modelo de GE y satisfacción laboral en la administración pública del ministerio de educación año 2012*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Marcos, Lima). Perú.
- Molina, H. (2011). *Manual de estadística*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Onésimo, H. (2013). *La calidad en la atención y satisfacción de servicios que brinda la municipalidad provincial de Chiclayo – Perú*. (Tesis de maestro, Universidad Nacional de Trujillo). Perú.
- OCDE (1998) *Impact of the emerging Information Society on the policy development process and democratic quality*. Paris: OECD Publications Service..Recuperado de [http://www.oilis.oecd.org/oilis/1998doc.nsf/LinkTo/PUMA\(98\)](http://www.oilis.oecd.org/oilis/1998doc.nsf/LinkTo/PUMA(98))
- Puentes, C. (2014). *Calidad en la atención*. (6. ed.). Argentina: editorial Libros en Red.
- Reynoso, M. (2018). *La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*". (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Perú.
- Roldan, W. (2012). *Calidad en la atención y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños, 2011*". (Tesis de maestro, PUCP). Perú.
- Suñé, A. (2014). *E-government o administración electrónica y su implantación en la administración del estado de la municipalidad de Córdoba, Argentina*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Argentina).
- Sánchez, H y Reyes, C. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Visión universitaria

Vargas, G. y Aldana, L. (2014). *Comportamiento del consumidor*. (8. Ed.). México: Ed. Pearson Educación.

## **ANEXOS**

### Anexo n° 1: Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018

**AUTOR:** Br. José Luis de la Cruz Galarza

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			dimensiones	Indicadores	Ítems	Rangos
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.</p>	Variable 1: Gobierno Electrónico			
			Dimensión externa	Provisión de servicios Capacidad de interacción	1,2,3 4,5,6	Deficiente [66-90]
			Dimensión interna	Utilización de las TIC Eficiencia	7,8,9 10, 11, 12	Moderado [42-65]
<p><b>Problema específico 1.</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el trato del trabajador del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018?</p>	<p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y el trato del trabajador del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis específica 1</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y el trato del trabajador del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.</p>	Dimensión relacional	Intercambio de recursos Interrelación	13, 14, 15 16, 17, 18	Eficiente [18- 41]
			Variable 2: Calidad en la Atención			
<p><b>Problema específico 2.</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y el servicio oportuno del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018?</p>	<p><b>Objetivo específico 2.</b></p> <p>Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y el servicio oportuno del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis específica 2</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y el servicio oportuno del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.</p>	Trato del Trabajador	Conocimiento en su campo Desenvolvimiento Solución del Problema	1 2, 3 4	Deficiente [66-90]
			Servicio Oportuno	Tecnología Capacitación Infraestructura	5, 6 7 8	Moderado [42-65]
<p><b>Problema específico 3.</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y la organización del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018?</p>	<p><b>Objetivo específico 3.</b></p> <p>Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la organización del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis específica 3</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y la organización del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.</p>	Organización	Incentivos Ambiente Laboral Comunicación Capacitación Compromiso	9, 10 11 12, 13 14, 15, 16 17, 18	Eficiente [18- 41]



TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR																																												
<p><b>TIPO:</b> Básica, porque sirve de cimiento a la investigación aplicada. No se interesa en un objetivo crematístico, Mejía (2013 p. 70)</p> <p><b>NIVEL:</b></p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) planteo que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93).</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>El diseño para esta presente investigación es no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional.</p> <p>Soto (2015) indicó que “Es de nivel descriptivo y correlacional, porque se trata de encontrar evidencias de como las variables se relacionan” (p.145).</p> <p>Hernández (2014) definió “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (p. 154).</p> <p><b>MÉTODO:</b></p> <p>Hipotético deductivo. Porque realiza la observación, creación, deducción, y verificación de los sucesos.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Hernández (2014): La población es el conjunto de todos los elementos o casos que mantienen una serie de características o especificaciones en común. En la presente investigación la población está constituida por el conjunto de trabajadores del estado, siendo aquellos los que conforman la población objeto de estudio. (p.174)</p> <p>Conformada por 120 trabajadores</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <table border="1" data-bbox="562 613 1146 948"> <thead> <tr> <th>Áreas del Banco</th> <th>Población</th> <th>(Factor)</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Riesgos</td> <td>06</td> <td>0,07</td> <td>05</td> </tr> <tr> <td>Inclusión Financiera</td> <td>03</td> <td>0,07</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td>Logística</td> <td>04</td> <td>0,07</td> <td>03</td> </tr> <tr> <td>Planeamiento</td> <td>04</td> <td>0,07</td> <td>03</td> </tr> <tr> <td>Informática</td> <td>16</td> <td>0,07</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Finanzas</td> <td>10</td> <td>0,07</td> <td>08</td> </tr> <tr> <td>Recursos humanos</td> <td>05</td> <td>0,07</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>Operaciones</td> <td>26</td> <td>0,07</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Banca de servicio</td> <td>46</td> <td>0,07</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>120</b></td> <td></td> <td><b>92</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>92 trabajadores</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico</p> <p>Según Tamayo (1997), señalo del muestreo estratificado: Es cuando los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población. La presencia de un elemento en un estrato excluye su presencia en otro. Para este tipo de muestreo, se divide a la población en varios grupos o estratos con el fin de dar representatividad a los distintos factores que integran el universo de estudio. (p. 83)</p>	Áreas del Banco	Población	(Factor)	Muestra	Riesgos	06	0,07	05	Inclusión Financiera	03	0,07	02	Logística	04	0,07	03	Planeamiento	04	0,07	03	Informática	16	0,07	12	Finanzas	10	0,07	08	Recursos humanos	05	0,07	04	Operaciones	26	0,07	20	Banca de servicio	46	0,07	35	<b>TOTAL</b>	<b>120</b>		<b>92</b>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Instrumento : Cuestionario de gobierno electrónico  Autor : José Luis de la Cruz Galarza  Año : 2018  Objetivo: Determinar el gobierno electrónico  Duración :  Aproximadamente de 20 minutos.  Estructura : La escala consta de 18 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert,</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Instrumento : Cuestionario de Calidad en la Atención  Autor : José Luis de la Cruz Galarza  Año : 2018  Objetivo: Determinar la calidad en la atención  Duración :  Aproximadamente de 20 minutos.  Estructura : La escala consta de 18 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>La estadística descriptiva se ocupa de recolectar, ordenar, analizar y representar un conjunto de datos, con la finalidad de describir de la manera adecuada sus características. Mientras que la estadística inferencial busca llegar a conjeturas o conclusiones para la validación de las hipótesis planteadas. (García, López, Jiménez, Ramírez, Lino y Reding 2014 p.85).</p> <p>.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>El método de análisis empleado para la presente investigación es de carácter descriptivo y correlacional de acuerdo con el alcance brindado por los autores mencionados ya previamente, esto con relación a la metodología de la investigación científica a utilizar. Este método como tal es el que permitirá exponer y evidenciar los hallazgos relativos a la investigación.  Prueba de normalidad: Kolmogorov Smirnov  Prueba de hipótesis: Rho de Spearman</p>
Áreas del Banco	Población	(Factor)	Muestra																																												
Riesgos	06	0,07	05																																												
Inclusión Financiera	03	0,07	02																																												
Logística	04	0,07	03																																												
Planeamiento	04	0,07	03																																												
Informática	16	0,07	12																																												
Finanzas	10	0,07	08																																												
Recursos humanos	05	0,07	04																																												
Operaciones	26	0,07	20																																												
Banca de servicio	46	0,07	35																																												
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>		<b>92</b>																																												



## Anexo 2: Instrumento 1

### **Finalidad:**

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles de Gobierno electrónico

### **Instrucciones:**

Estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles del Gobierno electrónico. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque dentro de los recuadros sólo con un aspa (x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que ponga su nombre, por lo que pedimos sinceridad en su respuesta.

### **Donde:**

- |                                |     |
|--------------------------------|-----|
| Totalmente en desacuerdo       | (1) |
| En desacuerdo                  | (2) |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | (3) |
| De acuerdo                     | (4) |
| Totalmente de acuerdo          | (5) |

	<b>DIMENSION EXTERNA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera usted, que los canales que ofrece el Banco de la Nación para realizar alguna operación bancaria en su plataforma digital (Banca móvil, Multired Virtual, Pagalo.pe), le permiten realizar su operación de manera rápida y oportuna?					
2	¿Considera usted, conveniente que el Banco de la Nación adicione operaciones en su plataforma digital, a fin de no evitar ir presencialmente a una agencia del banco?					
3	¿Considera usted, conveniente que el usuario debería poder ingresar sus solicitudes, quejas y/o sugerencias desde la comodidad de su hogar (Mesa de partes digital) y recibir atención de manera electrónica?					
4	¿Considera usted, que los medios que provee la institución (chat, correo, Call center) permiten realizar consultas en tiempo real?					
5	¿Considera usted, de utilidad que en el Banco de la Nación le notifique por correo electrónico el avance y conclusión de los trámites?					
6	¿Considera usted, que en el Banco de la Nación se use sus datos de contacto (e-mail o celular) para distribuir información institucional, tales como: implantación de nuevos servicios, cambios en los procedimientos administrativos, horarios de atención, entre otros?					
	<b>DIMENSION INTERNA</b>					
7	¿Considera usted, que los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la institución en su plataforma digital (Banca móvil, Multired Virtual, Pagalo.pe) están acorde a las tendencias tecnológicas del momento?					
8	¿Considera usted, que el uso de certificados y firmas digitales para la realización de los trámites virtuales permite verificar la identidad del titular y a su vez agiliza el proceso?					
9	¿Considera usted, que el Banco de la Nación viene transformando su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?					
10	¿Considera usted, que el hecho que el Banco de la Nación esté llevando sus procedimientos administrativos a su canal virtual es evidencia de una adecuada reestructuración de los procesos internos en él?					
11	¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital del Banco de la Nación es de utilidad para Ud.?					
12	¿Considera usted, adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?					

	<b>DIMENSION RELACIONAL</b>					
13	¿Considera usted, útil que en la plataforma digital del Banco de la Nación se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: deudas atrasadas, lugar de pago más cercano?					

