



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno Digital y Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y  
Promoción del Empleo en el año 2022**

**AUTOR:**

Neyra Villanueva, César Arturo ([orcid.org/0000-0002-1667-3109](https://orcid.org/0000-0002-1667-3109))

**ASESOR:**

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino ([orcid.org/0000-0003-2365-8932](https://orcid.org/0000-0003-2365-8932))

**COASESOR**

Mg. Cardeña Peña, Jorge Manuel ([orcid.org/0000-0003-3176-8613](https://orcid.org/0000-0003-3176-8613))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reformas y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mis hijos Sofia Neyra y Mateo Neyra porque son la razón de ser tanta felicidad en esta vida, porque no hay nada más importante en mi vida que ustedes, al ser que los trajo al mundo, a mis padres y hermanos por su apoyo más que incondicional les estoy eternamente agradecido y estoy seguro no me alcanzara esta vida para agradecerles todo su apoyo.

**César Neyra**

### **Agradecimiento**

Al divino creador de todo, a mis padres que siempre son y serán el faro que guía mi vida, el motor de mis sueños que siempre han estado en mis horas más oscuras y difíciles, a todos los que con el grano de su experiencia aportaron en mi vida, a todos ellos les dedicó este logro, orgulloso de haber compartido algún instante de sus vidas.

**César Neyra**

## Índice De Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>III.METODOLOGÍA.....</b>	<b>22</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización .....	23
3.3 Población, muestra y muestro .....	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimiento .....	26
3.6. Métodos de análisis de datos .....	27
3.7 Aspectos éticos .....	27
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS. ....</b>	<b>55</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	55
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.....	57
Anexo 3: Instrumento De Recolección De Datos .....	59
Anexo N°4 Certificado de validez de contenido de instrumento .....	65
Anexo N°5: Base de datos de la prueba piloto para medir la fiabilidad del instrumento .....	90
Anexo 6: Pedido y Aceptación para realizar proyecto de investigación .....	92
Anexo N°7: Base de datos.....	94
Anexo N°8: Datos estadísticos complementarios .....	99
Anexo N°9: Gráficos y figura complementarias.....	107

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Lista de Validadores	24
<b>Tabla 2</b>	Resultados de fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	25
<b>Tabla 3</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gobierno Digital	28
<b>Tabla 4</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión de la calidad	28
<b>Tabla 5</b>	Tabla cruzada gobierno digital y gestión de la calidad	29
<b>Tabla 6</b>	Tabla cruzada dimensión externa y gestión de la calidad	30
<b>Tabla 7</b>	Tabla cruzada dimensión interna y gestión de la calidad	31
<b>Tabla 8</b>	Tabla cruzada relacional y gestión de la calidad	32
<b>Tabla 9</b>	Tabla cruzada promocional y gestión de la calidad	33
<b>Tabla 10</b>	Coeficiente de correlación entre la GD y GC.	35
<b>Tabla 11</b>	Coeficiente de correlación entre dimensión externa y la GC	35
<b>Tabla 12</b>	Coeficiente de correlación entre dimensión interna y la GC.	36
<b>Tabla 13</b>	Coeficiente de correlación entre dimensión relacional y la GC.	37
<b>Tabla 14</b>	Coeficiente de correlación entre dimensión promocional y la GC.	38
<b>Tabla 15</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión externa	99
<b>Tabla 16</b>	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión interna</i>	100
<b>Tabla 17</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión relacional	101
<b>Tabla 18</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión promocional	102

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Distribución porcentual por niveles del gobierno digital	99
<b>Figura 2</b>	Distribución de porcentajes por niveles de la dimensión externa	99
<b>Figura 3</b>	Distribución de porcentajes por niveles de la dimensión interna	101
<b>Figura 4</b>	Distribución de porcentajes por niveles de la dimensión relacional	102
<b>Figura 5</b>	Distribución de porcentajes por niveles de la dimensión promocional	103
<b>Figura 6</b>	Distribución porcentual por niveles de la gestión de la calidad	104
<b>Figura 7</b>	Contingencia gobierno digital y gestión de la calidad	104
<b>Figura 8</b>	Contingencia dimensión externa y gestión de la calidad	105
<b>Figura 9</b>	Contingencia dimensión interna y gestión de la calidad	105
<b>Figura 10</b>	Contingencia relacional y gestión de la calidad	106
<b>Figura 11</b>	Contingencia promocional y gestión de la calidad	106
<b>Figura 12</b>	ACL, calificación de sub componentes del EGD	107
<b>Figura 13</b>	Línea de Tiempo del Gobierno Digital en el Perú	108

## Resumen

El actual trabajo de investigación tuvo como objetivo de determinar de qué forma se la relación Gobierno Digital y Gestión de la Calidad en el MTPE en el año 2022. Consiste en un estudio de tipo básica descriptiva, de diseño correlacional no experimental, mediante un enfoque cuantitativo, aplicado a una muestra no probabilística de 82 trabajadores del ministerio de trabajo y promoción del empleo, empleando la técnica de recojo de información denominada la encuesta, y como instrumento 2 cuestionario graduados en escala Likert para cada variable previamente validados donde se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de juicio de expertos y alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una correlación positiva considerable con, un Rho de Spearman 0,634 entre las variables de gobierno digital y gestión de la calidad, con un valor de significancia que es  $0,000 < 0,05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se concluye que hay una relación significativa entre gobierno digital y la gestión de la calidad en ministerio de trabajo y promoción del empleo en año 2022

Palabras Clave: Gobierno digital, Gestión de calidad, Valor publico

## **Abstract**

The current research work aimed to determine how the Digital Government and Quality Management relationship is in the MTPE in the year 2022. It consists of a basic descriptive study, of a non-experimental correlational design, using a quantitative approach, applied to a non-probabilistic sample of 82 workers from the Ministry of Labor and Employment Promotion, using the information collection technique called the survey, and as an instrument 2 questionnaires graduated on a Likert scale for each previously validated variable where validity and reliability are used. using the expert judgment technique and Cronbach's alpha.

The results obtained showed that there is considerable positive confirmation with a Spearman's Rho of 0.634 between the digital government and quality management variables, with a significance value of  $0.000 < 0.05$ , therefore the null hypothesis is rejected and accept the alternative hypothesis. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between digital government and quality management in the Ministry of Labor and Employment Promotion in the year 2022.

Keywords: Digital government, Quality management, public value

## I. INTRODUCCIÓN

Para la OCDE, el gobierno digital en adelante (GD) representa las estrategias por parte de los gobiernos para modernizarse haciendo uso de las tecnologías digitales, fundamentado en un ecosistema que está formado por empresas, personas, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, que utilicen servicios, acceso a datos mediante su interacción con el gobierno, todo esto con la finalidad de crear valor público, (OCDE, 2014).

Si bien es cierto que en el mundo se habla con más regularidad el término de gobierno digital, debido al avance de las TICs, estos han hecho que surjan nuevas formas de interrelación entre personas, ciudadanos y estado. Estas interrelaciones entre el gobierno y los ciudadanos se dan mediante lo que llamamos ecosistema gobierno digital. Por ende, han transformado la manera en que el gobierno (administración pública) brinda los servicios al ciudadano.

De esta manera se facilita la vida diaria de las personas, logrando una mejora en los servicios que brinda el gobierno a estas. Los avances en las TICs han abierto nuevas formas de brindar servicio mediante diferentes canales, de esta manera se mejora y difunde el acceso a la información y por ende hay un aumento en la calidad de los servicios entregados.

En este sentido los diferentes gobiernos del mundo han optado como elemento estratégico y fundamental el uso intensivo de las TICs para la transformación y modernización del gobierno todo con el objetivo de crear valor público, de esta manera mejorar la prestación de servicios de cara al ciudadano, elaborando e implementando diferentes herramientas.

En el contexto internacional la OCDE (2020) presentó el año 2019 el índice gobierno digital (DGI), que presenta los avances de los países del mundo miembros del OCDE y otros países relacionados a este para la adopción de un gobierno digital; el DGI está basada seis dimensiones que miden la madurez en el GD en concordancia con el marco de políticas de GD de la OCDE las dimensiones son: dirigido por el usuario, digital por diseño, actúa como plataforma, impulsado por los datos, abierto por defecto, proactivo. Esta medición se realizó en 33 países del mundo, el 48% de los países no supera 0.5 respecto DGI tomada en sus 6 dimensiones, lo cual evidencia que los resultados son aún modestos en cuanto a la adopción de un GD desarrollado. Esto debido a que existe una brecha para

ampliar alcance e impacto del GD especialmente en las dimensiones dirigido por usuarios e impulsado por datos. Lo que ha generado la limitada participación proactiva de los usuarios, ausencia de liderazgo y ausencia de políticas integral de datos en la adopción del GD.

La recomendación por parte de OCDE es la adopción de medidas concretas y estrategias comunes en el sector público para adoptar el GD, también cita que es preciso cerrar las brechas con respecto a las capacidades digitales (datos y habilidades digitales). De este estudio los países con mayor (DGI) referente a las 6 dimensiones en conjunto son, Corea (0,74), Reino Unido (0,74), Colombia (0,73), Dinamarca (0,65) de acuerdo al marco de políticas de GD de la OCDE.

Según CEPAL (2021) el índice de desarrollo del gobierno digital (EGDI) analizado para los años 2014, 2016 ,2018 en América Latina y el Caribe (ALC) en su componente servicios en línea (OSI) tuvo mayor crecimiento, mientras en componente capital humano e infraestructura (HCI) no tuvo un crecimiento significativo. Tal como se puede apreciar anexo 9.

De acuerdo a CEPAL (2021) en el 2018, Uruguay alcanzó el puntaje más alto EGDI por encima 0.75, ningún país de la región registró un puntaje bajo, más bien se mantuvieron en un puntaje medio lo que refleja una mejoría importante para ALC. consultados por el EGDI de los 33 países respecto a los factores como la toma de decisiones con intervención directa de las personas mediante los portales de gobierno se posee un promedio bajo de 0.594, respecto de naciones como Corea, Dinamarca, Finlandia que alcanzaron puntajes de 1. Esto debido a que aún faltan poner más procesos de la función pública en línea, por ejemplo, la asignación de presupuesto para realizar obras, mejorar el alcance de los datos de las consultas públicas; como dato se tiene que solo en el 40% de países ACL se puede tramitar en línea el acta de nacimiento o matrimonio. Esto ha generado poca y escasa intervención en la toma de decisiones por medio de la intervención directa de las personas. Por otro lado, La pandemia de COVID-19, marco la importancia de las tecnologías digitales para enfrentar la crisis sanitaria y mitigar sus efectos; los gobiernos impulsaron la prestación de servicios en línea; pero también este impulso en el aprovechamiento de las TIC se vio limitada por exclusión digital que existe en los países de ALC ante este contexto el CEPAL, propone una agenda compartida (eLAC2022) entre los países ALC, para alcanzar los objetivos de desarrollo

sostenibles (ODS), esta agenda es prioritaria, así como para alcanzar prosperidad económica y social, consumo sostenible e innovación, en esta se plantea promover el uso de las TICs, para formar un ecosistema digital en ALC (p. 5, 30).

