



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**La gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario  
en la oficina regional del Indecopi de Lambayeque**

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

**AUTORA:**

Vasquez Cusma, Nelly Maribel (ORCID: 0000-0002-6009-6425)

**ASESOR:**

Dr. Montenegro Camacho, Luis (ORCID: 0000-0002-8696-5203)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO – PERÚ

2021

## Dedicatoria

A mis padres Manuel y Elva, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi esposo Jorge Huanambal y a mi hijo Jorge Mateo, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A mis hermanos y mi mejor amiga Flor, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Nelly Maribel

## Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme  
en mi camino y por permitirme  
concluir con mi objetivo.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	13
3.2. Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población y muestra.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	14
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Métodos de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN .....	20
VI. CONCLUSIONES .....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS .....	25
ANEXOS.....	30

## Índice de tablas

Tabla 1	Dimensiones de la variable gestión pública electrónica	21
Tabla 2	Dimensiones de la variable calidad de servicio	22
Tabla 3	Niveles de la variable gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario.	23
Tabla 4	Prueba de normalidad	24
Tabla 5	Correlación entre las variables	25

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Dimensiones de la variable gestión pública electrónica	21
Figura 2	Dimensiones de la variable calidad de servicio	22
Figura 3	Niveles de la variable gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario.	23

## Resumen

El objetivo principal de investigación titulado “La gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del Indecopi de Lambayeque” tiene como finalidad determinar la relación entre la gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del INDECOPI de Lambayeque para mejorar la calidad en sus servicios, optando por crear canales digitales para brindar los servicios existentes, los cuales se desarrollaban de forma presencial, introduciendo grandes cambios de acceso de los ciudadanos a la información y servicios brindados; la investigación es descriptiva, correlacional y de corte transversal y la muestra está conformada por 29 colaboradores de la Oficina Regional Lambayeque de la Institución Pública de Defensa del Consumidor, la muestra de estudio en los trabajadores, en el nivel de gestión pública electrónica la mayoría se encuentran en la categoría regular con el 51.72%, y el nivel de calidad de servicio la mayoría se encuentra en la categoría regular con el 55.17%, así mismo al valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.896 siendo alta y directa.

**Palabras clave:** Gestión pública electrónica, la calidad de servicio, usuario

## **Abstract**

The main research objective entitled "Electronic public management and quality of user service in the regional office of Indecopi de Lambayeque" aims to determine the relationship between electronic public management and quality of user service in the regional office of the INDECOPI de Lambayeque to improve the quality of its services, opting to create digital channels to provide existing services, which were developed in person, introducing major changes in citizen access to the information and services provided; The research is descriptive, correlational and cross-sectional and the sample is made up of 29 collaborators from the Lambayeque Regional Office of the Public Institution for the Defense of the Consumer, the study sample in workers, at the level of electronic public management are found in the regular category with 51.72%, and the level of service quality the majority is in the regular category with 55.17%, likewise the value of Spearman's Rho correlation coefficient is equal to 0.896 being high and direct.

**Keywords:** Electronic public management, quality of service, user

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente somos testigos de un momento de cambios en la gestión administrativa pública, hecho que sugiere dar pase a una reestructuración tecnológica que conlleve a mejorar la calidad en sus servicios, optando por crear canales digitales para brindar los servicios existentes, los cuales se desarrollaban de forma presencial, introduciendo grandes cambios de apertura a medios de información y servicios prestados a los usuarios por parte de las entidades, implicando para ellos grandes retos para romper brechas existentes. El gobierno electrónico está constituido por mecanismos que aportan al fortalecimiento de la gestión pública. Para Aguilar (2009) la modernización de la organización implica reinventarse para lograr una reforma total del sistema. Es desde ese cambio que se denomina gobierno electrónico. Como expresa Cordella (2007), el gobierno electrónico (GE) dentro de un plan de acción, se sirve de las TIC o tecnologías de la información y comunicación para brindar a las organizaciones las herramientas necesarias para su crecimiento y desarrollo dentro del entorno virtual.

A nivel mundial los servicios públicos con mayor atención de los ciudadanos son los relacionados a la educación pública, la justicia y los servicios que provee el estado a nivel central, regional y local, la gestión del tipo administrativa en las entidades públicas, el tiempo que demanda un ciudadano en hacer un trámite es la característica que más condiciona su percepción de la calidad en el servicio (Bruwer, et.al., 2014). En este escenario una de las características indica que la reducción de los tiempos demandados por el ciudadano para un trámite conduce a incrementos en la calidad del servicio o bien público. En la actualidad, como lo hace notar Gonzales et al., (2020) la base y columna vertebral de toda organización sea pública o privada es la gestión administrativa, es la gestión la que se encarga de proveer responsablemente los recursos a utilizar. Indica Mendoza, (2017) que estas acciones se desarrollan con el propósito de alcanzar las metas propuestas en su momento de planificación.

Alles, (2015) refiere que toda organización requiere de personal competente de forma permanente, estudios realizados por expertos en gestión humana han demostrado que el éxito de toda empresa y sus niveles de rentabilidad y producción se ven en detrimento cuando no cuenta con personal especializado y capacitado.



La buena calidad de los servicios brindados por las entidades públicas traducidas en la óptima atención al cliente, los buenos productos, el acercamiento a la información y además la disposición para la atención en horario continuo han sido las consecuencias de la transición de un gobierno burocrático a un gobierno electrónico a nivel global. (Brown, 2000; Brudney, 2004; Dawes, 1998; Prefontaine, 2003; Johnson, 2002; OECD, 2003; West, 2004)

En nuestro país, de acuerdo con Mendivel et al., (2019) de la correcta y eficiente gestión administrativa depende el reconocimiento o fracaso del accionar de las organizaciones. Para lograr el éxito es necesario realizar cambios significativos dentro de la administración y poder mostrar eficiencia en el servicio al hacer uso de los recursos y herramientas que se encuentran a disposición. (Tirado, 2014).

La competitividad de una organización se refleja en el estándar de calidad de su servicio y en este contexto de pandemia que estamos viviendo las empresas velan por su estabilidad competitiva en el mercado para retribuir la preferencia de cada uno de sus usuarios (Bao, 2020), es el contexto actual que exige cada vez más que las organizaciones a través de su gerencia orienten su misión a este nuevo escenario, donde los obstáculos identificados se conviertan en posibilidades del mismo modo las amenazas se transformen en buenas ocasiones para tomar acción. (Saavedra, 2019).

La excelencia en el servicio es una labor compleja y sustancial para cualquier empresa del Perú que apunte a brindar un trabajo de calidad como lo señalan Pride y Ferrel (2018). Una de las condiciones para que esto ocurra es contratar personal con el perfil requerido para este contexto y garantizar la calidad del servicio de forma sostenible (De la Hoz et al.,2020), además de los recursos imprescindibles en este caso. (Moreno et. al., 2018)

A nivel local los representantes del gobierno y los pobladores de la región Lambayeque en base a la dependencia de los mecanismos digitales tuvieron que establecer estrategias que favorezcan la prestación y acceso a asistencia pública en tiempos de pandemia, y es así que tomando como referencia a una institución pública (INDECOPI), como órgano regulador, se pudo observar que, a pesar del uso de recursos virtuales, los vacíos siguen siendo considerables. Los representantes de los gobiernos frente a los diversos escenarios complejos

respecto al servicio que brindaban las empresas, aplicaron medidas con el fin de adecuarse a este nuevo contexto. La mayoría de personas en todo el mundo efectuó trámites personalmente a pesar de haberse establecido las medidas protocolares. Se conoce que un 20% de usuarios no pudo realizar trámite alguno debido a que los establecimientos estaban cerrados. Por otro lado, los servicios en línea no eran sencillos de realizar por lo que la población con esta insatisfacción decidiera no usarlos más. Este caso era recurrente en adultos mayores o de poca preparación educativa.