14	¿Considera usted de utilidad que en la plataforma digital del Banco de la Nación se incorporen consultas relacionados a los pagos laborales y bonificaciones?					
15	¿Considera usted, favorable que para la realización de procedimientos administrativos ya no se solicite documentos sustentatorios de información que puede ser obtenida por interoperabilidad con otras entidades públicas (Ej. ONP)?					
16	¿Considera usted, conveniente que los pagos de sus trámites se efectúen a través de la plataforma digital del Banco de la Nación?					
17	¿Considera usted, conveniente que el hecho que algunas empresas usen servicios del Banco de la Nación para contrastar la información de la ciudadanía permite mejorar la fiabilidad de sus procesos bancarios?					
18	¿Considera usted, que el portal de servicios incentivará a que los otros organismos públicos incorporen algunos de sus servicios?					

**Gracias por su participación**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1 DIMENSION EXTERNA</b>								
1	¿Considera usted, que los canales que ofrece el Banco de la Nación para realizar alguna operación bancaria en su plataforma digital (Banca móvil, Multimed Virtual, Pagato.pe), le permiten realizar su operación de manera rápida y oportuna?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted, conveniente que el Banco de la Nación adicione operaciones en su plataforma digital, a fin de no enviarlo presencialmente a una agencia del banco?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted, conveniente que el usuario debería poder ingresar sus solicitudes, quejas y/o sugerencias desde la comodidad de su hogar (Mesa de partes digital) y recibir atención de manera electrónica?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted, que los medios que provee la institución (chat, correo, Call center) permiten realizar consultas en tiempo real?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted, de utilidad que en el Banco de la Nación le notifique por correo electrónico el avance y conclusión de los trámites?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted, que en el Banco de la Nación se use sus canales de contacto (e-mail o cobijas) para distribuir información institucional, tales como: implementación de nuevos servicios, cambios en los procedimientos administrativos, horarios de atención, entre otros?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2 DIMENSION INTERNA</b>								
7	¿Considera usted, que los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la institución en su plataforma digital (Banca móvil, Multimed Virtual, Pagato.pe) están acorde a las tendencias tecnológicas del momento?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted, que el uso de certificados y firmas digitales para la realización de los trámites virtuales permite verificar la identidad del titular y a su vez agiliza el proceso?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted, que el Banco de la Nación viene transformando su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted, que el hecho que el Banco de la Nación esté llevando sus procedimientos administrativos a su canal virtual es evidencia de una adecuada reestructuración de los procesos internos en él?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital del Banco de la Nación es de utilidad para Ud.?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted, adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3 DIMENSION RELACIONAL</b>								
13	¿Considera usted, útil que en la plataforma digital del Banco de la Nación se incorporen consultas relacionadas a los procesos de otros organismos públicos: deudas atrasadas, lugar de pago más cercano?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted de utilidad que en la plataforma digital del Banco de la Nación se incorporen consultas relacionados a los pagos (laborales y bonificaciones)?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted, favorable que para la realización de procedimientos administrativos ya no se solicite documentos sustentatorios de información que	✓		✓		✓		

	Puede ser obtenida por interoperabilidad con otras entidades públicas (E, ONP)?					
16	¿Considera usted, conveniente que los pagos de sus familias se efectúen a través de la plataforma digital del Banco de la Nación?	✓	✓	✓		
17	¿Considera usted, conveniente que el hecho que algunas empresas usen servicios del Banco de la Nación para contratar la información de la ciudadanía permita mejorar la fiabilidad de sus procesos bancarios?	✓	✓	✓		
18	¿Considera usted, que el portal de servicios incentivará a que los otros organismos públicos incorporen algunos de sus servicios?	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Johany Félix Fajardo Pimentel   DNI: 06269137

Especialidad del validador: Docente en Administración de la Educación

17 de agosto del 2018

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 ESCUELA DE POSTGRADO  
Firmado por Dr. Johany Félix Fajardo Pimentel  
Docente Investigador

	puede ser obtenida por interoperabilidad con otras entidades públicas (Ej. ONP)?					
16	¿Considera usted, conveniente que los pagos de sus títuliles se efectúen a través de la plataforma digital del Banco de la Nación?	✓		✓		
17	¿Considera usted, conveniente que el hecho que algunas empresas usen servicios del Banco de la Nación para contrastar la información de la ciudadanía permite mejorar la fiabilidad de sus procesos bancarios?	✓		✓		
18	¿Considera usted, que el portal de servicios incentivará a que los otros organismos públicos incorporen algunos de sus servicios?	✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: RIVERA AREHANO EDITH GUSTO   DNI: 41154085

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

24 de 11 del 2018

Firma del Experto Informante.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del construido  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

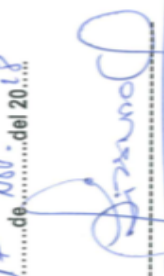
	puede ser obtenida por interoperabilidad con otras entidades públicas (Ei, ONPY)?							
16	¿Considera usted, conveniente que los pagos de sus trámites se efectúen a través de la plataforma digital del Banco de la Nación?							
17	¿Considera usted, conveniente que el hecho que algunas empresas usen servicios del Banco de la Nación para contrastar la información de la ciudadanía permite mejorar la fiabilidad de sus procesos bancarios?							
18	¿Considera usted, que el portal de servicios incentivará a que los otros organismos públicos incorporen algunos de sus servicios?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HOY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr J Mg: LIZANDRO CRISPIAN ROMERO    DNI: 095554022

Especialidad del validador: DOLENCIA MAGISTERAL

17 de NOV del 2018  


Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Finalidad:**

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles de calidad en la atención

**Datos generales:****Instrucciones:**

Estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de calidad en la atención. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque dentro de los recuadros sólo con un aspa (x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que ponga su nombre, por lo que pedimos sinceridad en su respuesta.