En contexto nacional, según la OCDE (2019) en el Perú el inicio del GD se dio a partir de los años 2000, mediante el lanzamiento del portal del estado peruano, para el 2002 se promulgó la ley de transparencia y acceso a la información pública, el siguiente año se crea la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) dentro de la presidencia del consejo de ministro (PCM) marcando un hito porque esta oficina estaba dentro del centro de gobierno, esta oficina desarrolló un marco legal y regulatorio coherente y desarrolló proyectos como el portal de servicios al ciudadano y empresas (PSCE), la plataforma de interoperabilidad del estado (PIDE); el uso de las TICs fue acogido por múltiples instituciones en un esfuerzo de transformación del sector público, entre los proyectos más resaltantes tenemos las notificaciones en línea del poder judicial, la ventanilla virtual para el sector comercio (p. 33). Ver línea de tiempo del gobierno electrónico (eGobierno) y gobierno digital (GD) en el Perú figura 13. (véase en anexo 9). OCDE (2019) a pesar de los esfuerzos del gobierno peruano mediante la ONGEI el Perú no logró avanzar en términos de GD a la par con otros países. Mas por el contrario la ONU y su índice de desarrollo del gobierno electrónico (EGDI) mostraron una caída del Perú en este ranking en 2003 del puesto 53 para 2005 cayó al puesto 56, para el 2018 cayó al puesto 77, en 2020 avanzó al puesto 71 y para el 2022 se encuentra en el puesto 59 logrando escalar respecto del 2020, 12 posiciones (p 34). Tal como se muestra en figura 13 (véase en el anexo 9). Esto se debe a que en Perú el camino seguido para la implementación de un GD recién comienza en el 2015, con el marco de adhesión del Perú con la OCDE e implementación del programa país, declarando de interés nacional todas las acciones, iniciativas e actividades que conlleven a vincular al Perú a la OCDE, para las acciones de monitoreo del referido proceso creó una comisión multisectorial de carácter permanente (D.S. N° 086-2015-PCM). Como consecuencia de ello se dio la creación de la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI) en año 2018, en cargada de liderar la implementación del GD. Respecto al marco normativo del en año 2018 se promulgó la ley de GD, teniendo como ente rector en materia de GD a la PCM mediante SEGDI, según esta ley el GD comprende: la arquitectura digital (AD), tecnologías digitales (Tec-Dig), identidad

digital (IDD), seguridad digital (SD), servicio digital (SSD), datos e interoperabilidad (D. L. N° 1412 - PCM, 2018). En año 2019 la SEGDI establece el laboratorio de gobierno digital y transformación digital del estado, este tiene entre sus principales funciones fortalecer el talento digital median codesarrollo de contenidos en materia de GD y trasformación digital (TD); respecto despliegue de los proyectos de GD y TD promueve la utilización de inteligencia artificial (IA), robótica, aprendizaje máquina (ML), ciencia de datos, ciudades inteligentes otras tecnologías emergentes; para los organismos que conforman el sistema nacional de información este promueve espacios para SD, innovación digital, ciencia y gobierno de datos, y la analítica datos (DA); para fortalecer los SDD, políticas digitales y proyectos con tecnologías emergente que promueven las participación de sociedad civil. entre otros. En año 2020 nace el sistema nacional de transformación digital (SNTD), la cual tiene entre sus funciones principales fortalecer el uso de los SSD, las Tec-Dig y las redes por parte de las personas de esta manera fomentar la TD de las entidades públicas; impulsar el ejerció de una ciudadanía digital, innovación digital, una sociedad digital inclusiva, promover la productividad e inclusión financiera, economía digital en una sociedad digital. (D.U. N° 006-2020 - Presidencia de la Republica, 2020). en año 2021 salió el reglamento de la ley de GD que establece los requisitos y usos de la tecnología y medios electrónicos en los procedimientos administrativos (D.S. N° 029-2021-PCM, 2021) y reglamento SNTD (D.S. N° 157-2021-PCM, 2021), y el 25 de enero 2022, el Perú fue invitado a formar parte de OCDE, en aras de conseguir su adhesión.

Para que el Perú pueda beneficiarse del uso de las tecnologías digitales, tal como consta en las recomendaciones de la OCDE, existe una clara necesidad de las instituciones del estado peruano de promover el gobierno digital mediante el fortalecer las capacidades de los funcionarios públicos con un plan claro de capacitación de personal propias para cada institución, por otro lado el comité de gobierno digital en la mayoría de instituciones no está conformado por los máximos representantes de los órganos de línea (entiéndase por órgano delinea aquellos que soportan los servicios y procesos estratégicos, misionales de una institución) más por el contrario estos recaen en las secretarias generales de cada instrucción o las que haga sus veces que son órganos de apoyo, si se quiere ver al gobierno digital con un rol estratégico en las instituciones, que mejor que los órganos de

línea y sus representantes conformen este comité de gobierno para que de esta manera se asegure que el gobierno digital este alineado a los objetivos estratégicos, escoger las iniciativas informáticas más convenientes a ser mejoradas, transformadas en base a estos objetivos. También es necesario tener una política de datos abiertos en las instituciones, incorporar a la sociedad civil en proceso de definición de las políticas de gobierno digital de cada institución, hacer partícipe al usuario final en la cocreación de los servicios, para así elevar el valor público a estos, finalmente urge un ente de gobierno que pueda uniformizar la arquitectura tecnológica, de las todas las instituciones del estado ya que esto ha dificultado compartir datos y la cocreación de servicios integrados para los cuídanos, este órgano de gobierno tiene que tener la capacidad de hacer seguimiento y control a las instituciones que implementen el gobierno digital y dejar de ser un órgano contemplativo queda solo recomendaciones.

Las telecomunicaciones y la digitalización forman parte de una nueva revolución a nivel mundial, visto este panorama es de suma importancia tomar las normas internacionales que piden una digitalización de los procesos del sector público, como cumplimiento de los 17 ODS, donde se enmarca una realidad en todos los ámbitos sociales, desde la salud, educación, transporte hasta el medio ambiente entre otros. Por eso se hace necesario la implementación de la modernización y el uso de tecnologías que agilicen las gestiones en el sector público.

El lugar elegido para el presente estudio es el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), el cual brinda o entrega servicios referente a derechos laborales, promoción de empleo decente, dialogo social, protección y empleabilidad de los grupos vulnerables; todos bajo el marco de una gestión centrada en el ciudadano. Estos servicios por desconocimiento, no aplican y usan de los lineamientos del gobierno digital por parte de los trabajadores, tienen una deficiente calidad y una valoración baja por los usuarios y otras instituciones.

Entre las causas que evitan una total implementación del gobierno digital (GD) en el MTPE, es no contar con infraestructura tecnológica y física adecuada, falta de una evaluación estratégica desde el punto técnico para saber qué tipo o tipos de tecnologías deban utilizarse, decisión política firme, falta de capacidad digitales de los recursos humanos, ya que estos son los que se deberán adaptar

primero al cambio y tener una cultura aceptación al cambio, para luego centrarse en el problema de infraestructura, tecnología y servicios.

Entre las consecuencias, tenemos las dificultades de integración de los servicios utilizando tecnología con otras instituciones del estado, críticas respecto de los servicios que brinda y como expone estos servicios de cara a los ciudadanos, empresas y demás instituciones públicas en especial los sistemas de atención a los usuarios, con quejas por diversa índole.

Si aplicara la estrategia de gobierno digital (GD) para los procesos de atención, sería diferente el resultado de generación del servicio y utilización del este. Entonces es necesario implementar diversas formas de control y evaluación de la calidad de gestión del GD, como es la percepción del trabajador o usuario en el sector público, si logró adecuarse a las nuevas normas, a la nueva estrategia de gobierno digital, sin dejar de lado la generación a la que pertenece, la edad, el género, el grado de instrucción, si recibió previamente las capacitaciones en el área y las actualizaciones requeridas.

En la presente investigación el problema general fue: ¿Cuál es la relación entre gobierno digital y la gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022? Y los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión externa y la gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022? (b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión Interna y la gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022 (c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión relacional y la gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022? y (d) ¿Cuál es relación entre de la dimensión promocional y la gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022?

El presente estudio de investigación permitirá, mediante el estudio de los conceptos GD, GC, TIC, gobierno abierto y datos abiertos, conocer la relación entre el GD y la GC, los avances, factores que dificultades, facilitan la implementación de GD en el MTPE.

Desde un punto metodológico, para alcanzar los objetivos del proyecto, se utilizó en enfoque mixto y las técnicas de investigación propias de este, que posibilitaron generar insumos para examinar el modelo de GD en el MTPE. Esto permitirá cimentar las bases para futuras investigaciones que midan la relación del GD y GC; la técnica e instrumento para la recolección de los datos han sido sometidas a pruebas conformidad y validez aportando a este campo del

conocimiento una imagen más exacta de la realidad hacer modelada o representada.

Desde el punto de vista práctico, permitirá conocer la relación existente entre el GD y la GC, permite dar cuenta de las ventajas de la implementación de GD con el fin de transparentar la gestión pública, el aumento de valor público y el acceso a la información, hacen que este sea de importancia estratégica para el MTPE y el país.

Desde punto de vista teórico es necesario analizar el modelo de GD propuesto por el MTPE, de esta manera determinar la relación que existe entre el GD y la GC, para hacer esto se verifico las principales teorías científicas de ambas variables en ese sentido la investigación fortalecerá la teoría científica sobre GD y GC.

Como objetivo general se señala: Determinar la relación entre gobierno digital y la gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022 y los objetivos específicos son: (a) Establecer la relación entre la dimensión externa y la gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022? (b) Establecer la relación entre la dimensión Interna y la gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022 (c) Establecer la relación entre la dimensión relacional y la gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022 y (d) Establecer la dimensión promocional y la gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022.

En cuanto a la hipótesis general: Existe una relación significativa entre gobierno digital y gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022. Como Hipótesis específica: (a) Existe una relación significativa entre de la dimensión externa y gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022 (b) Existe una relación significativa entre de la dimensión Interna y gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022 (c) Existe una relación significativa entre de la dimensión relacional y gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022 (d) Existe una relación significativa entre de la dimensión promocional y gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Corrales (2018) en su investigación en el Valle del Cauca en las alcaldías del país de Colombia, tuvo como finalidad estimar el desarrollo y el progreso del eGobierno. Para ello realizó una investigación de tipo teórica, analizando las políticas públicas en dicho país para el desarrollo del eGobierno. Esta investigación de enfoque mixto se dio mediante las entrevistas a los trabajadores de la alcaldía del Cauca y mediante un estudio de los resultados históricos del índice de gobierno digital, lo que permitió reconocer las razones que han imposibilitado o ayudado al desarrollo del modelo de gobierno electrónico. Esta investigación concluye que respecto al gobierno electrónico se ha sostenido la política de gobierno mediante fases: iniciación, continuidad, desarrollo, madurez y transformación. mediante el estudio de la certeza empírica de esta investigación los resultados muestran una tendencia creciente hacia la apertura de datos, gobierno abierto lo cual permite llegar a la conclusión que es posible en adelante implementar gobierno electrónico en este municipio. Por último también el estudio muestra la necesidad mejorar el prototipo de la medición y automatización a través pruebas.

Lizardo (2018) en su estudio llevado a cabo en España tuvo como objetivo definir la correspondencia del nivel de desarrollo del eGobierno con la sensación de corrupción por parte de los habitantes. Para lograr estos objetivos la investigación fue del tipo cuantitativo, contó con un alcance explicativo, un diseño del tipo no experimental, con un esquema longitudinal del tipo panel. Los sondeos fueron realizados los años 2003, 2005, 2008, 2010, 2012 y 2014 en 18 países (Venezuela, El Salvador, Uruguay, Argentina, República Dominicana, México, Perú, Paraguay, Panamá, Honduras, Nicaragua, Guatemala, Ecuador, Costa Rica, Colombia, Chile, Bolivia, Brasil). Se elaboró una ficha con los datos recolectados para cada país con ítem para medir desarrollo de la democracia, participación activa, confianza política, institucionalidad, percepción de corrupción, en gobierno electrónico; y establecer la correspondencia entre las variables. El descubrimiento más importante del estudio fue determinar que el gobierno electrónico solo no tiene un impacto tan relevante en la percepción de la corrupción, en Latinoamérica; este caso se da sólo cuando las variables no tengan una media que supere su propia escala, en este caso la incidencia del gobierno electrónico aumenta en un 54.20%

(si el nivel de madurez de la democracia rebasa la media regional), 270% (si el nivel de institucionalidad rebasa la media regional), y 15.61% (si el nivel de confianza política rebasa la media regional), correspondientemente.

Soto (2017) en su estudio en Chile tuvo por finalidad evaluar el impacto que tiene el eGobierno en el uso del derecho a la Información, centrado en su variable de acceso a la información pública. Se tiene la dimensión guía del presupuesto provisional básico, la verificación en Chile del eGobierno como una herramienta facilitadora, que favorece el acceso a la información pública como un derecho; concentra su análisis en los derechos fundamentales y la en los flujos de información. Este estudio hace uso de la ley N° 20.28 ley de accesos y transparencia de la información y función pública en Chile; nace como respuesta al fallo de corte interamericana en marco del derecho a la verdad y como respuesta de las demandas en materia de libertad de prensa, medioambiental y los derechos de los consumidores. Se hace necesario cambiar la ley 20.285 dejando por sentado que su finalidad es esencialmente el acceso a la información, que brindan las entidades públicas, en un ambiente de transparencia, eficiencia y probidad de esta información. Este estudio plantea la necesidad de la inclusión digital como política de gobierno.

García (2016) en su investigación en Bolivia sugiere un modelo de eGobierno que incluya en una aplicación web como fórmula para innovar y mejorar la dotación de servicios de salud, por lo que el modelo sugerido contempla los servicios: alertas tempranas, reservas de citas médica en línea, registros médicos para evitar las filas en los centros de salud y la prevención de enfermedades. Dichos servicios favorecen a las personas y dando lugar al inicio de la salud electrónica (e-salud) en el departamento de La Paz y sus centros de salud. Refiere que la salud es el bienestar mental, físico y social, donde las personas participan en la vida social de una manera activa en su comunidad, una persona acude a un centro de salud cuando tiene algún malestar o dolencia, donde se le brinda el servicio de salud, en la Paz sin embargo un gran número de personas no asiste a los establecimientos médicos debido a que no conocen las especialidades y servicios brindados en estos centros de salud, en él estudió las personas califican que el servicio de salud es regular.