Por este motivo el problema queda planteado de la siguiente manera: ¿Cómo se relaciona la gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del INDECOPI de Lambayeque?

La justificación teórica se da, puesto que para adaptar los instrumentos de investigación se tiene una fundamentación epistemológica tanto del gobierno electrónico como de la calidad del servicio, del mismo modo se justifica en el aspecto metodológico, por que dejará sentadas las bases para evaluar las variables del estudio y la relación que exista entre ellas en cualquier institución del estado y por último se justifica en el aspecto práctico por que busca conocer la respuesta al problema de investigación mediante el uso del diseño correlacional.

El objetivo general es determinar la relación entre la gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del INDECOPI de Lambayeque; y como objetivos específicos: determinar el nivel de la gestión pública electrónica en la oficina regional del INDECOPI de Lambayeque; determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del INDECOPI de Lambayeque; y establecer el grado de correlación entre la gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del INDECOPI de Lambayeque. Como hipótesis tenemos que existe relación directa y significativa entre la gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del INDECOPI de Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Se exponen los antecedentes internacionales, nacionales y locales que aportan al presente trabajo de investigación y se detallan a continuación:

En España, Galv, (2018) presentó un trabajo bajo el título “Gobiernos Electrónicos y apreciaciones acerca de sistemas corruptos. Indagación comparativa acerca de las relaciones en los gobiernos Latinoamericanos.” El propósito de esta investigación fue analizar el vínculo entre el gobierno electrónico y la percepción de corrupción. Para este trabajo de tipo cuantitativo se seleccionó una muestra correspondiente a 18 países Latinoamericanos en el período 2003-2014. Los resultados mostraron la existencia de correlación importante entre las variables, esto significa que la sensación de corrupción aumenta cuando se fomenta el gobierno electrónico.

En su tesis doctoral con el título Naturaleza, gestión y Transparencias de los Gobiernos Electrónicos en los Gobiernos Abiertos, Cano, (2016) expresa que el mundo virtual se ha convertido en el quehacer cotidiano del ser humano de todo entorno laboral y es en las últimas dos décadas que la tecnología y la informática se ha desarrollado vertiginosamente para estar al servicio del hombre en su rutina laboral, familiar, social y educativa.

En Chile, desde la universidad Complutense, Soto (2016) presentó una tesis doctoral denominada El Rol del Gobierno Electrónico en el Derecho a la Información. El Derecho de acceso a la información Pública y las Tecnologías de Información en Chile. El propósito fue precisar el influjo del gobierno electrónico en los usuarios que ejercen su derecho a la información. El análisis realizado abarca estudios anteriores respecto a las entidades y usuarios involucrados en el desarrollo de la tecnología de la información y el entorno social del año 1812 al 1980.

En Colombia, con respecto a la calidad del servicio de atención Fontalvo et al. (2020) destacan en su trabajo de investigación, que el centro de atención al usuario evidencia eficiencia y eficacia en el servicio, información recogida de los reportes de atención a los usuarios en el período correspondiente. Los resultados obtenidos

indican que aun sin un aumento en los indicadores de rendimiento, los indicadores de la dimensión de calidad se mostraron superiores a los niveles esperados, concluyendo que el centro de atención brinda un servicio eficiente y eficaz.

En Ecuador, Becerra et al. (2019), con una investigación de enfoque mixto y de naturaleza descriptiva, recogen y analizan información tanto cuantitativa como cualitativa a través de grupo focal, entrevista y cuestionario, con el objetivo de inferir respecto a los datos obtenidos. Para este fin se contó con una población de 24 docentes permanentes de carreras diversas de la universidad de Otavalo. Después de la aplicación de los instrumentos y su procesamiento correspondiente se llegó a la conclusión que es necesario la propuesta de un sistema de gestión de calidad (SGC) en la Universidad de Otavalo que facilite el proceso de investigación.

A nivel nacional, Canchari (2018) analizó la incidencia y trascendencia de la gestión administrativa y la calidad de los servicios. Las conclusiones a las que llegó fueron: tanto la gestión del tipo administrativa y la calidad de los servicios en la dependencia Regional de Coordinación de Tacna están relacionadas de manera directa. De la misma forma, la gestión de la asistencia técnica y calidad del servicio, muestran una relación directa entre ellas siendo de mucha relevancia para la gestión de la entidad pública. En la misma línea, la documentación administrativa y la calidad del servicio muestran una incidencia directa, lo cual confirma la importancia del trámite de documentos dentro de la gestión administrativa pública.

En Pasco, con respecto al gobierno electrónico Simón, (2016) efectuó un trabajo de investigación bajo el título Gobiernos Electrónicos y sus repercusiones en los procesos administrativos públicos de la comuna del Distrito de Yanacancha – Pasco. Esta investigación cuantitativa y de alcance transversal nace con la intención de esta investigación fue definir los elementos relacionados al Gobierno Electrónico que intervienen en la gestión pública con el fin de poner en práctica un plan estratégico. Se trabajó con 182 colaboradores de la municipalidad de Yanacancha como población de los cuales se consideró 124 como muestra de la investigación. Las técnicas aplicadas en el recojo de información fueron encuestas y análisis documental. Los instrumentos después de someterlos a procesos de validación, se llega a la conclusión que existe correlación entre el gobierno

electrónico y la gestión pública de la Municipalidad de Yanacancha.

Con respecto a la calidad del servicio de atención tenemos a Mendivel et al. (2020) en su tesis la Administración de la Entidad y los Recursos Humanos (RRHH) en la Universidad Peruana de los Andes de Chanchamayo. Mediante esta investigación se hace la exposición de un sistema adaptable a diversos campos del mundo empresarial, este aporte radica en un conjunto de criterios de desempeño, los cuales permiten evaluar la calidad del servicio, haciendo posible aplicar medidas que redunden en la modernización del servicio prestado a los usuarios.

En Huaraz, Reyes (2020) presentó una tesis de maestría bajo el título, Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018 buscando deslindar la correlación entre la gestión administrativa y el control interno. Esta investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, método hipotético-deductivo, diseño no experimental y de corte transversal contó con una población ascendente a 90 trabajadores de la Municipalidad de Huaraz, de los cuales se tomó una muestra de 73 de ellos. Todos fueron partícipes de la aplicación del instrumento de recojo de información consistente en un cuestionario que posteriormente pasó a su tratamiento estadístico. La información fue validada a través de juicio de expertos para finalmente llegar a la conclusión que al contrastar la hipótesis se puede demostrar la correlación de las variables gestión administrativa y el control interno.

Del Carmen, (2019) al presentar su investigación se propuso preponderar tanto los aspectos positivos como los problemas u obstáculos en el proceso de universalizar el servicio de salud en la ciudad de Lima. Algunas Organizaciones internacionales ya han manifestado la necesidad de reorganizar el sistema de salud, siendo uno de los desafíos más grandes la muestra de esfuerzo y decisión de participación y trabajo articulado de cada uno de los participantes en pro de la restructuración del sistema de atención, fortalecimiento de la conducta ética del mismo modo la participación de los usuarios en el diseño y puesta en marcha de un sistema de salud óptimo, con atención eficiente, eficaz y oportuna. Esta visión de sistema debe ser compartida por todos los involucrados o responsables de la administración.