**Donde:**

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

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

	<b>TRATO DEL TRABAJADOR</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera usted, un buen desempeño de las funciones de los servidores públicos del Banco de la Nación de San Borja?					
2	¿Considera usted, que la forma de actuar de los servidores públicos del Banco de la Nación de San Borja es agradable para los usuarios y/o clientes?					
3	¿Considera usted, que el trato del trabajador público que lo atiende es por el estrés constante del Banco de la Nación de San Borja?					
4	¿Considera usted, que la solución de los problemas del servidor público que lo atiende es optimizar mayor personal en el Banco de la Nación de San Borja?					
	<b>SERVICIO OPORTUNO</b>					
5	¿Considera usted, que los equipos tecnológicos que usa el servidor público en el Banco de la Nación de San Borja son de alta tecnología?					
6	¿Considera usted, que los equipos tecnológicos implementados en el Banco de la Nación de San Borja tienen servicio oportuno?					
7	¿Considera usted, que la capacitación a los servidores públicos que trabajan en el Banco de la Nación de San Borja es buena?					
8	¿Considera usted, que la infraestructura del Banco de la Nación de San Borja es eficiente para el servicio oportuno del usuario?					
	<b>ORGANIZACIÓN</b>					
9	¿Considera usted, que los incentivos a los servidores son eficientes?					
10	¿Considera usted, que los incentivos son para la mejora del rendimiento de los servidores públicos?					
11	¿Considera usted, que el ambiente laboral en el Banco de la Nación de san Borja es bueno?					

12	¿Considera usted, que la comunicación entre los servidores y el usuario del Banco de la Nación es bueno?					
13	¿Considera usted, que los clientes se comunican con los trabajadores solo cuando presentan problemas en el Banco de la Nación?					
14	¿Considera usted, que son buenas las capacitaciones que se desarrollan para los servidores públicos?					
15	¿Considera usted, que el usuario tiene problemas para solucionar por falta de organización de los trabajadores del Banco de la Nación?					
16	¿Considera usted, que es óptima la identificación para atender a los usuarios del Banco de la Nación de San Borja?					
17	¿Considera usted, que el Banco de la Nación de San Borja tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?					
18	¿Considera usted, que el Banco de la Nación de San Borja tiene equipos modernos para la organización del trabajador y usuarios respecto a la calidad en la atención?					

**Gracias por su participación**



ESUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD EN LA ATENCION**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSION 1 TRATO DEL TRABAJADOR</b> ¿Considera usted, un buen desempeño de las funciones de los servidores públicos del Banco de la Nación de San Borja?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted, que la forma de actuar de los servidores públicos del Banco de la Nación de San Borja es agradable para los usuarios y/o clientes?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted, que el trato del trabajador público que lo atiende es por el estilo constante del Banco de la Nación de San Borja?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted, que la solución de los problemas del servidor público que lo atiende es optimizar mayor personal en el Banco de la Nación de San Borja?	✓		✓		✓		
5	<b>DIMENSION 2 SERVICIO OPORTUNO</b> ¿Considera usted, que los equipos tecnológicos que usa el servidor público en el Banco de la Nación de San Borja son de alta tecnología?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted, que los equipos tecnológicos implementados en el Banco de la Nación de San Borja tienen servicio oportuno?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted, que la capacitación a los servidores públicos que trabajan en el Banco de la Nación de San Borja es buena?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted, que la infraestructura del Banco de la Nación de San Borja es eficiente para el servicio oportuno del usuario?	✓		✓		✓		
9	<b>DIMENSION 3 ORGANIZACIÓN</b> ¿Considera usted, que los incentivos a los servidores son eficientes?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted, que los incentivos son para la mejora del rendimiento de los servidores públicos?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted, que el ambiente laboral en el Banco de la Nación de San Borja es bueno?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted, que la comunicación entre los servidores y el usuario del Banco de la Nación es bueno?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted, que los clientes se comunican con los trabajadores solo cuando presentan problemas en el Banco de la Nación?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted, que son buenas las capacitaciones que se desarrollan para los servidores públicos?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted, que el usuario tiene problemas para solucionar por falta de organización de los trabajadores del Banco de la Nación?	✓		✓		✓		
16	¿Considera usted, que es óptima la identificación para atender a los usuarios del Banco de la Nación de San Borja?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted, que el Banco de la Nación de San Borja tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted, que el Banco de la Nación de San Borja tiene equipos modernos para la organización del trabajador y usuarios respecto a la calidad en la atención?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg. *Johnny Félix Farfán Pimentel* DNI: *06269132*  
 Especialidad del validador: *Docente en Administración de la Educación*

*17* de *11* del 20*18*

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RIVERA ARELLANO EDITH GISELA DNI: 41154085

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

24 de 11 del 2018

[Handwritten signature]

Firma del Experto Informante.