Morales (2016) en su estudio en Ecuador tuvo como finalidad analizar la plataforma del portal de eGobierno de la municipalidad provincial de Tungurahua, cuya objetivo es ayudar a fortalecer los puntos flacos que posee esta plataforma como gestionar la información publicada de forma más segura y eficiente; velocidad y rendimiento, escasa frecuencia de utilización de lado de los ciudadanos; Aminorar el tiempo que utilizan los ciudadanos haciendo gestiones que deberían hacerse en línea a través del portal, y fomentar la ejecución de las normas existentes para la gestión del portal de eGobierno fundamentado en la ley de eGobierno. En este estudio se utilizaron herramientas de modalidad bibliográfica documental e investigación de campo; técnicas como la encuesta y la observación, punto de inicio para analizar las falencias del portal. Este estudio utilizó WAI como metodología y sus herramientas, como fundamento principal que se ha encuadrado en las fases del desarrollo y análisis del portal web; esto ha permitido conocer el estado actual del portal web, identificar los puntos flacos del portal, analizar sus proceso y actividades, en las diferentes fases: participación ciudadana, veracidad de información, calidad de la información, tipografía. Se encaminará a resolver las necesidades halladas mediante la propuesta de estrategias adecuadas que ayuden a que el portal sea operado de una manera más eficiente y eficaz.

Hu, et al. (2021) en su estudio, realizado en el país de Kenia, tiene por meta entender empíricamente el mecanismo de los reintentos de llamadas de los clientes y luego proporcionar soluciones económicamente factibles para disminuir los nuevos ensayos o llamadas. Se realizó un estudio empírico mediante el mecanismo de los reensayos (reintentos de llamadas) con los clientes, estudiando si la velocidad y la calidad realmente importan y, de ser así, qué tan fuerte es el impacto de cada uno de ellos y si los impactos son diferentes en varios segmentos de clientes. El engranaje cuantificado puede encaminar a los dotadores de servicios a reducir las nuevas pruebas de forma rentable. El modelo de investigación es estructural dinámico de coeficiente aleatorio, del tipo descriptivo, tuvo como muestra 185 clientes. Aplicando el cuestionario como instrumento. Los resultados del estudio confirman que la alta calidad del servicio y la rápida velocidad de recogida reducen los nuevos intentos. Por otro lado, la investigación destaca la importancia de reconocer las decisiones fuera de línea de los clientes, que se ven afectadas por las ofertas de servicios en línea y, a su vez, afectan las futuras

operaciones de servicios en línea. Descuidar las nuevas pruebas de los clientes conduce a diseños de servicio sub óptimos.

Toro et al.(2020), en su estudio en Colombia destaca el uso del gobierno digital como instrumento para respaldar el derecho de la población a conocer los gastos del gobierno y terminar también con los actos de corrupción, menciona que los gobiernos transparentes son aquellos, que entregan en el momento adecuado los datos abiertos de las acciones de sus diferentes instrucciones. Este estudio tuvo como meta la recopilación y verificación de diferentes orígenes de información sobre la estrategia del GD. la investigación fue descriptiva. La muestra fueron informes de acuerdo a 8 categorías ligadas al GD, la técnica utilizada fue el análisis documental. Los resultados afirman que la adopción e influencia del GD en distintos países ayuda a aproximar a la población y el estado, mejorando los servicios brindados por el estado e incrementando la transparencia. Como conclusión de la investigación se afirma que la influencia y aceptación del GD en distintos países contribuye a acercar a la población con el Estado, aumentando la mejora de los servicios y la transparencia.

Barragán (2019) en su estudio que fue llevado a cabo en el país de Ecuador, tuvo como finalidad estimar el impacto del eGobierno en los procesos participación ciudadana y de transparencia en la administración pública. La investigación tuvo una muestra de 3712 estudiantes; la investigación fue correlacional, no experimental; aplicando como instrumento y técnica, el cuestionario y la encuesta respectivamente. los resultados arrojan que el modelo de eGobierno con soporte en la tecnológica cuenta con la validez y fiabilidad indispensable para alcanzar niveles apropiados de participación ciudadana y los fundamentos de transparencia; por ende, es aceptado como fundamento teórico para el desarrollo de políticas del gobierno por medio de procesos digitales en Ecuador, para alcanzar niveles altos de eficiencia en los servicios públicos.

Ruiz (2021) en su estudio, tuvo como finalidad realizar un estudio cuyas variables fueron el GD y la satisfacción de los usuarios, en el estudio se determina la relación entre las variables. El muestreo fue del tipo no probabilístico, la muestra para este estudio fue de 50 usuarios, se aplicó como instrumento cuestionario y como técnica se utilizó la encuesta, Este estudio fue del tipo básico, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La conclusión de esta investigación es que entre las variables de GD y variables satisfacción de los usuarios estas presentan una relación significativa; según los resultados

mostrados en el nivel alto la variable GD fue calificada 29.00%, la variable satisfacción del usuario fue calificada 44.0%; en el nivel medio 39.00%, 56% respectivamente; La dimensión correlacional para el coeficiente de RHO Spearman muestra una correlación de 0,830\*\* positiva alta, la valoración del Sig. es inferior a 0.01 para las dimensiones, por lo tanto, estas tienen una correspondencia alta para las variables. por ende, se admiten la hipótesis específica sugerida en el estudio.

Codova (2022) tuvo como finalidad realizar un estudio en Áncash en la entidad OSINERGMIN cuyas variables fueron gobierno digital y satisfacción del usuario, el estudio determina la relación entre esta dos variables, mediante un diseño no experimental de corte transversal, correlacional, se aplicó la encuesta como técnica y se aplicó un cuestionario como instrumento, presentando una población y muestra de 68 usuarios, utilizando un muestreo no probabilístico; Los resultados estadísticos arrojaron que hay una correspondencia significativa entre variables del 74.4% la cual se obtuvo mediante el contraste del coeficiente de correlación de Pearson; en la conclusión menciona respecto a la nueva forma de interacción de las instituciones del estado, se encuentran dudas, desconfianza de los usuarios debido a que estos se encuentran en un proceso de aclimatación al cambio; menciona que en otros casos estos se debe aspectos personales como las habilidades digitales y uso de herramientas digitales, también los aspectos externos como el acceso a internet.

Reynoso (2018) mediante su estudio realizado en OEFA cuyas variable fueron GC, eGobierno, se determina la relación entre estas variables GC y eGobierno, el estudio se desarrolló mediante el modelo de investigación básica, con un enfoque cuantitativo, cuyo propósito fue definir la gestión de calidad (GC) por una lado y por el otro lado el eGobierno, también medir la relación de estas dos variables por medio Rho Spearman (coeficiente para medir la correlación), La técnica e instrumentos utilizados fueron la encuesta y cuestionario, cada variable con su respectivo cuestionario regulados mediante la escala Likert, preliminarmente corroborados donde se probó confiabilidad y validez, por medio alfa de Cronbach y juicio de experto. La muestra se constituyó por 220 trabajadores definidos mediante muestreo aleatorio simple. Para medir el eGobierno se efectuó 32 preguntas mediante un cuestionario, para la GC se efectuó 18. Los resultados concluyen una correspondencia positiva entre estas dos variables con un valor de Rho de

Spearman 0,72\*\*. Por otro lado, los resultados reflejan que se establecido de manera inadecuada con un 66,4% la GC, respecto el eGobierno de manera inadecuada en un 67,3%.

Moreno (2021) mediante su estudio llevado a cabo en 2020 en la municipalidad de Huallaga Tiene 2 variables, por un lado GD y por otro lado la variable de gestión administrativa siendo la meta de este investigación valorar el nivel de relación de estas 2 variables, respecto a la población de este estudio comprende los colaboradores de la municipalidad, tomando como muestra a 50 trabajadores esta municipalidad. Respecto al diseño fue de tipo no experimental básica, de nivel correlacional, enfoque investigación cualitativo. Utilizando como instrumento y técnica, el cuestionario y la encuesta respectivamente, los resultados concluyeron correspondencia positiva entre estas dos variables con un valor de Rho de Spearman 0.870\* Entre estas 2 variables, respecto al valor de significancia esta tiene el valor de 0.00 lo cual es inferior al 0.05, donde se admite la hipótesis propuesta.

Blanco (2022) mediante su estudio llevado a cabo el 2022 en SUCAMEC en el departamento de Áncash. teniendo como meta de medir la relación entre 2 variables; por un lado, el gobierno digital y por el otro lado la calidad de servicio. La investigación contó una muestra de 2016 personas usuarias del servicio, que fueron segmentadas por estratificación de manera proporcional; Respecto al diseño fue de tipo no experimental básica, de nivel correlacional, enfoque investigación cualitativo. usando la encuesta y un cuestionario mediante Google forms, como técnica e instrumento, respectivamente. De los resultados arrojados se determina correlación de nivel alto de  $Rho=0,624$ ; ( $p= 0,000 < a 0,05$ ) significativo, descartando la hipótesis nula y se ratifica la relación directa entre las 2 variables.

Figuroa (2022) mediante su estudio llevado a cabo en el 2022 en la municipalidad distrital de Pitipo, teniendo la meta medir el grado de relación de 2 variables; por un lado, la variable de gobierno digital y por el otro lado la variable participación ciudadana; la investigación contó con una población que se constituyó por 7,011 personas, la muestra se constituyó por 364 personas; Respecto al diseño fue de tipo no experimental básica, de nivel correlacional, enfoque investigación. Respecto a los resultados la correlación 0.672 respecto al Rho de Spearman dando

como resultado para esta positiva moderada alta. Por lo tanto, hay una relación significativa entre las 2 variables

Amaringo (2022) mediante su estudio tiene como meta de medir la correspondencia entre 2 variables; por un lado la variable gobierno digital y por otro lado la variable calidad del servicio; la investigación contó con una población 280 usuarios, la muestra se constituyó de 162 usuario; los resultados arrojaron que teniendo el grado Rho de Spearman que comprueba la hipótesis, se determinó que las 2 variables tienen una relación directa y significativa; respecto al percepción una la menor cantidad de usuarios perciben al gobierno digital como alto con un 2.5%, nivel medio con 9.3% y como nivel bajo 83.3% del gobierno digital; en cuanto a la otra variable calidad de servicio obtuvo en el nivel alto 4.3% ,nivel medio 29.6%, en nivel bajo 66% teniendo en las siguientes dimensiones muy mala percepción(empatía, fiabilidad y tangibilidad).

Isidro (2020) mediante su investigación llevada a cabo en la municipalidad de Satipo. tuvo como finalidad medir la relación entre 2 variables por un lado la variable de GC y por el otro lado el valor público; la muestra de la investigación tuvo 114 trabajadores de la comuna; así mismo fue de nivel descriptivo, diseño no experimental, tipo básica, enfoque cuantitativo; Utilizando como instrumento y técnica, el cuestionario y la encuesta respectivamente; los resultados arrojaron Rho Spearman con el valor de 0,592 lo cual determina una relación positiva entre las 2 variables con relación a la hipótesis general; Rho Spearman con el valor de 0,647 teniendo una relación positiva moderada entre el valor público y focalización del cliente.

Guardia (2018) mediante su investigación tuvo como finalidad medir la relación entre 2 variables, por un lado la variable gestión de calidad del servicio, por otro lado la variable de satisfacción del usuario; la muestra para la investigación fue de 281 usuarios de una población total de 1043; tipo de estudio de la investigación fue básico; en cuanto al enfoque fue del tipo cuantitativo; respecto al diseño fue no experimental, transversal; la técnica e instrumentos fueron la encuesta y cuestionario respectivamente; se aplicó las pruebas estadísticas de tipo no paramétricas, cuyo valor 0,872 corresponde al Rho de Spearman, por lo tanto entre las 2 variables hay una relación alta, significativa y positiva.

Ortega (2021) mediante su estudio llevada a cabo en la región Puno, municipalidad de San Román. Tuvo como finalidad medir la relación entre 2 variables por un lado la variable de GC y por el otro lado el desempeño laboral; la muestra de la investigación tuvo 75 trabajadores de la comuna; así mismo el enfoque de la fue cuantitativa, de tipo básica; el diseño fue de tipo no experimental, transversal, correlacional. Utilizando como instrumento y técnica, el cuestionario y la encuesta respectivamente; con una confiabilidad de 0.899 variable gestión de la calidad y 0.842 alfa de crombach, respectivamente. La validez del contenido se realizó mediante juicios de expertos. Los resultados son que existe una relación positiva entre las 2 variables con un valor Rho Spearman Rho 0,623.

Se mencionó la variable: Gobierno digital según OCDE (2014) precisó a la utilización como parte de una estrategia integral del o los gobier(s) el uso de las tecnologías digitales, para modernizarse, cimentado en un entorno de gobierno digital integrando por personas, empresas, entidades de gobierno, asociaciones, organizaciones no gubernamentales, que colaboran con el gobierno y ayudan a la generación y acceso a la datos, contenidos y servicios por parte del gobierno.