Proponen Lazo y Macas (2018) a través de tesis mejorar la dirección a nivel

administrativa en una entidad de servicios para construir un manual de funciones para simplificar cada uno de los procesos a nivel administrativo. Las conclusiones presentadas fueron: Es necesario un pleno conocimiento del manual del trabajador, los procedimientos y políticas con el fin de disminuir los errores operativos. La estructura organizativa de la entidad influye en la calidad del servicio brindado ya que otorga una mayor comprensión de los cargos asignados. Finalmente, un plan de capacitación es adecuado para los trabajadores se encuentren plenamente informados, de tal manera que el servicio brindado sea de calidad para el usuario.

Rivera, (2018) propone desde su investigación identificar la correspondencia entre la gestión institucional y la responsabilidad social dentro de una agrupación municipal. Este trabajo de investigación sigue una metodología descriptiva correlacional donde la muestra seleccionada está constituida por veinte promotores de la agrupación municipal. La información recogida a través de instrumentos pertinentes pone de manifiesto la relación íntima que existe entre la variable gestión municipal y la responsabilidad social, dejando claro que al ejercer una eficiente gestión en una organización, la responsabilidad social se puede evidenciar de forma positiva.

A juicio de León, (2017) en su trabajo presentado, la administración y el servicio de calidad guardan estrecha relación. Su trabajo perseguía el objetivo de fijar la correlación entre estas dos variables en la OSCE Tarapoto. Para su trabajo de tipo descriptivo correlacional se decidió tomar una muestra de 139 usuarios para después recoger información pertinente a través de los instrumentos seleccionados. Se pudo concluir como resultado de su trabajo que la calidad de los servicios prestados por la OSCE de la ciudad de Tarapoto se ve respaldada por la gestión administrativa en un 65%.

Con respecto a las teorías del Gobierno Electrónico tenemos los siguiente:

The Organization for Economic Co-operation and Development respecto al término “Gobierno Electrónico” sostiene que el e-gobierno o e-government es servirse de las herramientas o recursos de comunicación e información con el propósito de modernizar y enriquecer la gestión administrativa (OECD, 2003). El año 2007 Los Centros Latinoamericanos de Administración para el Desarrollo (CLAD, 2007) invita

a la Novena Disertación Latinoamericana de Ministerios de Gestión Pública, en dicho evento se concibe la nueva interpretación del Gobierno Electrónico y la Administración Electrónica, concluyendo que son conceptos muy parecidos debido a que tanto una como la otra hacen uso en sus procesos de las herramientas tecnológicas y de comunicación para modernizar el servicio brindado al usuario y garantizar el cumplimiento de sus objetivos y la transparencia como organización.

Con base en La Organización de la Naciones Unidas (2013), el Gobierno Electrónico es definido como una red global, conexión de red mundial con el fin de prestar servicio de información a cada país y sus ciudadanos. Para la International Telecommunication Union, (2009) el GE es el servicio que se presta haciendo uso de mecanismos tecnológicos y de comunicación buscando modernizar y optimizar la gestión administrativa de las organizaciones públicas y fomentando en la población el desarrollo de la era digital. Finalmente, para la OCDE, (2013) el gobierno electrónico es concebido como el uso de herramientas TIC que permiten el nexo entre la organización del estado y el usuario. El empleo de la tecnología favorece el recojo de información, la expansión de la prestación del servicio, elaborar presupuestos precisos y tomar decisiones en base a información más clara.

La definición del Banco Mundial, (2013) respecto al gobierno electrónico consiste en el empleo por parte de las entidades de los mecanismos tecnológicos, de información y de comunicación (TIC) tales como redes, aplicativos e internet en general para fortalecer las relaciones entre el gobierno, la población y las organizaciones empresariales. El uso de la tecnología en el mundo empresarial aporta positivamente pues los costos disminuyen. (Al-Adawi, 2005; Rubino Hallman, 2002). Las empresas formadas desde la fecha de inicio de la aplicación del gobierno electrónico han podido ver muchas ventajas tanto en los costos inferiores en recursos y presupuestos como en la facilidad para efectuar pagos o hacer trámites de manera virtual a través de plataformas electrónicas o aplicativos. Todos los aspectos positivos traducidos en eficiencia en el servicio se desarrollan en dos dimensiones, uno de ellos es el tiempo, la transacción que generalmente se desarrollaba presencialmente en una entidad ahora haciendo uso de la virtualidad se reduce significativamente el tiempo y por otro lado también es posible realizar

pagos al estado como tributos desde diferentes aplicaciones.

El año 2003 la historia para la gestión administrativa da un giro totalmente trascendente y significativo, pues mediante Ley N°27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública se institucionalizó el Gobierno Electrónico. Con esta ley se garantiza el cumplimiento del derecho de todo ciudadano de mantenerse informado y acceder a material documentado a través de redes o soportes tecnológicos virtuales. Este mismo año se establecen las Oficinas Nacionales para fortalecer los Gobiernos Electrónicos y de Informática. Estas oficinas son responsables de encaminar la labor informática además las coordinaciones en la puesta en marcha de los Gobiernos Electrónicos en el país. Una de las oficinas pioneras en la implementación de GE fue la de Miraflores – Lima. (PCMONGEI, 2013). El año 2011 la oficina nacional gestiona proyectos estratégicos a las instancias del gobierno.

Las capacidades de burocracia y gestuarias son requerimientos dentro de las dimensiones del gobierno electrónico. Dentro del proceso de implementación se evidencian etapas y estas exigen intensificar progresivamente el gobierno electrónico en todo el país, para esto se cuenta con dimensiones como presencia, información y transacción.

Dimensión Presencia. Esta dimensión contiene un portal que tiende a medir teniendo en cuenta la oferta de datos básicos que ejecuta el gobierno. La evaluación destaca que en el portal web esté contenida la información institucional relacionada al gobierno local con una aproximación a los usuarios de la localidad.

Dimensión Información. La información expuesta favorece el conocimiento del usuario respecto a la página web de la organización. La información brindada a través de la página se observa más engorrosa que la información brindada en forma presencial.

Dimensión Transacción. Esta dimensión engloba el apoyo necesario para concretarse la comunicación que se establece entre el usuario y el estado, del mismo modo el apoyo que se requiere para hacer posible los trámites virtuales. Estos sistemas virtuales del estado son percibidos como más engorrosos.



Con respecto a las teorías de la Calidad de Servicio de atención al usuario tenemos los siguiente:

La calidad de servicio oscila entre la impresión que se tiene del servicio y las expectativas de los usuarios, estos factores son decisivos para el desarrollo de la organización, es la organización un componente determinante para el éxito o fracaso de la organización. En la medida que la empresa satisfaga las necesidades de los usuarios estará demostrando una prestación de calidad. Arciniegas y Mejías, 2017).

Demostrar calidad en el servicio exige satisfacer las necesidades de los usuarios, transformar debilidades en fortalezas, las reglas de la prestación de los servicios deben estar claras para evitar confusiones a futuro.

La calidad Total de Deming (1989), citado por Ahuja (2017) define la calidad como la expresión de las carencias de los usuarios con características distintas y únicas. Es el productor que verifica si el producto agrada al usuario.

Acevedo, (2017) sostiene que la calidad del servicio adopta una connotación muy extensa de acuerdo a los puntos de vista de los usuarios. Con el propósito de comprender su naturaleza es propicio plantear evaluaciones y comparaciones con un modelo ideal. La calidad se percibe de distinta manera por cada usuario, lo que si se puede coincidir es que al hablar de calidad se habla de satisfacción de expectativas respecto al producto o servicio brindado (Fonseca, 2019), en este sentido, la calidad no solo es creada, sino también respetada. (Marmolejo, et.al., 2017).

De lo expuesto sobre calidad Vargas y Aldana (2007) señalan que la calidad del servicio es un procedimiento donde el cliente confronta sus perspectivas frente a apreciaciones del servicio recibido.