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Apellidos y nombres del juez validador, Dr Mg: LIZANDRO CRISPIN ROMERA DNI: 0955402

Especialidad del validador: DOCENTE HISTORIA

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de Jun. del 2018  


Firma del Experto Informante.

## Anexo 4: Base de datos

Base de datos de la variable Gobierno electrónico:

N°	Dimensión externa						Dimensión interna						Dimensión relacional						D1	D2	D3	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18				
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	13	13	8	34
2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	1	9	13	6	28
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	14	13	8	35
4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	7	11	4	22
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	7	8	7	22
6	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	11	11	6	28
7	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	8	8	4	20
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	14	13	8	35
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	14	14	7	35
10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	13	8	35
11	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	11	9	4	24
12	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	10	8	6	24
13	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	11	9	5	25
14	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	9	9	6	24
15	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	9	8	4	21
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	7	9	4	20
17	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	3	12	10	7	29
18	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	3	3	1	3	13	12	10	35
19	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	2	2	2	2	1	2	16	19	7	42
20	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	16	16	8	40
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	21	20	12	53



22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	21	20	12	53
23	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	21	18	12	51
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	14	15	8	37
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	14	14	9	37
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28	28	15	71
29	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	19	22	12	53
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
31	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	26	24	8	58
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	28	23	15	66
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	20	12	53
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
39	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	15	8	37
40	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	14	15	10	39
41	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	14	15	10	39
42	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	14	15	9	38
43	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	14	13	10	37
44	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	16	8	38
45	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	21	19	10	50
46	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	15	8	37
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	21	21	14	56
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54

49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	20	12	53
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	21	21	11	53
51	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	13	8	35
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	14	14	7	35
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	4	18
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	4	18
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	4	18
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	4	18
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54

76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	36
86	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	13	7	8	28
87	1	1	1	3	3	1	1	4	1	1	4	1	4	1	2	1	1	1	11	16	5	32
88	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	19	12	52
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	3	3	1	3	3	3	3	21	28	12	61
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	3	3	1	3	3	3	3	21	28	12	61
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	12	54

**V1 GOBIERNO ELECTRONICO**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
6	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1
7	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
12	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3
15	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
17	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	3
18	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	3	3	1	3
19	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	2	2	2	2	1	2
20	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2

**Fiabilidad**

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	18

Base de datos de la variable Calidad en la atención;

N°	Trato al trabajador				Servicio oportuno				Organización										D1	D2	D3	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18				
1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	16	18	16	50
2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	1	8	10	10	28
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	12	12	11	35
4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	6	8	8	22
5	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	9	8	11	28
6	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	8	11	9	28
7	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	7	6	7	20
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	18
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	12	12	11	35
10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	11	12	35
11	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	9	8	7	24
12	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	9	6	9	24
13	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	10	8	7	25
14	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	6	8	10	24
15	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	8	7	6	21
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	6	7	7	20
17	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	3	10	10	9	29
18	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	3	3	1	3	12	10	13	35
19	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	2	2	2	2	1	2	14	17	11	42
20	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	14	13	13	40
21	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	12	13	15	40
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	18	18	17	53

23	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	18	16	17	51
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	12	12	13	37
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	12	12	13	37
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	24	24	23	71
29	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	18	15	20	53
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
31	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	22	22	14	58
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	24	20	22	66
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	17	18	53
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
39	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	13	12	37
40	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	12	13	14	39
41	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	12	13	14	39
42	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	12	13	13	38
43	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	12	11	14	37
44	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	14	12	38
45	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	18	16	16	50
46	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	13	12	37
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	18	18	20	56
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	17	18	53

50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	18	18	17	53
51	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	11	12	35
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	12	12	11	35
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	18
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	18
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	18
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	18
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36

77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	12	36
86	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	10	8	10	28
87	1	1	1	3	3	1	1	4	1	1	4	1	4	1	2	1	1	1	10	12	10	32
88	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	16	18	52
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	3	3	1	3	3	3	3	18	27	16	61
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	3	3	1	3	3	3	3	18	27	16	61
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54



## V2 CALIDAD EN LA ATENCION

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
5	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2
6	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1
7	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
12	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3
15	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
17	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	3
18	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	3	3	1	3
19	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	2	2	2	2	1	2
20	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2

### Fiabilidad

### Escala: TODAS LAS VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	18

Anexo 5: Artículo científico

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### **Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018**

**AUTOR**

**Br. José de la Cruz Galarza**

**[joselucho3000@hotmail.com](mailto:joselucho3000@hotmail.com)**

**Escuela de Post Grado**

**Universidad César Vallejo**

**Resumen**

El presente trabajo de investigación titulado “Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018”, tuvo como problema general la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018?, y como objetivo general es determinar la relación entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.