Asimismo, las tecnologías digitales, alude a las TIC, comprende a los dispositivos móviles, tecnologías de internet, y el análisis de datos que serán usado para mejorar la amplitud de búsqueda, aspecto del contenido digital, creación de aplicaciones y servicios (OCDE, 2014, p. 6)

También, el valor público según OCDE (2014) manifestó al variado beneficio para la sociedad que puede cambiar de acuerdo al escenario o a los actores por mencionar los siguientes : 1) alternativas productivas que complacen las expectativas de equidad, igualdad, eficiencia y eficacia de los ciudadanos; 2) bienes o servicios que llenen los anhelos de los ciudadanos y clientes; 3) instituciones públicas apropiadamente organizadas y productivas que reflejan los anhelos y preferencias de los ciudadanos; 4) igualdad y eficiencia de la distribución; 5) uso permitido de los recursos para lograr fines públicos; 6) innovación y adaptación a gustos y demandas cambiantes.

La OCDE(2020) ha presentado un marco de políticas de GD que facilita a los gobiernos a alcanzar niveles altos de desarrollo digital, mediante factores para el diseño y desarrollo de unas estrategias de gobierno digital, para así alcanzar niveles más altos de

madurez digital este marco presenta seis dimensiones para medir la madurez de gobierno digital.

Por lo cual, digital por diseño se utiliza las tecnologías digitales con la finalidad redefinir y rediseñar los procesos y la simplificación de estos, crear nuevos canales de comunicación con la participación de los habitantes de un gobierno.

Además, impulsado por los datos, se aprecia a los datos como un activo importante y se establece los dispositivos de gobernanza, intercambio, acceso y reutilización con la finalidad de mejorar la dotación de servicios y la toma de decisiones.

En el mismo orden, como plataforma cuando desarrolla amplio abanico de herramientas, servicios y normas que facilita a los equipos a concentrarse en los requisitos de los usuarios mediante la prestación y diseño de servicios públicos;

Sin embargo, abierto por defecto están disponibles al público los procedimientos de la formulación de las políticas públicas, datos claro está enmarcados en el marco legal del gobierno.

Dirigido por el usuario dota de un papel neurálgico a las necesidades de las personas mediante la configuración de los procesos, servicios y políticas, y adoptar dispositivos inclusivos que permitan que esto se realice.

Proactivo es capaz de responder con anticipación y rapidez a las necesidades, mediante interacciones simples con los usuarios evitando proceso engorrosos y burocráticos.

Continuando en esta línea, el gobierno digital según Frick (2008) expresó que es el uso de las tecnologías por el gobierno con el fin de mejorar y aumentar la cantidad de servicios y cantidad de información brindados a los ciudadanos, con ellos se busca encontrar la eficacia, eficiencia de las entidades públicas, logrando un mayor control y participación ciudadana, aumentando así la transparencia del gobierno, transformándose en una cadena esencial para la modernización del gobierno.

Se menciona las dimensiones del gobierno digital, como la primera dimensión es la externa, es una dimensión relacionada con la dotación de servicios, la forma y la capacidad de interactuar con los ciudadanos gracias a la comunicación e información mediante sus nuevos canales como resultado de las TIC implementadas, (Salvador, 2002). En tal sentido se menciona la segunda dimensión

es la interna, esta magnitud que mide el impacto en la gestión interna y organización de los gobiernos, por parte del gobierno digital. En este punto las TIC y su implementación se utilizan para la modernización del estado y dinámica de cambio en este, (Salvador, 2002). Igualmente, la tercera dimensión es la relacional, es la magnitud con el más alto potencial, puede formar redes y cambiar recursos con diferentes actores del contexto externo, para mejorar los servicios y procesos utilizados en generar otros nuevos. Esta dimensión tiene un carácter esencialmente interorganizacional para los gobiernos, que integra desde la empresa y sociedad, hasta otras administraciones perteneciente a otros órganos de gobierno, (Salvador, 2002) y la cuarta dimensión es la promoción, en esta dimensión se relaciona tanto con el desarrollo de la infraestructura, cultura y equipamiento indispensables que faciliten la expansión e integración del modelo, debe ser considerado como una parte integral e integrada de las acciones de gobierno digital. Las acciones en esta giran en torno a dos ejes. Promover la infraestructura para facilitar el acceso y el fomento de una cultura óptima a los nuevos paradigmas y desafíos de las TIC. (Salvador, 2002). También estas dimensiones son citadas por los autores (Armas y Armas, 2011)

Continuando la segunda variable: Gestión de la calidad, el termino gestión y termino calidad son y han sido dos términos que están ligados íntimamente y han evolucionado a lo largo del tiempo.

Deming (1989) define la calidad como el grado de similitud y confiabilidad que es predecible a bajo costo y puede adaptarse a las exigencias del mercado. La calidad se resume en una sucesión de dificultades de mejora continua. También es una serie de actividades que intervienen en el proceso para lograr que los compradores internos o externos de la empresa reciban los costos, atención y condiciones de servicio necesarios; para lograr su satisfacción.

El control de calidad empieza con la capacitación de todos los empleados de la institución y su corrección continua, valorando su desarrollo y el control operativo de todo el proceso, y dándose cuenta de lo que debe realizarse en el instante optimo (Ishikawa, 1988).

Otra idea es que la calidad es una forma eficaz de incorporar y fortalecer la gestión de las distintas partes de una organización al proveer servicios y promover productos que satisfagan a los clientes. Resulta ahorrativo para la empresa. Más

tarde amento: La calidad es una propiedad de la fabricación y de la ingeniería. Los resultados combinados determinan el nivel de complacencia que el producto brinda a los consumidores mientras lo utilicen (Feigenbaum, 1994).

La GC es un grupo de decisiones tomadas en una empresa con la finalidad específica de mejorar la calidad de los productos, servicios, procesos y el gobierno corporativo en general (Heras et al., 2008).

Crosby (1994) menciona que la GC tiene dos términos relacionados estrechamente, por un lado, la calidad, que el conjunto de rasgo, característico de un servicio o bien que expone su capacidad de satisfacer, saciar las necesidades implícitas y explícitas, por otro lado, la gestión para mejorar esta calidad, es decir que la gestión será encargada de tomar las acciones que aumente la calidad de los servicios o producto. hay una variedad de definiciones de la gestión de la calidad, en ese aspecto esta definición refleja las características debe tener un servicio o producto, con el fin de satisfacer una necesidad ciudadana.

Otro autor Velasco definen la GC y sus dimensiones de la siguiente manera: la Gestión de la calidad del servicio: Es un modelo básico de una organización que posee como meta la mejora continua durante un período de tiempo dado orientado al cliente, se ha identificado que la gestión de la calidad tiene las siguientes dimensiones: Liderazgo, orientado o enfocado al cliente, orientado o enfocado al proceso, mejora continua, enfoque en el sistemas(Velasco, 2015, p. 176).

Del mismo modo, se detalla la primera gestión de las personas, lo cual indica que esta dimensión o aspecto, es el valor fundamental de las organizaciones, que busca equipos comprometidos y preparados que propicien la realización de los objetivos de la entidad; buscando y centrando su interés o inclinación hacia la persona. Esta dimensión ayuda al desarrollo de las personas, para beneficiar el desarrollo de la organización (Crosby, 1994).

Para Eslava (2004), esta dimensión o aspecto es un enfoque estratégico cuya meta es maximizar la creación de valor en la organización, mediante acciones destinadas a mejorar las capacidades y habilidades de las personas, con el fin de obtener un ambiente, más competido de la organización.

En la segunda dimensión es el liderazgo, indicó que este aspecto o dimensión es el proceso de influir en otras personas para conseguir los objetivos de la organización. señala que el liderazgo es una propiedad o atributo individual y

un proceso. Respecto al atributo individual, es un conjunto de capacidades individuales, cita entre estos a la energía, visión y el conocimiento. un proceso porque el liderazgo es la capacidad de un sujeto de concebir una visión compartida y que este fije los objetivos, apoye, motive creando una cultura de coproducción en la organización (Crosby, 1994).

En cuanto a esta dimensión o aspecto, el liderazgo, se explica a la competencia de liderar un grupo de cooperantes como uno solo, crear y mantener un ambiente enfocado en la consecución de las metas establecidas, dando motivación activa, comprendiendo y apreciando en la organización que pueda experimentar. proporciona una visión del futuro y establece un modelo ético para que los trabajadores tengan confianza y no tengan miedo. Además, proporciona las condiciones adecuadas para la obtención de los objetivos, promueve el dialogo de forma directa y sincera, prepara, capacita y enseña a los empleados para desarrollar estrategias para alcanzar las metas. Posee los indicadores: Liderazgo de personas, espacio apropiado para el logro de objetivos, orientado a la actividad, proactivo, con visión clara de futuro, con base ética sólida, generador de confianza, conducente al diálogo (Velasco, 2015).

Velásquez (2011) Indica que el líder tiene un aspecto predominante que es el liderazgo, este es un proceso que está interrelacionado con las personas que este dirige, mediante su poder y su influencia potenciando las energías y actividades del conjunto de colaboradores, para alcanzar un objetivo colectivo con el fin de transformar a las personas trabajan en la empresa y la empresa en sí.

En cuanto a la dimensión mejora continua, esta dimensión o aspecto, se desarrolla a través de la prevención y advertencia de defectos, teniendo como principio el mejoramiento continuo de la gestión de la calidad en las empresas, organizaciones, entidades públicas y menciona que este último deberá de ser un objetivo estratégico constante con el fin de aumentar las ventajas competitivas, a través de la mejora de la calidad de los servicios en las entidades públicas, proyectos, obras públicas y programas estratégicos; concluye el autor en repetir constantemente los procesos, las buenas acciones, procedimientos y actividades recalcando que el mejoramiento de la calidad nunca finaliza (Crosby, 1994).

Respecto a la dimensión o aspecto mejora continua: se hace menciona la aplicación y uso de algunos conceptos básicos, implementar auditorías periódicas

en dirección a la excelencia, identificando área de mejora potenciales, pensando en procesos eficaces, entregando a los empleados métodos y herramientas para la mejora continua, estableciendo acciones para encaminar y dirigir las mejoras. tiene los siguientes indicadores: aumento de la mejora; gestión actividades de prevención; Auditorías periódicas; medidas de dirección; establecimiento medidas para dirigir (Velasco, 2015).

Para Quesada (2015) la mejora continua de información; se puede interpretar como una acción concurrente, identificándose las mejoras pero de una manera justificada, para ello es necesario de describir la manera como se llevarán a cabo, sobre base de los recursos disponibles, en cuanto a las oportunidades que surgen al mismo tiempo se puede escoger por alguna que sea más prioritaria para su implementación.

Velasco también menciona otras dimensiones adicionales (enfoque a cliente, orientado o enfocado al proceso, sistemas hacia la gestión)

En relación al aspecto o dimensión enfoque a cliente: explica la importancia en la organización de los clientes, de tal manera que se deben de inferir sus expectativas futuras claro está al complacer o satisfacer sus necesidades. Las organizaciones basadas en el usuario, entienden, aseguran y comunican los requerimientos del cliente, valoran los niveles de realización o cumplimiento, toman medidas basándose en resultados, administrando y gestionando el vínculo con los clientes. posee los siguientes indicadores: consideración o importancia a los clientes; satisfacer o solventar sus necesidades; centrado en el consumidor o cliente; asegura, entiende y comunica los requerimientos al consumidor o cliente; nivel de satisfacción; toma de medidas basado en resultados (Velasco, 2015).

En relación al aspecto o dimensión orientado o enfocado al proceso: indica el modo más seguro o efectivo de conseguir los resultados esperados es mediante una gestión por procesos, iniciando por la definición del proceso, la identifican las entradas y salidas del proceso, determinando y evaluando los riesgos, impactos y resultados en los interesados, se establece responsables para todos los procesos teniendo presente los recursos logísticos imprescindibles para alcanzar los objetivos; tiene los siguientes indicadores: Evaluando sus riesgos, Funciones de la organización, Consecuencias e impacto de riesgos, establecer deberes y responsabilidades, logro de metas (Velasco, 2015).

Respecto dimensión o aspecto enfoque en sistemas hacia la gestión. Menciona que esta está enfocada o centrada en la utilización de sistemas de gestión con la finalidad de alcanzar sus objetivos, identifica la secuencia o serie de fallos del sistema, organiza los sistemas de gestión de una manera eficaz mediante el control y evaluación, constituye límites en la utilización de recursos con anterioridad a su operación; tiene los siguientes indicadores: sistema interrelacionado para la gestión; reconocimiento de procesos fallidos del sistema; resultado de logros u objetivos; control y evaluación (Velasco, 2015).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de Investigación**

Con esta investigación se busca comprender los orígenes de los fenómenos y ampliar el conocimiento de las variables gobierno digital y variable gestión de la calidad mediante las bases teóricas y el recojo de información en MTPE, por tanto, la investigación es del tipo básica descriptiva.

Concytec (2018) busca comprender la relación entre variables, está direccionado a un conocimiento más vasto.

Según Esteban Nieto (2018) este manifiesta que toda investigación que busca explorar los orígenes de los fenómenos, objetos del mundo natural son de tipo básica.