Desde este contexto, es preciso y necesario con el fin de garantizar la calidad, tomar en cuenta el instrumento fundamentado en el ciclo de Deming, también llamado Calidad Total. Esta estrategia tiene sus bases en el principio de progreso continuo de la calidad en las entidades (Granados, 2013), en la óptica que se ajusta

como una evidencia de progreso continuo de las entidades. (Buenaño y Tierra, 2017).

Desde el punto de vista de la teoría de la calidad del servicio de Parasuraman et al. (1998) está supeditada a la calidad apreciada, que será subjetiva y que implica contradicciones que se exponen entre los imprevistos del uso del servicio y la apreciación del que recibe el servicio, esto quiere decir que, mientras más sea notoria la disparidad entre la consideración en función a las perspectivas, será mejor observada la calidad. Bajo este contexto, la organización se ve en la exigencia de identificar las necesidades del administrado, en este escenario es imprescindible aclarar los modelos de servicio apropiados, prestar un servicio con características de calidad con las aspiraciones cifradas en concordancia con sus propias promesas (Martínez, 2012; Monroy y Urcádiz, 2019).

Según Chacón y Rugel (2018), la teoría de la calidad total analiza la calidad con mecanismos básicos como la teoría de causa y efecto de Pareto, el cual ayuda a reconocer las causas y efectos de un problema.

La calidad del servicio que presta una organización ha sido analizada por Parasuraman et al. (1988) atribuyéndole un total de 10 características que con el paso del tiempo se han priorizado 5, tales como, Confiabilidad, Garantía, Tangible y capacidad de respuesta. Todas estas características se pueden evidenciar por la organización donde se va a realizar este estudio. (Vizcardo, 2017)

Por lo expuesto, se consideró cuatro dimensiones:

Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta y Garantía. El Modelo Servqual se encarga de medir la calidad del servicio a través percepciones de los usuarios, de las citadas dimensiones (Matsumoto, 2014).

Según Matsumoto (2014), el modelo servqual explica que la dimensión Tangible, se refiere a los bienes materiales, estructura y servicio brindado por los trabajadores. Se resaltan las buenas condiciones de estructura, los equipos de trabajo, además de eficiencia que permitan la satisfacción de los ciudadanos. En esta dimensión se evalúa: el bien y servicio, el profesionalismo de los trabajadores,

la empatía percibida e igualdad en el trato (Vera y Trujillo, 2017)

La dimensión confiabilidad se fundamenta en la confianza, es decir, el cumplimiento de la entidad pública con la misión establecida por la empresa. Los indicadores son: asistir con la información necesaria, el uso del tiempo prudente y la atención de los requerimientos (Matsumoto, 2014). Dos características importantes son necesarias para poner en marcha la prestación de un servicio de forma correcta y fidedigna, estas son la confianza y la habilidad, en otras palabras, la entidad se compromete a brindar el servicio de forma responsable. (Yovera y Rodríguez, 2018). Es el usuario quien debe indagar sobre la seriedad de la organización en el cumplimiento del servicio de forma puntual y correcta. (Ganga et al., 2019).

La dimensión capacidad de respuesta, se refiere a la atención oportuna en los servicios, a fin de hacer brindar el servicio dentro del plazo estimado por el usuario. Los indicadores de la capacidad de respuesta son: periodo de entrega del servicio, la atención prestada y Tiempo (Matsumoto, 2014). La capacidad de respuesta traducida como la tendencia al servicio de la población procurando una actuación rápida y eficiente y responsabilidad en el servicio en el tiempo acordado. (Rogel, 2018), es para la entidad todo un reto trabajar en la mejora de su servicio puesto que el contexto actual es muy variable y desafiante. (Demuner et al, 2018).

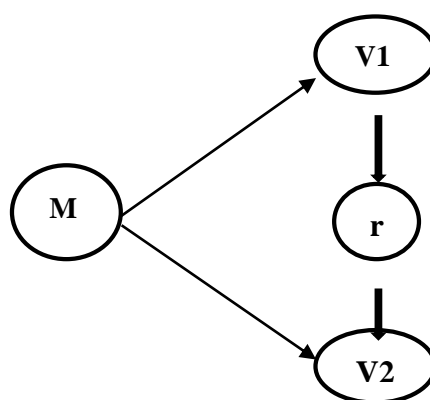
La dimensión garantía, se refiere a la seguridad que transmiten los trabajadores hacia los ciudadanos. Se considera que las destrezas de los servidores son fundamentales para que se trasmita la garantía del servicio al usuario, por ello es relevante el uso de destrezas para brindar un buen servicio (Matsumoto, 2014). Los indicadores de esta dimensión son: las técnicas establecidas por la institución y normativas vigentes.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el tipo de Investigación es correlacional y el diseño se representa de la siguiente manera:

El diseño utilizado fue el siguiente:



**Dónde:**

M = Muestra

V1 = Variable Gestión Pública Electrónica

V2 = Variable Calidad de Servicio al Usuario

r = Relación entre variables

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### **Variable Gestión Pública Electrónica**

Definición Conceptual

Está considerado por el uso de Tics en las diferentes áreas de la administración pública con el propósito de brindar una mejor información y servicio a los usuarios PCMONGEI (2013)

Definición Operacional

Para la formulación del gobierno electrónico se considera la estructuración de tres fases progresivas que son la presencia, la información y la transacción.

## **Variable Calidad de Servicio al Usuario**

### Definición Conceptual

Vargas y Aldana (2007) calidad del servicio es un procedimiento donde el cliente confronta sus perspectivas frente a apreciaciones del servicio recibido.

### Definición Operacional

Para la evaluación de la calidad de servicio tiene en cuenta las siguientes dimensiones: Tangibles, Confiabilidad, capacidad de respuesta y garantía.

La matriz de Operacionalización se ubica en el Anexo 01

### **3.3. Población y muestra**

La población del presente estudio está dada por 29 colaboradores de la oficina regional del Indecopi de Lambayeque.

Por ser pequeña la población de estudios no se considera muestra en la presente investigación pues los instrumentos de investigación se va a aplicar a todos los elementos de la población.

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

En la presente investigación se utilizaron las técnicas de Gabinete y de Campo, en la primera se trabajó el fichaje bibliográfico digital para organizar la información teórica tanto de la Variable 1 dada por la Gestión Pública Electrónica como de la variable 2, dada por Calidad de Servicio al Usuario; y la técnica de campo que sirvió para evaluar a ambas variables de estudio con el uso de dos instrumentos tipo cuestionario, uno para medir la Gestión Pública Electrónica y otro para medir la Calidad de Servicio al Usuario

### **3.5. Procedimientos**

Dado todavía el trabajo remoto en la oficina regional del Indecopi de Lambayeque, se procedió aplicar los instrumentos vía WhatsApp, en donde se le remitían los cuestionarios a los colaboradores como mensaje de Word y los mismos tenían que

responder por el mismo medio ya las encuestas respondidas en Word para proceder posteriormente a su procesamiento.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos se hará uso de la estadística descriptiva tanto para la elaboración de tablas como para la elaboración de las gráficas estadísticas. Para la realización de este proceso se hará uso de los programas estadísticos Excel y SPSS en su última versión.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para los aspectos éticos se hará uso del Código de Ética con la Resolución del Consejo Universitario N° 0262-2020; que tiene en cuenta principios básicos de respeto a las personas que pertenecen al presente estudio, manteniendo en todo momento su anonimato en el recojo de la información, de igual manera se respeta el derecho de autor de todas las obras que han apoyado la construcción del presente trabajo de investigación.