En el aspecto metodológico el trabajo de investigación es de tipo básico. El nivel es descriptivo correlacional y el diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 120 trabajadores del Banco de la Nación y una muestra de 92 trabajadores del Banco de la Nación y la muestra fue probabilístico.

Como resultado se obtuvo que el Gobierno electrónico si se correlaciona con la calidad en la atención con un coeficiente de correlación de Spearman de  $r=0.724^{**}$  siendo moderadamente fuerte , mientras que el gobierno electrónico se correlaciona con la dimensión servicio oportuno con un  $r=0.770^{**}$  siendo moderadamente fuerte , mientras que la variable gobierno electrónico si se correlaciona con la dimensión de servicio oportuno con un  $r=0.714^{**}$  siendo moderadamente fuerte, con respecto al gobierno electrónico si correlaciona con la dimensión organización con un valor de  $r=0.726^{**}$  es moderadamente fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman

Palabras claves: Gobierno electrónico, calidad en la atención, trato al trabajador, servicio oportuno y organización.

### **Abstract**

The present research work entitled "Electronic Government and Quality in the Service of the Bank of the Nation, San Borja Headquarters, 2018", had as a general problem the following question: What is the relationship between electronic Government and quality in the attention of the Banco de la Nación, San Borja headquarters, 2018?, and as a general objective is to determine the relationship between electronic Government and quality in the service of the nation's bank, 2018. In the methodological aspect, the research work is of a basic type. The level is correlational descriptive and the non-experimental cross-sectional design. The population was 120 workers of the Banco de la Nación and a sample of 92 workers of the Banco de la Nación and the sample was probabilistic. As a result, it was obtained that the electronic Government is correlated with the quality of care with a Spearman correlation coefficient of  $r = .724^{**}$  being moderately strong, while the electronic government correlates with the dimension of timely service with a  $r = .770^{**}$  being moderately strong, while the variable e-government is correlated with the dimension of timely service with  $r = .714^{**}$  being moderately strong, with respect to e-government if it correlates with the organization dimension with a value of  $r = .726^{**}$  is moderately strong according to the Spearman correlation indexes

Keywords: Electronic government, quality of attention, treatment of the worker, timely service and organization.

### **Introducción**

Actualmente el Banco de la Nación como socio estratégico del Estado Peruano, viene implementando canales alternos de atención (banca móvil, banca por internet, Agentes Multired) a fin de atender la creciente demanda de los servicios, que ofrece el Gobierno a los ciudadanos, con el objeto de minimizar los problemas, como son las largas colas en sus agencias, especialmente en días de pagos de remuneraciones al sector público, ocasionando una percepción de ineficiencia por parte del gobierno hacia los requerimientos de los ciudadanos. Para continuar avanzando en el gobierno electrónico, el estado viene promoviendo proyectos para mejorar la interacción entre los usuarios y el trabajador del estado con el objetivo de agilizar la prestación de servicios, basados en la interoperabilidad de información entre las entidades de la gestión pública. Al respecto, el Banco de la

Nación de San Borja, viene desarrollando acciones de innovación tecnológica en sus principales procesos internos con el objetivo de expandir los canales de provisión de servicios públicos a los usuarios, posibilitando que se puedan hacer trámites desde la comodidad de del hogar u oficina sin depender de un horario administrativo entre los cambios más significativos tenemos la banca por internet el cual gracias a su tecnología permitirá aprovechar el tiempo y mejor la calidad en la atención por medios electrónicos es por ello que llegamos a la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018?

### **Metodología**

Esta investigación se realizó siguiendo los lineamientos dado por el método cuantitativo en el cual se aplicó el diseño propuesto por el autor del presente estudio, se administró instrumentos validados por expertos y la obtención de los datos son directos con resultados concluyentes y se captó la apreciación de los elementos muestrales, donde, todas las informaciones obtenidas serán atendidas de acuerdo a un enfoque cuantitativo, ya que los datos son numéricos y sometidos a configuraciones estadísticas para el análisis respectivo, buscando establecer las características de las relaciones entre las variables. El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

## Resultados

Tabla 1. *Correlación de las variables Gobierno electrónico y calidad en la atención*

<b>Correlaciones</b>			Gobierno electrónico	Calidad en la atención
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Calidad atención	Coefficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Como un coeficiente de correlación de 0,724 lo cual indica una correlación alta entre las variables y  $p=0.000 < 0.01$  por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, por lo tanto, se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre el Gobierno electrónico y la calidad en la atención.

## Discusión

El estudio realizado por Onésimo (2013) concluyó que existe relación positiva entre la calidad en la atención y satisfacción de servicios que brinda la municipalidad provincial de Chiclayo – Perú. Por lo que la calidad de atención fue una gran problemática ya que la baja satisfacción de servicio a tiempo repercutía que el usuario se sienta insatisfecho, habiéndose obtenido una similitud en el tipo de investigación con un coeficiente de  $r= ,753$  que es una relación positiva.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de  $=,770$  \*\* y un nivel de significancia 0,000; por lo tanto, se afirma que existe una relación entre el gobierno electrónico y la dimensión del trato del trabajador en el Banco de la Nación de San Borja y tiene una semejanza con el estudio de Alcaide (2013) que en la variable de E-Gobierno y su dimensión del trato del trabajador el coeficiente es  $r= ,771$  que demuestra una relación positiva el cual nos indica

en la dimensión de trato del trabajador que debe ser valorado en la empresa para que haya mejores financiamiento y mejor concepto de usuario municipal .