Hernández et al. (2014) la investigación es de enfoque cuantitativo porque usa el acopio de datos con justificación en una escala numérica y estadística, con la finalidad de comprobar la hipótesis de la investigación.

##### **3.1.2 Diseño de la investigación**

Ñaupas et al. (2018) la investigación cuenta con un diseño no experimental, porque no se manipulan y/o operan sobre las variables de estudio, es de un corte transversal porque el recojo de datos se llevó a cabo en un momento dado y permite contestar a las preguntas de la investigación; debido a que la investigación se comprobó por medio de las hipótesis previamente planteadas; el nivel de investigación fue descriptivo correlacional.

En la investigación se establece relación entre las variables, según los objetivos del estudio por ende estamos frente a un diseño correlacional, no experimental respecto a su tipología Hernández et al. (2014) la asociación de las variables se da mediante un patrón determinado, en una población.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Definición conceptual de la V1: Gobierno digital**

Es el uso de las tecnologías por el gobierno con el fin de mejorar y aumentar la información y servicios brindados a los ciudadanos, para encontrar la eficacia y eficiencia de las entidades públicas, logrando un mayor control y participación ciudadana, aumentando así la transparencia del gobierno, transformándose en una cadena esencial en el proceso de modernización del estado (Frick, 2008).

#### **Definición operacional del gobierno digital**

Es el uso de los recursos tecnológicos digitales como parte de una estrategia para modernizar el estado basado en un ecosistema digital formado ciudadanos, empresas, entidades públicas asaciones y organizaciones no gubernamentales con el fin de crear valor público en ese sentido la variable se operacionalizó mediante las dimensiones (Promoción, externa, interna y relaciona)

Escala ordinal. se utilizaró una encuesta mediante un cuestionario de 36 preguntas calibrado en la escala Likert

#### **Definición conceptual de V2: Gestión de la calidad**

La gestión de la calidad se puede definir como un contenido multidisciplinario que brinda las características, rasgos de un servicio o producto que confiere su capacidad satisfacer necesidades, y estas son gestionados mediante principios, prácticas con la finalidad cubrir las necesidades de los cuídanos (Frick, 2008).

#### **Definición operacional de gestión de calidad**

Es la utilización de principios, practicas con la finalidad de dar un mejor servicio al ciudadano con ese fin se medirán las dimensiones (Gestión de las personas, Liderazgo, Mejora Continua),

Escala ordinal, se utilizó la encuesta mediante un cuestionario de 14 preguntas calibrado en escala Likert

### **3.3 Población, muestra y muestro**

Población, se puede delimitar como el universo de las unidades de estudio, estas unidades pueden ser objetos, personas, fenómenos etc. Que tienen propiedades requeridas para un estudio (Ñaupas et al., 2018). El presente estudio de investigación estará fijado en un total de 104 trabajadores del MTPE, los cuales estuvieron formados por funcionarios de las oficinas y órganos de línea.

**Criterios de inclusión:** Se consideró a todos los trabajadores de alta dirección (Despacho ministerial y vice ministerial), a los colaboradores de direcciones generales y direcciones de línea, oficina de estadística e informática, oficina de planeamiento.

**Criterios de exclusión:** Se excluye a los trabajadores operativos de atención al público.

Muestra, en el actual estudio de investigación la muestra es no probabilística la cual estuvo conformada por 82 trabajadores del ministerio de trabajo Ñaupás (2018) mencionó que la muestra es la porción escogida de una población a investigar, que posee las propiedades de la totalidad, por lo que admite la generalización de los resultados

Muestreo, según Hernández y Mendoza (2018) el muestreo es por conveniencia puesto que resulta más factible acceso acorde a la disponibilidad de los individuos de estudio en un tiempo dado

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

Técnica, en esta investigación , la técnica a utilizar es la encuesta para el recojo de información Según Fachelli y López-Roldán (2015), La encuesta es una técnica, que admite la cosecha de los datos por medio de la preguntas que se realiza al encuestado con la fin de que proporcione la información.

Instrumentos, para el presente estudio, el instrumento usado es el cuestionario, según Hernández et al (2014), es un cúmulo de preguntas referente a las variables de un estudio, las cuales deben ser coherentes con la hipótesis y el problema. Para la contrastar validez del presente instrumento, Se utilizó la herramienta de contenido la cual paso la revisión de expertos o entendidos. Estas personas valoraron la pertinencia, coherencia y claridad de las preguntas que expresaban su aplicabilidad al instrumento.

#### **Tabla 1**

*Lista de Validadores*

Entendido	especialidad	Puntuación
Entendido 1	Temático	aplicable
Entendido 2	Temático	aplicable
Entendido 3	Metodólogo	aplicable

*Nota:* Propia del investigador

Para medir la confiabilidad, los instrumentos fueron aplicados en una prueba piloto en un conjunto de trabajadores de características similares a la muestra con la finalidad de recabar datos, para valorar la confiabilidad de los instrumentos por medio del Alfa de Cronbach por poseer un instrumento con más 3 valores y escala del mismo modo. En ese sentido Monge(2011) define la confiabilidad como amplitud de un instrumento, para proyectar datos o mediciones que están de acorde a la realidad que se pretende reconocer, menciona que cuanto más confiable es el instrumento menor es la cantidad de errores en los puntajes logrados

Hernández et al. (2014) señala que la confiabilidad para un instrumento con lleva administrar en reiteradas oportunidades esta, sobre un sujeto este mostrara resultados iguales.

**Tabla 2**

*Resultados de fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos*

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gobierno Digital	,970	36
Gestión de la Calidad	,939	15

Fuente: Propia

En concordancia a los resultados alcanzados, los 2 instrumentos poseen una alta confiabilidad, por lo señalado los instrumentos pueden ser utilizados.

**Ficha técnica del instrumento que mide la variable Gobierno Digital**

Denominación: Instrumento para valorar la GD en MTPE

Autor: María Frick- 2008

acondicionado: Cesar Arturo Neyra Villanueva

Objetivo: medir la percepción del gobierno digital.

Población: 104 trabajadores del MTPE

Duración: 30 minutos para su desarrollo

Aplicación: Despacho Ministerial, Despacho Viceministeriales, Direcciones Generales, Direcciones de línea, Oficina de informática, Oficina de Planeamiento

Lugar: Lima-Lima Jesús María 15072, Salaverry 655

Fecha: 14/11/2022

Descripción: 36 ítems, 5 escalas Likert.

Dimensiones: 4

Margen de error: 0,05

Validación de contenido: Juicio de expertos

Confiabilidad: 0,970

### **Ficha técnica del instrumento que mide la variable Gestión de la Calidad**

Denominación: Instrumento para medir la GC en MTPE

Autor: Philip B. Crosby (1994)

Adaptado: César Arturo Neyra Villanueva

Objetivo: Medir la percepción de la gestión de la calidad.

Población: 104 Trabajadores del MTPE

Duración: 20 minutos para su desarrollo

Aplicación: Despacho Ministerial, Despacho Viceministeriales, Direcciones Generales, Direcciones de línea, Oficina de planeamiento y Oficina de Informática, Oficina de Planeamiento

Lugar: Av. Gral. Salaverry 655, Jesús María 15072 – Lima -Lima

Fecha: 14/11/2022

Descripción: 15 ítems, 5 escalas Likert.

Dimensiones: 3 dimensiones

Margen de error: 0,5

Validación de contenido: Juicio de expertos

Confiabilidad: 0,939

### **3.5. Procedimiento**

La recopilación de datos se efectuó por medio del método de la encuesta de forma online a los 82 trabajadores, el instrumento utilizado es la escala valorativa el cual fue certificado por especialista, los cuestionarios fueron presentados mediante Google forms. Asimismo, con anterioridad se realizó la indagación y confiabilidad de las herramientas de evaluación, apreciando al coeficiente de alfa de Cronbach y criterio de los especialistas. los datos recabados fueron vaciados en formato Excel y analizados con el programa SPSS versión 26

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

El análisis de datos se basa en la aplicación del instrumento de medición, y el instrumento fue evaluado por tres expertos, y la confiabilidad de los datos internos del instrumento está determinada por el factor Alfa de Cronbach.

La presente indignación es de enfoque cuantitativo, los datos recogidos son representados mediante tablas y graficados por medio del programa estadístico SPSS 26; se tabularán los datos, se hallaron las frecuencias de las dimensiones y los rangos de cada una de las variables.

Se seleccionó la población a la cual va dirigido el instrumento y se evaluó una muestra de 82 trabajadores. Como las variables son cuantitativas, las hipótesis se contrastarán mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que es una medida de asociación para las variables y dimensiones que requiere un nivel mínimo de medida ordinal para clasificar a los individuos u objetos de la muestra y ordenar los por rangos.

### **3.7 Aspectos éticos**

Tomando en cuenta el código de ética de investigación (Universidad Cesar Vallejo, 2021) promulgado mediante la Resolución del Consejo Universitario N° 0340-2021/UCV, esta investigación toma en consideración los parámetros de esta norma, resaltando: se ha considerado los derecho de autoría intelectual, respecto a la privacidad de datos personales, no se ha publicado ningún nombre de los participantes en la investigación, toda la información recabada tuvo un carácter confidencial, por ser solo para fines académicos. De la misma manera, tuvo una competencia científica y profesional al satisfacer los niveles estudio apropiados; de justicia todos los participantes fueron incluidos en investigación sin ningún tipo de exclusión; transparente por se pueden verificar los resultados y no se manipularon ninguno de estos, lo más importante es de beneficio porqué mide el gobierno digital y plantea alternativas para mejorar la gestión de la calidad.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

Descripción de los resultados de variable Gobierno digital

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gobierno Digital*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	30	36,6%
	Adecuada	26	31,7%
	Muy adecuada	26	31,7%
	Total	82	100%

Los resultados mostrados en la tabla hacen mención que el 31,71% de los encuestados hacen referencia que el GD se dan en un nivel muy adecuado, asimismo el 31,71% de los encuestados hacen referencia que el GD se dan a un nivel adecuado y otros 36,6% exteriorizan que este se da a un nivel inadecuado. los resultados demuestran que la prevalencia del gobierno digital se da a un nivel inadecuado y a un nivel adecuado.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión de la calidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	29	35,4%
	Regular	28	34,1%
	Buena	25	30,5%
	Total	82	100%

Los resultados mostrados la tabla hace mención que el 35,5% que representan 29 trabajadores encuestados hacen referencia que el GC se dan en un nivel malo, asimismo el 34,1% que representa 28 trabajadores encuestados hacen referencia que la gestión de calidad se da a un nivel regular y otros 34,1% que representan 25 trabajadores exteriorizan que este se da a un nivel bueno los resultados demuestran que la prevalencia la GC se da a un nivel mala y a un nivel regular.

**Tabla 5***Tabla cruzada gobierno digital y gestión de la calidad*

		Gestión de la calidad			Total
		Mala	Regular	Buena	
Gobierno digital	Inadecuada	20 24,4 %	10 12,2%	0 0,0%	30 36,6%
	Adecuada	7 8,5%	11 13,4%	8 9,8%	26 31,7%
	Muy adecuada	2 2,4%	7 8,5%	17 20,7%	26 31,7%
Total		29 35,4 %	28 34,1%	25 30,5%	82 100,0%

el resultado mostrado en la tabla hace mención que el 36,6% que representan 30 trabajadores encuestados hacen referencia que el gobierno digital es inadecuado y de estos 24,4% que representan 20 trabajadores encuestados indican que la gestión de la calidad en MTPE es mala, otro 12,2% que representan 10 trabajadores encuestados mencionan que la gestión de la calidad es regular; 31,7% que representa 26 trabajadores encuestados indica que el gobierno digital es adecuado y de estos 8,5% que representa a 7 trabajadores encuestados indica que la gestión de la calidad es mala, 13,4% que representa 11 trabajadores encuestados indica que la gestión de la calidad es regular, otro 9,8% que representa 8 trabajadores encuestados menciona que la gestión de la calidad es buena; 31,37% que representan 26 trabajadores encuestados indica que el gobierno digital es muy adecuado y de estos 24,4% que representa 2 trabajadores encuestado indican que la gestión de la calidad es mala, 8,5% que representa 7 trabajadores encuestados indica que la gestión de la calidad es regula, otro 20,7 que representa 17 trabajadores indican que la gestión de la calidad es buena.