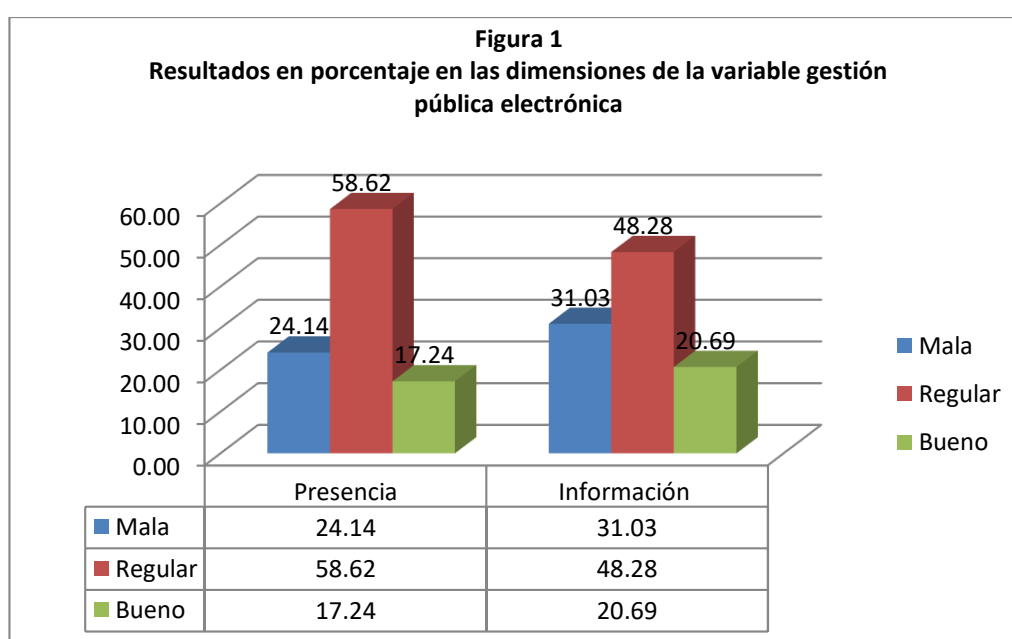
#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

***Dimensiones de la variable gestión pública electrónica***

N	Presencia		Información	
	f	%	f	%
Mala	7	24.14	9	31.03
Regular	17	58.62	14	48.28
Bueno	5	17.24	6	20.69
Total	29	100.00	29	100.00

Nota: Elaboración según el instrumento



*Nota.* De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de estudio en los trabajadores, en la **dimensión presencia** la mayoría se encuentran en la categoría regular con el 58.62%, le sigue la categoría mala con el 24.14% y por último la categoría bueno con el 17.24%; en la dimensión información la mayoría se encuentra en la categoría regular con el 48.28%, luego en la categoría mala con el 31.03% y por el ultimo la categoría bueno con el 20.69%.

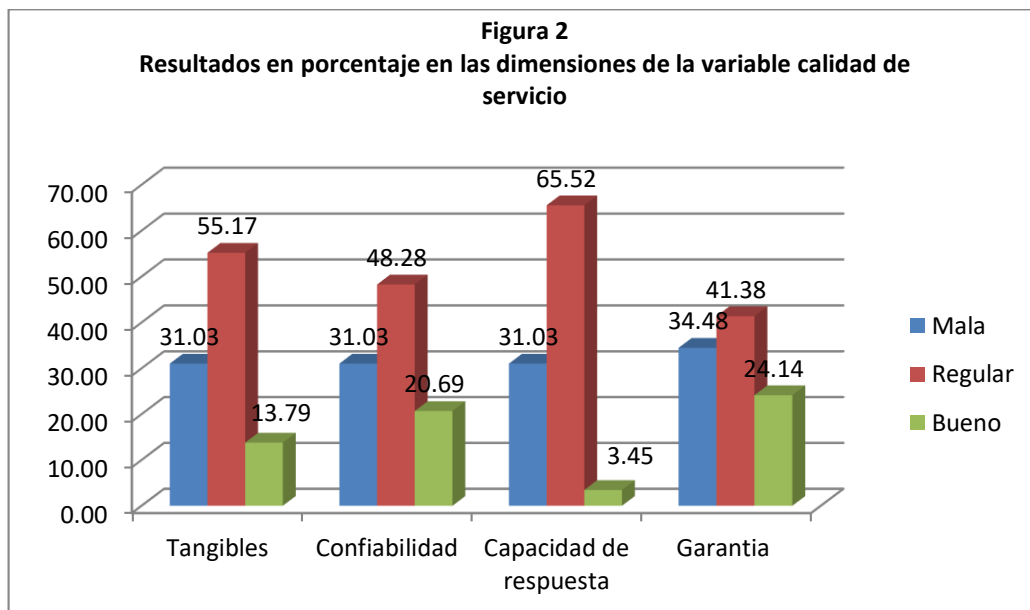
**Tabla 2**

**Dimensiones de la variable calidad de servicio**

N	Tangibles		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Garantía	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	9	31.03	9	31.03	9	31.03	10	34.48
Regular	16	55.17	14	48.28	19	65.52	12	41.38
Bueno	4	13.79	6	20.69	1	3.45	7	24.14
Total	29	100.00	29	100.00	29	100.00	29	100.00

**Figura 2**

**Resultados en porcentaje en las dimensiones de la variable calidad de servicio**



*Nota.* De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de estudio en los trabajadores, en la **dimensión tangibles** la mayoría se encuentran en la categoría regular con el 55.17%, le sigue la categoría mala con el 31.03% y por último la categoría bueno con el 13.79%; en la dimensión **confiabilidad** la mayoría se encuentra en la categoría regular con el 48.28%, luego en la categoría mala con el 31.03% y por el último la categoría bueno con el 20.69%, en la dimensión **capacidad de respuesta** la mayoría se encuentra en la categoría regular con el 65.52%, luego en la categoría mala con el 31.03% y por el último la categoría bueno con el 3.45%, en la dimensión **garantía** la mayoría se encuentra en la categoría



regular con el 41.38%, luego en la categoría mala con el 34.48% y por el ultimo la categoría bueno con el 24.14%

**Tabla 3**

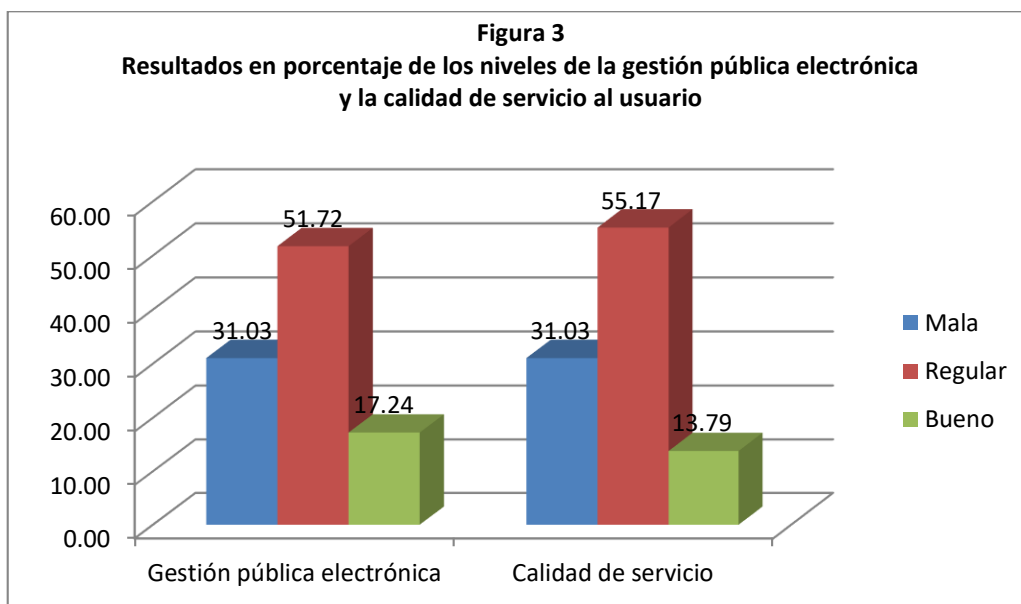
**Niveles de la gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario**