Con respecto a la hipótesis específica 2, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de  $=,714^{**}$  y un nivel de significancia de 0,000; por lo tanto se afirma que existe relación entre el gobierno electrónico y la dimensión del servicio oportuno y tiene una semejanza con el estudio Reynoso (2018), donde se obtuvo un resultado según Spearman  $=,718$  respecto a la dimensión del servicio oportuno y concluyo que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión del servicio oportuno y la variable del gobierno electrónico.

Con respecto a la hipótesis específica 3, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de  $=,726^{**}$  y un nivel de significancia de 0,000; por lo tanto se afirma que existe relación entre el gobierno electrónico y la dimensión de organización y tiene una semejanza con el estudio de Carrión, Larenas y Carrión (2014) donde se obtuvo un resultado según Spearman  $=,725$  respecto a la dimensión de organización y concluyo que existe una relación positiva y significativa ente la variable del gobierno electrónico y la dimensión de organización y concluyo que existe una relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión de organización .

### **Conclusiones**

El Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018, es correlación positiva moderadamente fuerte, de acuerdo a los índices de correlación, el coeficiente de correlación de Spearman  $r = 0,724^{**}$  lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados. Hecho que nos indica que el gobierno electrónico favorece la calidad en la atención entre los miembros de la institución logrando contribuir significativamente en la mejora de los propósitos institucionales. Es por ello que se considera factor clave en el gobierno electrónico y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa.

El gobierno electrónico y el trato del trabajador es correlación positiva moderadamente fuerte, de acuerdo a los índices de correlación, el coeficiente de correlación de Spearman  $r = 0,770^{**}$  lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados. Debido a que el gobierno electrónico y la dimensión trato del trabajador, es esencial debido al manejo de a los esfuerzos para mejorar la labor constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo la organización institucional para proporcionar a los

miembros una oportunidad de mejorar su rendimiento y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto.

El gobierno electrónico dimensión servicio oportuno es correlación es directa positiva moderadamente fuerte, de acuerdo a los índices de correlación, el coeficiente de correlación de Spearman  $r = 0,714^{**}$  lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados. Hecho que nos indica que el servicio oportuno determina un factor esencial en la adecuada marcha de las actividades en el Banco de la Nación de San Borja. De aquí la relevancia porque encaminan en la mejora continua de trabajo, por ello se considera que es un factor primordial en la calidad de atención de las organizaciones.

El gobierno electrónico dimensión organización. Según el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de  $r = 0,726^{**}$ . Entonces el grado de correlación positiva fuerte. Por lo tanto, la organización que se brinde a los trabajadores de las instituciones debe de ser asociado con un trabajo de calidad y de buen trato en virtud que ello favorecerá el desarrollo de competencias y capacidades profesionales.

los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Derecho, Universidad Autónoma del Perú, 2017.

### **Recomendaciones**

Se sugiere que el Banco de la Nación desarrolle mayores servicios a través del gobierno electrónico con el objeto de descentralizar su principal canal de atención (ventanillas), brindando a los clientes canales alternativos que sean más flexibles, ágiles y transparente a fin de mejorar la calidad de atención al ciudadano.

Se sugiere respecto a la dimensión del trato al trabajador, que la Gerencia de Planeamiento y desarrollo trabaje conjuntamente con las áreas operativas del Banco a fin de crear manuales de actividades por cada labor que realiza cada trabajador, con el objeto de que se ponga fin al conocimiento empírico y se traslade dicho conocimiento a manuales fácil de entender y aplicar desde el primer día que el personal inicia sus labores en la Institución.

Se sugiere que la Gerencia de Banca de Servicio del Banco de la Nación de San Borja fomente el uso de los canales alternativos, mediante promotores que estén ubicados en las Agencias principalmente en días donde la afluencia de público es mayor, los cuales deberán contar con dispositivos electrónicos para una demostración y orientación práctica del uso de estos canales, ya que muchas veces por

desconocimiento o por falta de capacitación, los clientes y/o usuarios no se atreven a usar dichos canales los cuales brindan los mismos servicios que las ventanillas.

Se sugiere que el Banco de la Nación adicional a las áreas de informática con las que ya cuenta, implementará una oficina exclusiva que se dedique a la ampliación servicios brindados a través de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, a fin de mejorar la competitividad del Banco de la Nación, y en ese sentido brindar una mejor y oportuna calidad de atención a los clientes y/o ciudadanos.

### **Referencias bibliográficas**

Alcaide, R. (2013). *E-Gobierno e información financiera en la municipalidad de Chile año 2013*. (Tesis doctoral, universidad de Chile).

Anchundia, O. (2014). *El Gobierno electrónico y gestión de calidad en municipalidad de Ecuador*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ecuador).

Arias, F. (2008). *Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. (5.ed). Venezuela: Editorial Episteme

Castoldi, P. (2014). *El Gobierno electrónico como un nuevo paradigma de administración*. Argentina: Hill editorial.