**Tabla 6***Tabla cruzada dimensión externa y gestión de la calidad*

		Gestión de la calidad			Total
		Mala	Regular	Buena	
Externa	Inadecuada	17 20,7%	11 13,4%	0 0,0%	28 34,1%
	Adecuada	11 13,4%	12 14,6%	8 9,8%	31 37,8%
	Muy adecuada	1 1,2%	5 6,1%	17 20,7%	23 28,0%
Total		29 35,4%	28 34,1%	25 30,5%	82 100,0%

El resultado mostrado en la tabla hace mención que el 20,7% que representan 17 trabajadores encuestados indican que la dimensión externa es inadecuada y que la gestión de la calidad mala, otro 13,4% que representan 11 trabajadores encuestados menciona que la dimensión externa es inadecuada y la gestión de la calidad es regular; el 13,4% que representa 11 trabajadores encuestados indica que el dimensión externa es adecuada y la gestión de la calidad es mala, 14,6% que representa 12 trabajadores encuestados indica que la dimensión externa es adecuada y la gestión de la calidad es regular, otro 9,8% que representa 8 trabajadores encuestados menciona que la dimensión externa es adecuada y la gestión de la calidad es buena; 1,2% indica que la dimensión externa es muy adecuada y la gestión de la calidad es mala, 6,1% que representa 5 trabajadores encuestados indican que la dimensión externa es muy adecuada y la gestión de la calidad es regular, otro 20,7% que representa 17 trabajadores encuestados menciona que la dimensión externa es muy adecuada y la gestión de la calidad es muy buena.

**Tabla 7***Tabla cruzada dimensión interna y gestión de la calidad*

		Gestión de la calidad			Total
		Mala	Regular	Buena	
Interna	Inadecuada	19 23,2%	12 14,6%	3 3,7%	34 41,5%
	Adecuada	8 9,8%	10 12,2%	5 6,1%	23 28,0%
	Muy adecuada	2 2,4%	6 7,3%	17 20,7%	25 30,5%
Total		29 35,4%	28 34,1%	25 30,5%	82 100,0%

41,5% que representan 34 trabajadores encuestados hacen referencia que el dimensión interna es inadecuada y de estos 23,2% que representan 19 trabajadores encuestados indican que la gestión de la calidad en MTPE es mala, 14,6% que representan 12 trabajadores encuestados mencionan que la gestión de la calidad es regular, y otro 3,7% que representa 3 trabajadores mencionan que la gestión de la calidad es buena; 28,0% que representa 23 trabajadores encuestados indica que la dimensión interna es adecuada y de estos 9,8% que representa a 8 trabajadores encuestados indica que la gestión de la calidad es mala, 12,2% que representa 10 trabajadores encuestados indica que la gestión de la calidad es regular, otro 6,1% que representa 5 trabajadores encuestados menciona que la gestión de la calidad es buena; 30,5% que representan 25 trabajadores encuestados indica que el dimensión interna es muy adecuado y de estos 2,4% que representa 2 trabajadores encuestado indican que la gestión de la calidad es mala, 7,3% que representa 6 trabajadores encuestados indica que la gestión de la calidad es regula, otro 20,7 que representa 17 trabajadores indican que la gestión de la calidad es buena.

**Tabla 8***Tabla cruzada relacional y gestión de la calidad*

		gestión de la calidad			Total
		mala	regular	buena	
Relacional	Inadecuada	20 24,4%	11 13,4%	2 2,4%	33 40,2%
	Adecuada	7 8,5%	11 13,4%	7 8,5%	25 30,5%
	Muy adecuada	2 2,4%	6 7,3%	16 19,5%	24 29,3%
Total		29 35,4%	28 34,1%	25 30,5%	82 100,0%

40,2% que representan 33 trabajadores encuestados hacen referencia que el dimensión relacional es inadecuada y de estos 24,4% que representan 20 trabajadores encuestados indican que la gestión de la calidad en MTPE es mala, 13,4% que representan 11 trabajadores encuestados mencionan que la gestión de la calidad es regular, y otro 2,4% que representa 2 trabajadores mencionan que la gestión de la calidad es buena; 30,5,0% que representa 25 trabajadores encuestados indica que la dimensión relacional es adecuada y de estos 8,5% que representa a 7 trabajadores encuestados indica que la gestión de la calidad es mala, 13,4% que representa 11 trabajadores encuestados indica que la gestión de la calidad es regular, otro 8,5% que representa 7 trabajadores encuestados menciona que la gestión de la calidad es buena; 29,3% que representan 24 trabajadores encuestados indica que el dimensión relacional es muy adecuado y de estos 2,4% que representa 2 trabajadores encuestado indican que la gestión de la calidad es mala, 7,3% que representa 6 trabajadores encuestados indica que la gestión de la calidad es regula, otro 19,5% que representa 16 trabajadores indican que la gestión de la calidad es buena.

**Tabla 9***Tabla cruzada promocional y gestión de la calidad*

		Gestión de la calidad			Total
		Mala	Regular	Buena	
Promocional	Inadecuada	21 25,6%	9 11,0%	2 2,4%	32 39,0%
	Adecuada	7 8,5%	12 14,6%	6 7,3%	25 30,5%
	Muy adecuada	1 1,2%	7 8,5%	17 20,7%	25 30,5%
Total		29 35,4%	28 34,1%	25 30,5%	82 100,0%

39,2% que representan 32 trabajadores encuestados hacen referencia que el dimensión promocional es inadecuada y de estos 25,6% que representan 21 trabajadores encuestados indican que la gestión de la calidad en MTPE es mala, 11,0% que representan 9 trabajadores encuestados mencionan que la gestión de la calidad es regular, y otro 2,4% que representa 2 trabajadores mencionan que la gestión de la calidad es buena; 30,5,0% que representa 25 trabajadores encuestados indica que la dimensión promocional es adecuada y de estos 8,5% que representa a 7 trabajadores encuestados indica que la gestión de la calidad es mala, 14,6% que representa 12 trabajadores encuestados indica que la gestión de la calidad es regular, otro 7,3% que representa 6 trabajadores encuestados menciona que la gestión de la calidad es buena; 30,5,3% que representan 25 trabajadores encuestados indica que el dimensión promocional es muy adecuado y de estos 1,2% que representa 1 trabajadores encuestado indican que la gestión de la calidad es mala, 8,5% que representa 7 trabajadores encuestados indica que la gestión de la calidad es regula, otro 20,7% que representa 17 trabajadores indican que la gestión de la calidad es buena.

## 4.2. Análisis Inferencial y Contrastación de hipótesis

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	,240	82	,000
Externa	,224	82	,000
Interna	,268	82	,000
Relacional	,260	82	,000
Promocional	,254	82	,000
Gestión de la calidad	,232	82	,000

Mediante la ejecución de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov; esta es aplicada cuando las muestras son superiores a 50, se encontró que las dimensiones y variables estudiadas tienen una significancia menor a 0.05, por lo tanto, poseen una distribución no normal. Se usó la prueba no Paramétrica de Rho Spearman en la contratación de las hipótesis, se consideró el grado de confianza del 95% y grado de significancia  $\alpha = 5\% = 0,05$ ) según el cuadro de Interpretación Spearman.

Para la verificación de las hipótesis, se plantearon las hipótesis de indagación y las hipótesis nulas tanto para la variable general y las específicas, luego se estableció la correlación de Spearman empleando el programa SSPS V26; incorporando los datos de las variables: gobierno digital y gestión de la calidad, así como de sus dimensiones, con un grado de significancia del 5% o margen de error (0.05), y un grado de confianza del 95%.

### Prueba de hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre GD y GC en el MTPE en el año 2022.

Ho: No Existe una relación significativa entre GD y GC en el MTPE en el año 2022.

**Tabla 10**

*Coeficiente de correlación entre la GD y GC.*

			Gobierno digital	Gestión de la calidad
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión de la calidad	N	82	82
		Coeficiente de correlación	,634**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	82	82	

El valor de sig es  $0,000 < 0,05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, hay una relación significativa entre GD y GC y el grado de relación es 0,634 correlación positiva considerable

### Prueba de hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre de la dimensión externa y GC en el MTPE en el año 2022.

Ho: No Existe una relación significativa entre de la dimensión externa y GC en el MTPE en el año 2022.

**Tabla 11**

*Coeficiente de correlación entre dimensión externa y la GC*

			Externa	Gestión de la calidad
Rho de Spearman	Externa	Coeficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión de la calidad	N	82	82
		Coeficiente de correlación	,621**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	82	82	

El valor de sig es  $0,000 < 0,05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula, hay una relación significativa entre la dimensión externa de GD y la GD, respecto al grado de relación es 0,621 correlación positiva considerable

### Prueba de hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre de la dimensión Interna y GC en el MTPE en el año 2022.

Ho: No Existe una relación significativa entre de la dimensión Interna y GC en el MTPE en el año 2022.

**Tabla 12**

*Coefficiente de correlación entre dimensión interna y la GC.*

			Interna	Gestión de la calidad
Rho de Spearman	Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

El valor de sig es  $0,000 < 0,05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula, hay una relación significativa entre la dimensión interna de GD y la GC, respecto al grado de relación es 0,539 correlación positiva considerable

### Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre de la dimensión relacional y GC en el MTPE en el año 2022.

Ho: No Existe una relación significativa entre de la dimensión relacional y GC en el MTPE en el año 2022.

**Tabla 13**

*Coefficiente de correlación entre dimensión relacional y la GC.*

			Relacional	Gestión de la calidad
Rho de Spearman	Relacional	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

El valor de sig es  $0,000 < 0,05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula, hay una relación significativa entre la dimensión relacional de GD y la GC, respecto al grado de relación es 0,572 correlación positiva considerable

#### Prueba de hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre de la dimensión promocional y GC en el MTPE en el año 2022.

Ho: No Existe una relación significativa entre de la dimensión promocional y GC en el MTPE en el año 2022.

**Tabla 14**

*Coefficiente de correlación entre dimensión promocional y la GC.*

			promocional	gestión de la calidad
Rho de Spearman	Promocional	Coefficiente de correlación	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	,627**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		82	82	

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

El valor de sig es 0,000 < 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula, hay una relación significativa entre la dimensión promocional de GD y la GC, respecto al grado de relación es 0,627 correlación positiva considerable.

## V. DISCUSIÓN

Este estudio tuvo como meta valorar la relación de significancia entre GD y la GC en el MTPE en 2022, se puede encontrar que el valor ( $p$  calculado es igual 0,000)  $<$  ( $p$  tabular = 0.05) a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman lo cual nos indica que hay una relación GD y GC de nivel significativo y el grado de relación es 0,634 correlación positiva considerable. Se identificaron los niveles de ubicación de las variables analizadas conociendo las frecuencias descriptivas que presentan sus datos; con relación a los resultados más resaltantes se menciona que el 36,6% referencia que el GD es inadecuado y de estos 24,4% indican que la GC en MTPE es mala, otro 12,2% mencionan que la GC es regular; 31,7% indica que el GD es adecuado y de estos 8,5% indica que la GC es mala, 13,4% indica que la GC es regular, otro 9,8% menciona que la GC es buena; 31,37% indica que el GD es muy adecuado y de estos 24,4% indican que la GC es mala, 8,5% indica que la GC es regular, otro 20,7% indican que la GC es buena; el GD muestra una prevalencia que está dada de una manera inadecuada y la GC muestran una prevalencia que está dada de manera mala. Frente a lo anterior, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación donde existe una relación significativa entre la GD y la GC en el MTPE en el 2022. Estos resultados son corroborados Reynoso (2018) en su estudio que concluye que hay correspondencia positiva en estas dos variables con un valor de Rho de Spearman 0,72\*\*. Los resultados de esta investigación reflejan que se estableció de manera inadecuada con un 66,4% la GC respecto al eGobierno de manera inadecuada en un 67,3%. Esto indica que hace falta una mayor difusión y capacitación para emplear y conocer las ventajas del GD y que los trabajadores del MTPE se hallan en un periodo inicial de adopción del GD y la GC. También indica que hay una relación significativa entre estas 2 variables; por ende, la mejor aplicación de una conlleva a la mejora de la otra.

Respecto al objetivo determinar la aplicación del GD en el MTPE se identificaron los niveles en los que se ubica la variable GD conociendo las frecuencias descriptivas que presentan sus datos; con relación a los resultados descriptivos más resaltantes de esta variable se menciona que el 31,71% de los encuestados hacen referencia que el GD se da en un nivel muy adecuado, asimismo el 31,71% de los encuestados hacen referencia que el GD se da a un nivel adecuado y otros 36,6% exteriorizan que este se da a un nivel inadecuado.

los resultados demuestran que la prevalencia del gobierno digital se da a un nivel inadecuado. Estos resultados coinciden con Toro et al.(2020), en su estudio concluye que la influencia y aceptación del gobierno digital en distintos países contribuye a acercar a la población con el Estado, aumentando la mejora de los servicios y la transparencia. También Barragán (2019) en su estudio concluye que el modelo de eGobierno con soporte en la tecnológica cuenta con la validez y fiabilidad indispensable para alcanzar niveles apropiados de participación ciudadana y los fundamentos de transparencia, por ende, es aceptado como fundamento teórico para el desarrollo de políticas del gobierno por medio de procesos digitales, para alcanzar niveles altos de eficiencia en los servicios públicos. Lo cual indica que con una mejor adopción del GD, se puede mejorar los servicios prestados al ciudadano por ende mejorando los niveles de valor publico en MTPE.