N	Gestión pública electrónica		Calidad de servicio	
	f	%	f	%
Mala	9	31.03	9	31.03
Regular	15	51.72	16	55.17
Bueno	5	17.24	4	13.79
Total	29	100.00	29	100.00

Nota: Elaboración según el instrumento

**Figura 3**

**Resultados en porcentaje de los niveles de la gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario**



*Nota.* De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de estudio en los trabajadores, en el nivel de gestión pública electrónica la mayoría se encuentran en la categoría regular con el 51.72%, le sigue la categoría mala con el 31.03% y por último la categoría bueno con el 17.24% y el nivel de calidad de servicio la mayoría se encuentra en la categoría regular con el 55.17%, luego en la categoría mala con el 31.03% y por el ultimo la categoría bueno con el 13.79%

**Tabla 4****Prueba de normalidad de las variables gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario**

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión pública electrónica	,162	29	,049	,901	29	,011
Calidad de servicio	,226	29	,001	,793	29	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* De acuerdo a los valores de Sig. de Shapiro-Wilk, vemos que son mayores que 0,05, por tanto la prueba de correlación a aplicar es la Rho de Spearman.

**Tabla 5****Prueba de correlación de las variables gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario**

			Gestión pública electrónica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión pública electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

*Nota.* En los resultados de la tabla se observa que el valor de Sig es menor que 0,05, determinando la existencia de una relación significativa entre el Gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del Indecopi de Lambayeque. Asimismo, Señalando con esto la demostración de la hipótesis de la presente investigación.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se procede a establecer la discusión en base a los resultados establecidos. A lo largo del tiempo, se han realizado varias investigaciones en este tema a nivel nacional e internacional, donde es conocido que las variables de estudio constituyen indicadores pilares en los servicios de la institución. En la oficina regional del Indecopi de Lambayeque debe preocuparse por las necesidades y expectativas de los usuarios.

Respecto al objetivo 1 se determinó el nivel de la gestión pública electrónica en la oficina regional del INDECOPI de Lambayeque; la mayoría se encuentran en la categoría regular con el 51.72%, le sigue la categoría mala con el 31.03% y por último la categoría bueno con el 17.24%, estos resultados son similares a encontrados en otros estudios sobre gestión pública electrónica o gobierno electrónico así tenemos en la investigación con el autor Galvá, (2018) presentó un trabajo bajo el título “Gobiernos Electrónicos y apreciaciones acerca de sistemas corruptos. Indagación comparativa acerca de las relaciones en los gobiernos Latinoamericanos.” El propósito de esta investigación fue analizar el vínculo entre el gobierno electrónico y la percepción de corrupción. Para este trabajo de tipo cuantitativo se seleccionó una muestra correspondiente a 18 países Latinoamericanos en el período 2003-2014. Los resultados mostraron la existencia de correlación importante entre las variables, esto significa que la sensación de corrupción aumenta cuando se fomenta el gobierno electrónico.

En otra tesis doctoral con el título Naturaleza, Gestión y Transparencias de los Gobiernos Electrónicos en los Gobiernos Abiertos, Cano, (2016) expresa que el mundo virtual se ha convertido en el quehacer cotidiano del ser humano de todo entorno laboral y es en las últimas dos décadas que la tecnología y la informática se ha desarrollado vertiginosamente para estar al servicio del hombre en su rutina laboral, familiar, social y educativa.

En Chile, desde la universidad Complutense, Soto (2016) presentó una tesis doctoral denominada El Rol del Gobierno Electrónico en el Derecho a la Información. El Derecho de acceso a la información Pública y las Tecnologías de Información en Chile. El propósito fue precisar el influjo del gobierno electrónico en

los usuarios que ejercen su derecho a la información. El análisis realizado abarca estudios anteriores respecto a las entidades y usuarios involucrados en el desarrollo de la tecnología de la información y el entorno social del año 1812 al 1980.

Así mismo el objetivo 2 se determinó el nivel de la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del INDECOPI de Lambayeque; la mayoría se encuentra en la categoría regular con el 55.17%, luego en la categoría mala con el 31.03% y por el ultimo la categoría bueno con el 13.79%, además estos resultados se compararon con antecedentes de estudio ligados a la Variable Calidad del Servicio como la realizada en Colombia, con respecto a la calidad del servicio de atención de Fontalvo et al. (2020) destacan en su trabajo de investigación, que el centro de atención al usuario evidencia eficiencia y eficacia en el servicio, información recogida de los reportes de atención a los usuarios en el período correspondiente. Los resultados obtenidos indican que aun sin un aumento en los indicadores de rendimiento, los indicadores de la dimensión de calidad se mostraron superiores a los niveles esperados, concluyendo que el centro de atención brinda un servicio eficiente y eficaz.

En Ecuador, Becerra et al. (2019), con una investigación de enfoque mixto y de naturaleza descriptiva, recogen y analizan información tanto cuantitativa como cualitativa a través de grupo focal, entrevista y cuestionario, con el objetivo de inferir respecto a los datos obtenidos. Para este fin se contó con una población de 24 docentes permanentes de carreras diversas de la universidad de Otavalo. Después de la aplicación de los instrumentos y su procesamiento correspondiente se llegó a la conclusión que es necesario la propuesta de un sistema de gestión de calidad (SGC) en la Universidad de Otavalo que facilite el proceso de investigación.

A nivel nacional, Canchari (2018) analizó la incidencia y trascendencia de la gestión administrativa y la calidad de los servicios. Las conclusiones a las que llegó fueron: tanto la gestión del tipo administrativa y la calidad de los servicios en la dependencia Regional de Coordinación de Tacna están relacionadas de manera directa. De la misma forma, la gestión de la asistencia técnica y calidad del servicio, muestran una relación directa entre ellas siendo de mucha relevancia para la gestión de la

entidad pública. En la misma línea, la documentación administrativa y la calidad del servicio muestran una incidencia directa, lo cual confirma la importancia del trámite de documentos dentro de la gestión administrativa pública.

También el objetivo 3 se estableció el grado de correlación entre la gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del INDECOPI de Lambayeque; al valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.896 señala la existencia de una relación significativa entre el Gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del Indecopi de Lambayeque. Del mismo estos resultados se relacionan con investigaciones similares que también han obtenido la misma direccionalidad de correlación entre sus variables, así tenemos la investigación realizada en Pasco, en donde Simón, (2016) efectuó un trabajo de investigación bajo el título Gobiernos Electrónicos y sus repercusiones en los procesos administrativos públicos de la comuna del Distrito de Yanacancha – Pasco. Esta investigación cuantitativa y de alcance transversal nace con la intención de esta investigación fue definir los elementos relacionados al Gobierno Electrónico que intervienen en la gestión pública con el fin de poner en práctica un plan estratégico. Se trabajó con 182 colaboradores de la municipalidad de Yanacancha como población de los cuales se consideró 124 como muestra de la investigación. Las técnicas aplicadas en el recojo de información fueron encuestas y análisis documental. Los instrumentos después de someterlos a procesos de validación, se llega a la conclusión que existe correlación entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la Municipalidad de Yanacancha.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Los colaboradores respondieron en el nivel de gestión pública electrónica la mayoría se encuentran en la categoría regular con el 51.72%, siendo de importancia su uso, con este resultado se nota todavía la existencia de limitaciones en la citada variable.
2. El nivel de calidad de servicio la mayoría de los colaboradores se encuentra en la categoría regular con el 55.17%, las buenas condiciones de estructura son fundamental, los equipos de trabajo también, además de eficiencia que permitan la satisfacción de los ciudadanos.
3. Por último, al aplicar la prueba de Correlación, se observa en los resultados que el valor de Sig es menor que 0,05, determinando la existencia de una relación significativa entre el Gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del Indecopi de Lambayeque, señalando con esto la demostración de la hipótesis de la presente investigación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Diagnosticar de manera permanente la Gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del Indecopi de Lambayeque para encontrar vacíos que se puedan cubrir a corto, mediano y largo plazo.
2. Dar capacitación y Soporte Técnico a la Gestión pública electrónica en la oficina regional del Indecopi de Lambayeque.
3. Dar capacitación sobre implementación y manejo de la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del Indecopi de Lambayeque para el beneficio de sus usuarios.