Cardona D. (2014). *Gobierno electrónico*. Colombia: RVG editorial

Carrión, L. Larenas, F. y Carrión,H. (2014). *Gobierno electrónico y administración electrónica en la universidad de Barcelona ,2013*. (Tesis de doctorado, universidad Unir).

Chávez, R. (2016). *Nivel satisfacción y calidad en la atención al usuario en los consultorios externos de dermatología del hospital dos de mayo 2015*. (Tesis de maestro, Universidad Nacional de San Marcos). Perú.

Gutiérrez, H. (2014). *Control estadístico de la calidad y seis sigmas*. (3.ed.). México: Programas educativos S.A.



- Heeks, Z. (2013). *Gobierno electrónico en México*. Tihuacan: Oxford editorial
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5.ed.). México: Programas educativos S.A.
- Juran, J. (2017). *Manual de Calidad. Juran's quality handbook*. (5.ed.) .Mexico: co- editor-in-chief, A. Blanton Godfrey, co-editor-in-chief.
- Mariscal, F. Lepore, L. y Carvalho, R. (2012). *La percepción sobre la utilización del Gobierno electrónico corporación de la información de España*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Gallega). España.
- Molina, E. (2013). *Modelo de GE y satisfacción laboral en la administración pública del ministerio de educación año 2012*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Marcos, Lima). Perú.
- Molina, H. (2011). *Manual de estadística*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Onésimo, H. (2013). *La calidad en la atención y satisfacción de servicios que brinda la municipalidad provincial de Chiclayo – Perú*. (Tesis de maestro, Universidad Nacional de Trujillo). Perú.
- OCDE (1998) *Impact of the emerging Information Society on the policy development process and democratic quality*. Paris: OECD Publications Service.  
[http://www.oilis.oecd.org/oilis/1998doc.nsf/LinkTo/PUMA\(98\)](http://www.oilis.oecd.org/oilis/1998doc.nsf/LinkTo/PUMA(98))
- Puentes, C. (2014). *Calidad en la atención*. (6. ed.). Argentina: editorial Libros en Red.
- Reynoso, M. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*". (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Perú.

Roldan, W. (2012). *Calidad en la atención y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños, 2011*". (Tesis de maestro, PUCP). Perú.

Suñé, A. (2014). *E-government o administración electrónica y su implantación en la administración del estado de la municipalidad de Córdoba, Argentina*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Argentina).

Sánchez, H y Reyes, C. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Visión universitaria

Vargas, G. y Aldana, L. (2014). *Comportamiento Del Consumidor*. (8. Ed.). México: Ed. Pearson Educación.

## Anexo 6: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 16 de noviembre de 2018

Carta P.557 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Sr. Pedro José Vivanco Medrano

Banco de la Nación

Atención:

Jefe de la Sección Sistema de Pagos

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **JOSÉ LUIS DE LA CRUZ GALARZA**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a José Luis De La Cruz Galarza identificado(a) con DNI N.° 40951378 y código de matrícula N.° 7000855694; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja,  
2018**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
Jefe de Unidad  
ESCUELA DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



**PEDRO JOSÉ VIVANCO MEDRANO**  
Jefe (a)  
Sección Sistema de Pagos

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendocino 4252, Los Olivos, Tel.: (+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4342  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 840, 5to. Cerro Perú, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9033 Fax: 2010  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Fax: 8194  
**CALLAO** Av. Argentina 1780 Tel.: (+511) 202 4342 Fax: 2050

Anexo 7: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
PORGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. José Luis De La Cruz Galarza

INFORME TÍTULADO:

Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación,  
sede San Borja, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 17/01/2019

NOTA O MENCIÓN: 16



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

## Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad de la tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Johnny Félix Farfán Pimentel, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018", del (de la) estudiante Br. José Luis De La Cruz Galarza, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha 15 de marzo 2019



*PIP Miguel A. Perez*

Firma

Johnny Félix Farfán Pimentel


DNI: 06269132

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Controllo	Vicerrectorado de Investigación

## Anexo 9: Pantallazo del turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
 https://ev.turnitin.com/app/carta/en\_us/?s=1&lang=en\_us&u=1063699848&o=1063049956

feedback studio JOSE /0



**Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. José Luis de la Cruz Galarza


**Match Overview**

**23%**

Rank	Source	Match Percentage
1	Submitted to Universidad... Student Paper	18%
2	www.wikiteka.com Internet Source	<1%
3	www.infojur.ufsc.br Internet Source	<1%
4	espaciodeinvestigacin... Internet Source	<1%
5	iunaes.mx Internet Source	<1%
6	bibadm.ucla.edu.ve Internet Source	<1%
7	dspace.pucesi.edu.ec Internet Source	<1%

Page: 1 of 109 Word Count: 23032 Text-only Report High Resolution On 08:18 a.m. 11/01/2019

Anexo 10: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo José Luis De La Cruz Galarza, identificado con DNI N° 40951378, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 40951378

FECHA: 15 de marzo del 2019

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	VICEDIRECTORADO DE INVESTIGACION	VICEDIRECTORADO DE Investigación