Respecto al objetivo determinar la aplicación de la GC en el MTPE Se identificaron los niveles de ubicaron de las variables analizadas conociendo las frecuencias descriptivas que presentan sus datos; con relación a los resultados que muestran la tabla y figura hace mención que el 35,5% que representan 29 trabajadores encuestados hacen referencia que el gestión de la calidad se dan en un nivel malo, asimismo el 34,1% que representa 28 trabajadores encuestados hacen referencia que la gestión de calidad se dan a un nivel regular y otros 34,1% que representan 25 trabajadores exteriorizan que este se da a un nivel bueno los resultados demuestran que la prevalencia la GC se da a un nivel mala y a un nivel regular. Estos resultados coinciden con Guardia (2018) mediante su investigación llego a la conclusión que existe relación entre la gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, que existe relación entre el enfoque a procesos y la GC, que existe relación entre la mejora continua de la GC; por otro lado Ortega (2021) mediante su estudio llego a la conclusión que la GC y desempeño laboral tienen una correlación positiva notable , con un (Rho 0,623 y p-valor 0,000), menciona respecto a la dimensión liderazgo y desempeño laboral tiene un correlación similar a lo anterior, con un nivel de (Rho 0,503 y sig 0,000), lo mismo entre la dimensión enfoque a procesos y desempeño laboral con un nivel de (correlación (Rho 0,417 y sig 0,000) para dimensión mejora continua y desempeño laboral existe una correlación considerable, con un nivel de (Rho 0,597 y sig 0,000).Esto indica que si

se mejora la GC habrá una mejora en el liderazgo, en la mejora continua, y en desempeño laboral y gestión de personal, en MTPE la implementación de la mejora continua se encuentra en una etapa inicial, falta un mayor impulso por parte de la institución con la finalidad de implementar esta y hacer su uso común.

Otro de los objetivos presente estudio es determinar relación de la dimensión externa y GC en el MTPE en el año 2022, se pudo encontrar que el valor ( $p$  calculado es igual 0,000) < ( $p$  tabular = 0.05) a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman lo cual nos indica que hay una relación significativa entre dimensión externa y GC y el grado de relación es 0,634 correlación positiva considerable. Se identificaron los niveles de ubicación de las variables analizadas conociendo las frecuencias descriptivas que presentan sus datos; con relación a los resultados descriptivos más resaltantes de las variables se menciona que el 20,7% indican que la dimensión externa es inadecuada y que la GC mala, otro 13,4% menciona que la dimensión externa es inadecuada y la gestión de la calidad es regular; el 13,4% indica que la dimensión externa es adecuada y la GC es mala, 14,6 indica que la dimensión externa es adecuada y la GC es regular, otro 9,8% menciona que la dimensión externa es adecuada y la GC es buena; 1,2% indica que la dimensión externa es muy adecuada y la GC es mala, 6,1% indican que la dimensión externa es muy adecuada y la GC es regular, otro 20,7% menciona que la dimensión externa es muy adecuada y la GC es muy buena.

Frente a lo anterior, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación, donde existe una relación significativa entre dimensión externa del GD y GC en el MTPE en el año 2022. Estos resultados son corroborados por Barragán (2019) en su estudio, en sus conclusiones menciona de eGobierno con soporte en la tecnológica cuenta con la validez y fiabilidad indispensable para alcanzar niveles apropiados de participación ciudadana y los fundamentos de transparencia, por ende, es aceptado como fundamento teórico para el desarrollo de políticas del gobierno por medio de procesos digitales, para alcanzar niveles altos de eficiencia en los servicios públicos. Por otro lado Reynoso (2018) en su estudio indica que existe una relación entre la dimensión externa de GD y la GC con un  $Rho = 0.885$ . Esto indica que la dimensión externa del GD que está ligada a la dotación de servicios, la forma y la capacidad de interactuar con los ciudadanos gracias a las tics guarda concordancia con lo mencionado por Barragán, una mejora

aplicación de las tics mejorara la participación de los ciudadanos y mejorar la GC de los servicios brindados al ciudadano mejorando el valor público del servicio. Por otro lado, de lo mencionado por Reynoso podemos decir que una mayor implementación de la dimensión externa de GD hay un mayor desarrollo de GC.

Otro de los objetivos específicos presente estudio fue determinar relación de la dimensión interna y gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022, se pudo encontrar que el valor ( $p$  calculado es igual 0,000)  $<$  ( $p$  tabular = 0.05) a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman lo cual nos indica que hay una relación significativa entre dimensión interna del GD y Gestión de la calidad y el grado de relación es 0,539 correlación positiva considerable. Se identificaron los niveles de ubicación de las variables analizadas conociendo las frecuencias descriptivas que presentan sus datos; con relación a los resultados descriptivos más resaltantes de las variables se menciona que 41,5% hacen referencia que el dimensión interna es inadecuada y de estos 23,2% indican que la GC en MTPE es mala, 14,6% mencionan que la GC es regular, y otro 3,7% mencionan que la gestión de la calidad es buena; 28,0% indica que la dimensión interna es adecuada y de estos 9,8% indica que la GC es mala, 12,2% indica que la GC es regular, otro 6,1% menciona que la GC es buena; 30,5% indica que el dimensión interna es muy adecuado y de estos 2,4% indican que la GC es mala, 7,3% indica que la GC es regular, otro 20,7 indican que la GC es buena. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, donde se Existe una relación significativa entre la dimensión interna del GD y la GC en el MTPE en el año 2022. Estos resultados son corroborados Ruiz (2021) en su estudio concluye que el coeficiente de RHO Spearman muestra una correlación de 0,830\*\* positiva alta, la valoración del Sig. es inferior a 0.01 para las dimensiones, por lo tanto, estas tienen una correspondencia alta para las variables, también menciona respecto a la dimensión interna que más 75% de los encuestados la calificaron como alta. Lo cual nos lleva a indicar que la implementación de la dimensión interna mediante las TICs servirá para modernizar la institución, a un mayor grado implementación de esta se reflejará en una mejora en la GC en MTPE.

La presente indagación tuvo como objetivo específico determinar relación de la dimensión relacional y GC en el MTPE en el año 2022, se pudo encontrar que el valor ( $p$  calculado es igual 0,000)  $<$  ( $p$  tabular = 0.05) a través de la prueba no

paramétrica Rho de Spearman lo cual nos indica que hay una relación significativa entre dimensión relacional del GD y Gestión de la calidad y el grado de relación es 0,572 correlación positiva considerable. Se identificaron los niveles de ubicación de las variables analizadas conociendo las frecuencias descriptivas que presentan sus datos; con relación a los resultados descriptivos más resaltantes de las variables se menciona que el 40,2% hacen referencia que el dimensión relacional es inadecuada y de estos 24,4% indican que la gestión de la calidad en MTPE es mala, 13,4% mencionan que la gestión de la calidad es regular, y otro 2,4% mencionan que la gestión de la calidad es buena; 30,5,0% indica que la dimensión relacional es adecuada y de estos 8,5% indica que la gestión de la calidad es mala, 13,4% indica que la gestión de la calidad es regular, otro 8,5% menciona que la gestión de la calidad es buena; 29,3% indica que el dimensión relacional es muy adecuado y de estos 2,4% indican que la gestión de la calidad es mala, 7,3% indica que la gestión de la calidad es regula, otro 19,5% indican que la gestión de la calidad es buena. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, donde se Existe una relación significativa entre la dimensión relacional e GD y la Calidad, Estos resultados son corroborados por Reynoso (2018) en su estudio concluye que Hay una relación directa alta, con un  $Rho = 0.854$ . entre dimensión relacional y la gestión de calidad por otro lado Ruiz (2021) en su estudio concluye que la dimensión relacional fue calificada con un nivel medio por un 44 %, 56% lo califica en nivel alto, también Blanco (2022) Mediante esta investigación concluye que entre la dimensión de inter operabilidad y la variable de calidad de servicio existe una relación directa con un  $Rho = 0,516$ . Siendo esta dimensión la encaminada a formar redes, intercambiar recursos con diferentes actores externos y siendo su carácter netamente interorganizacional podemos decir a un mayor nivel de esta dimensión mejorara la implementación de la gestión de la calidad en MTPE por eso es importante su promoción e impulso, si esta dimensión de callera también de caería la gestión de la calidad perjudicando la calidad de los servicios prestados en MTPE.

La presente indagación tuvo como objetivo específico determinar relación de la dimensión promocional y GC en el MTPE en el año 2022, se pudo encontrar que el valor ( $p$  calculado es igual 0,000) < ( $p$  tabular = 0.05) atreves de la prueba no paramétrica Rho de Spearman lo cual nos indica que hay una relación

significativa entre dimensión promocional del GD y Gestión de la calidad y el grado de relación es 0,627 correlación positiva considerable. Se identificaron los niveles de ubicación de las variables analizadas conociendo las frecuencias descriptivas que presentan sus datos; con relación a los resultados descriptivos más resaltantes de las variables se menciona que el 39,2% hacen referencia que el dimensión promocional es inadecuada y de estos 25,6% indican que la gestión de la calidad en MTPE es mala, 11,0% mencionan que la gestión de la calidad es regular, y otro 2,4% mencionan que la gestión de la calidad es buena; 30,5,0% indica que la dimensión promocional es adecuada y de estos 8,5% indica que la gestión de la calidad es mala, 14,6% indica que la gestión de la calidad es regular, otro 7,3% menciona que la gestión de la calidad es buena; 30,5,3% indica que el dimensión promocional es muy adecuado y de estos 1,2% indican que la gestión de la calidad es mala, 8,5% indica que la gestión de la calidad es regula, otro 20,7% indican que la gestión de la calidad es buena. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, donde se Existe una relación significativa entre la dimensión promocional de GD y la gestión de la calidad en el MTPE en el año 2022. Estos resultados son corroborados. Estos resultados son corroborados por Reynoso (2018) en su estudio concluye que Existe una relación entre la dimensión promocional de GD y la gestión de la calidad esta es una relación alta directa con un  $Rho = 0.837$ . por otro lado Moreno (2021) mediante su estudio concluye relación moderada entre la dimensión tecnología digital, identidad digital, seguridad digital y la variable gestión administrativa, con una correlación de Rho Spearman de 0.506\*\* , 0.583\*\* , 0.753\*\* respectivamente, también Blanco (2022) en su investigación concluye Existe una correlación directa baja entre la dimensión de identidad digital, prestación de seguridad digital y la variable de calidad de servicio ( $Rho = 0,333$ ) , ( $Rho = 0,428$ ) Respectivamente. Siendo esta dimensión relacional por el cual medimos desarrollo de infraestructura, cultura y equipamiento que ayudan a la expansión del GD, a mayor nivel de esta dimensión mejorar la implementación de la gestión de calidad, por el contrario, si esta decae también de caería la gestión de la calidad.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se establece que existe relación positiva significativa, entre la GD y la GC, los resultados indican un coeficiente Rho nivel considerable de 0,634 y el valor (p calculado es igual 0,000) < (p tabular = 0.05); frente a lo anterior, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación. Implicando que al mejorar el GD y también se mejorar la GC en MTPE en el año 2022; y un decaimiento en GD severa reflejado en un menor desarrollo de la GC.

**Segunda:** Se establece que existe relación positiva considerable, entre la dimensión externa de GD y la GC, los resultados arrojaron un coeficiente Rho nivel considerable de 0,621 y el valor (p calculado es igual 0,000) < (p tabular = 0.05); frente a lo anterior, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación. Por lo tanto, si la dimensión externa, que está relacionada con la dotación de servicios, la forma y la capacidad de interactuar con los ciudadanos, aumenta o disminuye mejorará o disminuirá respectivamente con GC en MTPE en el año 2022.

**Tercera:** Se establece que existe relación positiva considerable, entre la dimensión interna de GD y la GC, los resultados arrojaron un coeficiente Rho nivel considerable de 0,539 y el valor (p calculado es igual 0,000) < (p tabular = 0.05); frente a lo anterior, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación. Por lo tanto, si la dimensión interna, mide el impacto en la gestión interna por parte del GD utilizando las TICs para modernizar del estado, aumenta o disminuye, mejorará o empeorar respectivamente la GC en MTPE en el año 2022.

**Cuarta:** Se establecer que existe relación positiva considerable, entre la dimensión relacional de GD y la GC, los resultados arrojaron un coeficiente Rho nivel considerable de 0,572 y el valor (p calculado es igual 0,000) < (p tabular = 0.05); frente a lo anterior, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación. Por lo tanto, si la dimensión relacional, que tiene un carácter esencialmente interorganizacional con la capacidad de forma redes e intercambiar recursos con los actores del contexto externo (otras organizaciones), aumenta o disminuye mejorará o disminuirá respectivamente la GC en MTPE en el año 2022.