## REFERENCIAS

- Acevedo, A. (2017). ¿Por qué calidad y no excelencia educativa? Una breve reflexión sobre la calidad educativa en Colombia. *Revista Latinoamericana de Ensayo y opinión*, 20. <http://critica.cl/educacion/por-que-calidad-y-no-excelencia-educativa-una-breve-reflexion-sobre-la-calidad>
- Aguilar, L. F. (2009) “Marco para el análisis de las políticas públicas”, en Mariñez, Freddy y Garza, Vidal: *Política pública y democracia en América Latina del análisis a la implementación*. Porrúa, México, D.
- Ahuja, L. (2017). El papel que juegan las prácticas asociadas a la Gestión de la Calidad Total en el desarrollo de la capacidad de innovación en empresas manufactureras ubicadas en territorio mexicano. Tesis doctoral, Barcelona, España: Universitat Ramon Llull.
- Al-adawi (2005) Conceptual model of citizen adoption of e-government. 2da Conferencia Internacional sobre Innovación en información tecnológica.
- Alles, M. A. (2015). *Diccionario de competencias: La Trilogía - VOL 1*. Buenos Aires: Granica.
- Arciniegas, J.A y Mejías, A.A (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *Comunicación*. 8(1)
- Banco Mundial (2013). Definition of E-Government. <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>
- Bao, C.L. (2020). Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school , Huánuco-Perú. *Gaceta científica*. <https://doi.org>.
- Brown, M. M. (2000). Mitigating the Risk of Information Technology Initiatives: Best Practices and Points of Failure for the Public Sector. In G. D. Garson
- Brudney, M. M. B. a. J. L. (2004). Achieving advanced Electronic Government Services: Opposing Environmental Constraints. *Public Performance & Management Review*, 20(1), 96-114.
- Bruwer, J. (2014). Service Quality Perception and Satisfaction: Buying Behaviour Prediction in an Australian Festivalscape. *International Journal of Tourism*.
- Buenaño, Y. M., y Tierra, J. P. (2017). Efectos de la aplicación del ciclo de Deming/pdca (planificar, hacer, verificar y actuar) de la organización de los II juegos deportivos nacionales estudiantiles Universitarios y Politécnicos. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Cano, J.S. (2015). *Arquitecturas distribuidas de gobierno electrónico con Ciberseguridad Crítica* [tesis de doctorado, Universidad Nacional de



Educación a Distancia]. Base de datos.  
<https://www.educacion.es/teseo/mostrarResult.do?ref=1269771>

- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de calidad. Espacios, 1-14. Chiavenato, E. (2004). Administración de recursos humanos. México: Mc. Graw Hill.
- CLAD. (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Santiago de Chile. Disponible en: [junio de 2013]
- Cordella, A. (2007). E-government: towards the e-bureaucratic form? Journal of Information Technology, 3 (22), 265-274.
- Dawes, S. S. (1998). Interagency information sharing: Expected benefits, manageable risks. Journal of Policy Analysis and Management, 15(3), 377-394. doi: 10.1002/(SICI)1520-6688(199622)15:3<377::AID-PAM3>3.0.CO;2-F
- De la Hoz, J., Martínez, H., Martínez, J., Hernández, H., Mojica, J., Acosta, S. y Rodríguez, A. (2020) Management model for the logistics and competitiveness of SMEs in the city of Barranquilla. In: Rocha, Á., Reis, J., Peter, M., y Bogdanović, Z., (eds) Marketing and smart technologies, doi: [https://doi.org/10.1007/978-981-15-1564-4\\_37](https://doi.org/10.1007/978-981-15-1564-4_37)
- Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid,, España: Editorial Díaz de Santos.
- Demuner, M., Becerril, O.U., e Ibarra, M.A. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. Revista de Ciencias Sociales y humanidades. (27). 53-2
- Fonseca, F. (2019). Total quality in the Higher Education scenario. Conrado. 15(70).
- Galva, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. (Tesis doctoral) España: Universidad de Complutense. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile. Ingeniare. Rev. chil. ing 27(4).
- Gonzales, S.S., Viteri, D.A., Izquierdo, A.M., y Verdezoto, G.O. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. Universidad y Sociedad.12(4). <http://scielo.sld.cu/>
- Granados, G. (2013). Calidad, Educación, Evaluacion, Mejora Continua.
- International Telecommunication Union (2009). E-government implementation toolkit. Ginebra: ITU. Version digital, recuperada el 30 de mayo de 2013 de:

- [http://www.unapcict.org/ecohub/e-government-implementation-toolkit-e-government-readiness-assessment-framework/at\\_download/attachment1](http://www.unapcict.org/ecohub/e-government-implementation-toolkit-e-government-readiness-assessment-framework/at_download/attachment1)
- Johnson, D. B. G. a. J. P. G. a. C. L. (2002). State Web Portals: Delivering and Financing E-Service. IBM Center for the Business of Government.
- Marmolejo, J. C., Arango, G., y Padilla, M. P. (2017). Propuesta de mejoramiento desde el desarrollo sostenible y la acreditacion de alta calidad. experiencia del INTEP. Recuperado de <https://www.academia.edu/37199812>
- Martínez, E. (2012). Modelo de las cuatro brechas en el servicio. Universidad virtual del estado de Guanajuato.
- Matsumoto, R. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. *Perspectivas*. 34. 181-209.
- McGregor, D. (2007). El lado humano de las empresas: Aplique la teoría "Y" para lograr un manejo eficiente de su equipo. México, McGraw-Hill Interamericana. 65-67 Pp.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S2007-7858201800020](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2007-7858201800020)
- Mendoza, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <http://scielo.sld.cu/>
- Mendivel, R.K., Lavado, C.S., y Sánchez, A. (2019). Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad Peruana los Andes, subsidiary Chanchamayo. *Revista Conrado*, 16(72), 262-268. <http://scielo.sld.cu/>
- Monroy, M.A. y Urcádiz, F.J. (2019). Service Quality incidence on commensal's satisfaction in restaurants La Paz, Mexico. *Investigación administrativa*, 48(123).
- Moreno, M., Tezón, M., Rivera, T., Duran, S. y Parra, M. (2018). Autoestima: desarrollo de la autonomía personal en estudiantes del área técnica, ISSN: 0798-1015, *Revista Espacios*, 39(46), 6-11
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1998). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- PCMONGEI (2013) Una mirada al gobierno electrónico. La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC en el Perú. Presidencia del Consejo de Ministros Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Prefontaine, S. S. D. a. L. (2003). Understanding New Models of Collaboration for Delivering Government Services. *Communications of the ACM*, 46(1), 40-42.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2013). Public sector innovation and e-Government. <http://bit.ly/11Q4asE>
- OECD. (2003). The e-government imperative: main findings. Organisation for Economic Cooperation and Development. Retrieved from
- Organización de las Naciones Unidas (2013). Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, 2012: Gobierno electrónico para el pueblo. [http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012\\_Spanish.pdf](http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012_Spanish.pdf)
- Pride, W., y Ferrell, O.C. (2018). Foundations of marketing. 8th Edition. Cengage Learning.
- Rogel, J.L. (2018). Quality of service and customer satisfaction: key binomial in travel agencies in Ecuador. *Memorialia*. 15. ISSN: 1690-8074
- Rubino Hallman, S. (2002). E-Government in Latin America and the Caribbean. Reinventing governance in the information age presentado en CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública, Caracas.
- Saavedra, J. (2019). La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis de maestría. Universidad Peruana de las Américas. Lima.
- Simon, W. (2016). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco. Pasco: Universidad nacional Daniel Alcides Carrión. Recuperado de: [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Soto, M.I. (2016). El Rol Del Gobierno Electrónico en el Derecho a la Información. El Derecho de acceso a la Información Pública y las Tecnologías de Información en Chile [tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Base de datos. <https://www.educacion.es/teseo/mostrarRef.do?ref=425457>
- Tirado, K.G. (2014). Gestión administrativa y calidad del servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de La Libertad. Tesis. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007) Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. Universidad de la Sabana.
- Vera, J., y Trujillo, A. (2017). Escala Mexicana de calidad en el servicio en restaurants (EMCASER). *Innovar, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(63):43-59. DOI: <https://doi.org>
- Vizcardo, F.S. (2017). Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola. Universidad César Vallejo. Lima-Perú.

- West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15-27. doi: 10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x
- Yovera, C.E., y Rodríguez, J.L. (2018). El modelo servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica*. 10(22), 26-38. <https://dialnet.unirioja.es>

## ANEXOS

### ANEXO 1 : OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<i>Variable</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala</i>	<i>Instrumento</i>
Gobierno Electrónico	Está considerado por el uso de Tics en las diferentes áreas de la administración pública con el propósito de brindar una mejor información y servicio a los usuarios PCMONGEI (2013)	Para la formulación del gobierno electrónico se considera la estructuración de tres fases progresivas que son la presencia, la información y la transacción	Presencia	Conocimiento y manejo de las diferentes herramientas electrónicas.	Ordinal	Cuestionario
			Información	Cantidad Calidad Rapidez del proceso de información		
			Transacción	Interaccionar y mejorar la información y prestación de los servicios.		

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala</i>	<i>Instrumento</i>
<i>Calidad del servicio</i>	<i>Vargas y Aldana (2007) calidad del servicio es un procedimiento donde el cliente confronta sus perspectivas frente a apreciaciones del servicio recibido.</i>	<i>Para la evaluación de la calidad de servicio tiene en cuenta las siguientes dimensiones: Tangibles, Confiabilidad, capacidad de respuesta y garantía.</i>	<i>Tangibles</i>	Bienes y servicios	<i>Ordinal</i>	<i>Cuestionario</i>
				Profesionalismo y empatía		
				Igualdad en el trato		
				Interés y voluntad para resolver problemas		
			<i>Confiabilidad</i>	Brindar información		
				Tiempo		
				Atención y resultado		
				Atención		
			<i>Capacidad de respuesta</i>	Período		
				Atención y tiempo		
				Cumplimiento de compromisos		
				Voluntad colaborativa		
			<i>Garantía</i>	Procedimiento y normativa		
Seguridad en la entrega						
Accesibilidad e información						

ANEXO 2

**CUESTIONARIO SOBRE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN INDECOPI CHICLAYO**

OBJETIVO: De manera general se busca demostrar que el uso del gobierno electrónico fortalece el servicio brindado en INDECOPI CHICLAYO

INSTRUCCIONES: Lee cada una de las preguntas y responde con toda sinceridad marcando con una (X), la alternativa que se ajuste a la realidad donde:

TD: Totalmente en Desacuerdo D: En Desacuerdo

A: De Acuerdo

TA: Totalmente De Acuerdo

Nº	Í t e m s	Categorías			
		TD	D	A	TA
<b>Dimensión Presencia</b>					
1	El ciudadano tiene conocimiento que el Indecopi de la Ciudad de Chiclayo, hace uso del Gobierno Electrónico para mejorar la información y los servicios que ofrece al ciudadano				
2	Considera si el Portal o página web de información al usuario de INDECOPI Chiclayo está implementada como un mecanismo electrónico para mejorar la información y los servicios que ofrece al ciudadano				
3	Considera si los servicios de consulta vía chat están implementados para mejorar la información y los servicios que ofrece al ciudadano				
4	Considera si el Portal o página web permite y facilita los trámites administrativos en línea.				
5	Existe presencia en redes sociales que promocióne vía digital los procedimientos administrativos de los usuarios				

	con Indecopi				
6	Existen Aplicaciones móviles de INDECOPI que permitan a los usuarios a realizar trámites administrativos, consultas, etc				
<b>Dimensión Información</b>					
7	La cantidad de información y servicios que ofrece al ciudadano INDECOPI a través de los mecanismos electrónicos es suficiente				
8	La calidad y la rapidez de la información y los servicios que ofrece al ciudadano INDECOPI a través de los mecanismos electrónicos es Buena.				
<b>Dimensión Transacción</b>					
9	La interacción de los ciudadanos con los mecanismos electrónicos implementados por INDECOPI satisface su información y logra el servicio requerido				
10	Está Ud. de acuerdo en que mediante la utilización del Gobierno Electrónico por INDECOPI se ha mejorado la prestación de servicios hacia el ciudadano				



### ANEXO 3

#### **Cuestionario sobre calidad del Servicio**

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad identificar el nivel de la calidad de servicio que se brinda en INDECOPI

Este cuestionario tiene el carácter de anónima y sus resultados serán reservados, y utilizados para fines exclusivamente académicos por lo que se solicita sinceridad en sus respuestas.

Instrucciones: Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo a lo señalado en el enunciado del presente cuestionario, con la escala valorativa siguiente:

Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)

Nº	Í t e m s	Niveles		
		Siempre	A vece s	Nunca
<b>Dimensión: Tangibles</b>				
1	Los bienes disponibles en la entidad se encuentran en buen estado o funcionamiento			
2	La documentación entregados a los usuarios son explicativos y detallados.			
3	El colaborador de la entidad es empático con los usuarios del servicio			
4	Los colaboradores de la entidad tratan con igualdad a los usuarios en todo trámite solicitado			
<b>Dimensión: Confiabilidad</b>				

5	La información brindada al usuario es acorde a la solicitud realizada.			
6	Los servidores brindados por la entidad se cumplen en el tiempo establecido.			
7	La entidad resuelve oportunamente los problemas que surgen a partir de las solicitudes realizadas por los usuarios.			
8	La entidad cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuarios.			
10	La atención genera retraso y molestia			
11	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna			
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>				
12	Los colaboradores se mantienen informados respecto a la ejecución de los procesos existentes..			
13	El periodo de espera para la atención al servicio solicitado es el adecuado			
14	Las respuestas a las solicitudes se realizan en los plazos establecidos.			
15	Las funciones asignadas a los colaboradores son acorde a sus capacidades			
16	El colaborador se siente conforme con el servicio que recibe			
17	La atención genera retraso y molestia			
<b>Dimensión: Garantía</b>				
18	Ante reclamos, la entidad responde diligentemente según los procedimientos y normas establecidas..			

19	Los colaboradores de la entidad tienen conocimiento suficiente de los procedimientos administrativos			
20	Los colaboradores de la entidad entienden las necesidades de los usuarios.			
21	Los usuarios se sienten satisfechos con la entrega del bien o servicio realizados por la entidad			