**Quinto:** Se determina que existe relación positiva considerable, entre la dimensión promocional de GD y la GC, los resultados arrojaron un coeficiente Rho nivel considerable de 0,627 y el valor (p calculado es igual 0,000) < (p tabular = 0.05);

frente a lo anterior, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación. Por lo tanto, si la dimensión promocional, que está relacionada al desarrollo de la infraestructura, cultura y equipamiento indispensables que faciliten la expansión e integración GD, aumenta o disminuye mejorará o disminuirá respectivamente la GC en MTPE en el año 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda un mayor apoyo a la implementación del GD en MTPE por parte de la alta dirección ( Despacho ministeriales y viceministeriales y Direcciones de línea), este debe darse con el uso intensivo de la TICs para de esta manera lograr una transformación digital y mejorar la GC de los servicio, por ende se mejora el valor público de los servicios prestados del MTPE, se sabe que el GD es una herramienta dentro la gestión pública, que permite 3 cosas esenciales mejorar la calidad de los servicios, transparentar la gestión y claro esta mejorar el proceso de toma de decisiones.

**Segunda:** Se recomienda mejorar los servicios que se brindan al exterior mediante la caracterización de los servicios que se brinda (publico externo y otras instituciones) utilizando para ellos la TICs creando plataformas fáciles de usar, mejorar la flexibilidad, eficacia, calidad y operatividad (24x24) de los servicios públicos ofrecidos por MTPE,

**Tercera:** Es necesario desarrollar y mejorar la dimensión interna del GD utilizando las TICs, de esta manera se deberá un imparto en la gestión interna de la institución con aras de modernizar la gestión, con el propósito de mejorar la capacidad de respuesta de los trabajadores MTPE, ante los cambios tecnológicos y la demanda de mejores servicios por parte de la población

**Cuarta:** Es fundamental, mejorar la interoperabilidad de los tecnológica con otras instituciones de esta manera intercambiar recursos con otros actores del contexto externo través del intercambio de datos, información y recursos tecnológicos (memoria, procesamiento de datos etc.) con esto se brindara servicios con información confiable, se accederá a la información de fuente primaria ( institución que genera la información de primera mano) e vitando la manipulación de la misma, evitando también excesivo pedido de documentos o requisitos para acceder a un servicio.

**Quinta:** se recomienda mejorar la infraestructura tecnológica mediante la implementación equipos tecnológicos sofisticados acorde a las funciones realizadas MTPE , corresponde la evaluación de la implementación de una nube publica privada para MTPE, donde se pueda a acceder a infraestructura como servicio, Software como servicio y datos como servicios, por otro lado se

recomienda a la alta dirección capacitación al personal en las ventajas que implica la adoptar el GD, las TICs, de esta manera mejorar la cultura organizacional sobre el GD.

## REFERENCIAS

- Amaringo, M. M. (2022). Gobierno digital y calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96691>
- Armas, U., y Armas, S. (2011). GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU IMPLEMENTACIÓN. *ResearchGate, January 2011*, 32.
- Barragán, X. (2019). Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador. En *Repositorio de la UASB*.
- Blanco Sala, K. N. (2022). Eficiencia del gobierno digital y la calidad del servicio de SUCAMEC de la jefatura zonal Ancash, 2022 [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97207>
- CEPAL. (2021). Datos y hechos sobre la transformación digital. *Séptima Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe*, 47.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46766/S2000991\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46766/S2000991_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cordova Castillo, A. D. (2022). Gobierno digital y satisfacción del usuario de Osinergmin, Ancash 2022 [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94916/Cordova\\_CAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94916/Cordova_CAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt. *portal.concytec*, 1689-1699.  
<https://bit.ly/2ZaUYcD>
- Corrales, G. (2018). E-Gobierno: desarrollo y análisis de su factibilidad en el caso del Valle del Cauca [Universidad Nacional de Colombia]. En

- repositorio.unal.edu.co*. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/68844>
- Crosby, P. (1994). La organización permanece exitosa. En *Editorial McGraw-Hill México*.
- Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. *Ediciones:Díaz de Santos*.
- Eslava, E. (2004). Gestión del talento humano en las organizaciones. *Image Estate*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/114171987/Gestion-Talento-Humano-Organizaciones-Libro>.
- Esteban Nieto, N. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. *ALICIA*.  
<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Feigenbaum, A. V. (1994). Control Total de la Calidad. 3ra Edición Revisada. *Compañía Editorial Continental, S. A de C. V. México, 3*.
- Figuroa, C. A. (2022). Gobierno digital y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Pitipo [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78841>
- Frick, M. (2008). De la teoría a la práctica: Como implementar con éxito el gobierno electrónico. *Red GEALC-SEDI OEA – ICA IDRC*.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/99215BFF1F28838105257C2700216AAA/%24FILE/frick%5B1%5D.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/99215BFF1F28838105257C2700216AAA/%24FILE/frick%5B1%5D.pdf)
- García, R. (2016). MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DEPARTAMENTO DE LA PAZ [UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS]. En *UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS*.  
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/10680>
- Guardia Mimata, E. R. (2018). Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017 [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2983510>
- Heras, I., Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., y Martiarena, A. (2008).

- Gestión de la Calidad y competitividad de las empresas de la CAPV. *Publicaciones, Deusto*. <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la Investigación. En *McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* (6° ed).
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta. *Mc Graw Hill educación*, 753. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hu, K., Allon, G., y Bassamboo, A. (2021). Understanding Customer Retrials in Call Centers: Preferences for Service Quality and Service Speed. *Manufacturing and Service Operations Management*, 24(2), 1002-1020. <https://doi.org/10.1287/msom.2021.0976>
- Ishikawa, K. (1988). ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. *Grupo Editorial Norma. Colombia*, 3.
- Lizardo, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. *Universidad Complutense De Madrid*, 413. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/>
- López-Roldán, P., y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.*, 17. <https://doi.org/10.1344/reyd2018.17.13>
- Miranda, C. (2016). *Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos segun el plan nacional de gobierno electronico en el gobierno Provincial de Tungurahua*. [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/24672>
- Monje, C. (2011). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA Guía didáctica. En Universidad Surcolombiana (Ed.), *Universidad Surcolombia*. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. <http://bitly.ws/aUbc>.

- Moreno Barrera, D. A. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV* (Vol. 5, Número 2).  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.413](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. En E. de la U (Ed.), *Metodología de la investigación* (5° ed). Ediciones de la U.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- OCDE. (2014). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. *Public Governance and Territorial Development Directorate, July, 12*.  
<https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>
- OCDE. (2019). *Digital Government in Peru*. OECD.  
<https://doi.org/10.1787/0c1eb85b-en>
- OCDE. (2020). Índice de Gobierno Digital OCDE 2019. *OECD Publishing, 03*, 1-9.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>.
- Ortega, J. (2021). Gestión de la calidad y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Román, Puno, 2020 [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65749>
- D. L. N° 1412 - PCM, (2018).
- D.S. N° 029-2021-PCM, 15300 Lima, Viernes 19 de febrero de 2021 1 (2021).  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3/>
- D.S. N° 157-2021-PCM, Diario Oficial El Peruano 1 (2021). [www.gob.pe/pcm](http://www.gob.pe/pcm)
- D.U. N° 006-2020 - Presidencia de la Republica, 1 (2020).  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que->

crea-el-sistema-nacional-de-transfor-decreto-de-urgencia-n-006-2020-1844001-1/

- Quesada, M. G. (2015). *Los 8 principios de gestión de la calidad*. blog calidad ISO. <https://www.gestiopolis.com/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Reynoso, O. 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 [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17687>
- Ruiz, L. (2021). Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021 [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82241>
- Salvador, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. *Universitat Pompeu Fabra*. <https://docplayer.es/8225615-Gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-modelos-de-relacion-mas-alla-de-las-modas.html>
- Soto, M. (2017). 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. *Universidad Complutense De Madrid*, 346. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/>
- Toro, A., Gutiérrez, C., y Correa, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Manufacturing and Service Operations Management*, 12(22), 71-102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Velasco, S. J. (2015). *Gestión de la calidad mejora continua y sistemas de gestión. teoría y práctica* (2a ed.). Pirámide.
- Velásquez, D. A. C. (2011). Del líder al humano en la organización. *Pensamiento y Gestión*, 31, 34-55.
- Veliz, I. (2020). Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial

de Satipo [Universidad César Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42697>

## ANEXOS.

### Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>Matriz de consistencia: Gobierno Digital Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022</b>			
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>
¿Cuál es la relación del Gobierno Digital y Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022?	Determinar la relación del Gobierno Digital y Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022	Existe una relación significativa entre Gobierno Digital y Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022	<b>Variable independiente</b> - V1: Gobierno digital  <b>Dimensiones</b> D1: Externa D2: Interna D3: Relacional D4: Promocional
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	
¿Cómo es la aplicación del gobierno digital en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022?	Determinar la aplicación del gobierno digital en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022	Existe una relación significativa entre de la dimensión externa y la gestión de la calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022  Existe una relación significativa entre de la dimensión Interna y la gestión de la calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022  Existe una relación significativa entre de la dimensión Relacional y la gestión de la calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022	<b>Variable dependiente</b>  - V2: gestión de la calidad  <b>Dimensiones</b> D1: Gestión de las personas D2: Liderazgo D3: Mejora Continua
¿Cómo es la aplicación de la gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022?	Determinar la aplicación de la gestión de la calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022		
¿Cuál es la relación de la dimensión externa y la gestión de la calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022?	Determinar relación de la dimensión externa y la gestión de la calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022		
¿Cuál es la relación de la dimensión Interna y la gestión de la calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022?	Determinar relación de la dimensión Interna y la gestión de la calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022		
¿Cuál es la relación de la dimensión Relacional y la gestión de la calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022?	Determinar relación de la dimensión Relacional y la gestión de la calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022		

<p>¿Cuál es la relación de la dimensión Promocional y gestión de la calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022?</p>	<p>Determinar relación de la dimensión Promocional y gestión de la calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022</p>	<p>Existe una relación significativa entre de la dimensión Promocional y gestión de la calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022</p>	
--	--	--	--

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

### Gobierno Digital y Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el año 2022

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel De Rango
Gobierno Digital	Es el uso de las tecnologías por el gobierno con el fin de mejorar y aumentar la información y servicios brindados a los ciudadanos, para encontrar la eficacia y eficiencia de las entidades públicas, logrando un mayor control y participación ciudadana, aumentando así la transparencia del gobierno, transformándose en una cadena esencial en el proceso de modernización del estado (Frick, 2008)	Es el uso de los recursos tecnológicos digitales como parte de una estrategia para modernizar el estado basado en un ecosistema digital formado cuídanos, empresas, entidades públicas asaciones y organizaciones no gubernamentales con el fin de crear valor público en ese sentido la variable se operacionalizará median las dimensiones (Promoción, Externa, Interna y relaciona)  Escala: ordinal.  se utilizará una encuesta mediante un cuestionario de 36 preguntas calibrado en escala Likert	Externa	Prestación de servicios de los nuevos canales de información y comunicación.	Del 1 al 9	1=muy inadecuado 2=inadecuado 3=Ni inadecuado, ni adecuado 4=adecuado 5= muy adecuado	Inadecuada 36 -84  Adecuada 85 – 132 Muy adecuada 133 -180
			Interna	Impacto y adaptación de las TIC dentro de la administración MTPE	Del 10 al 20		
			Relacional	Relaciones existentes entre el MTPE y los actores externos en cuanto a los trámites y servicios realizados	Del 21 al 28		
			Promocional	Desarrollo de la cultura TIC y las infraestructuras tecnológicas para facilitar el acceso a la información.	Del 29 al 36		

Gestión de la calidad	<p>gestión de la calidad [Crosby (1994)]</p> <p>La gestión de la calidad se puede definir como un contenido multidisciplinario que brinda las características, rasgos de un servicio o producto que confiere su capacidad satisfacer necesidades, y estas son gestionados mediante principios, prácticas con la finalidad cubrir las necesidades de los cuñados.</p>	<p>Es la utilización de principios, practicas con la finalidad de dar un mejor servicio al ciudadano con ese fin se medirán las dimensiones (Gestión de las personas, Liderazgo, Mejora Continua),</p> <p>Escala: ordinal</p> <p>se utilizará una encuesta mediante un cuestionario de 15 preguntas calibrado en escala Likert</p>	Gestión de las personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitudes laborales</li> </ul>	Del 1 al 05	<p>1= Muy mala</p> <p>2= Mala</p> <p>3= Regular</p> <p>4= Bueno</p> <p>5= Muy bueno</p>	<p>mala</p> <p>15 -34</p> <p>regular</p> <p>35 – 54</p> <p>bueno</p> <p>55 -75</p>
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo institucional</li> <li>orientación a los ciudadanos</li> </ul>	<p>Del 06 al 07</p> <p>Del 08 al 10</p>		
			Mejora Continua	Mejora de la Eficacia, eficiencia y efectividad	Del 11 al 15		

### Anexo 3: Instrumento De Recolección De Datos



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

### CUESTIONARIO 1: GOBIERNO DIGITAL

#### Introducción:

El presente instrumento, forma parte del trabajo de investigación titulado: Gobierno Digital y Gestión de la Calidad en el MTPE en año 2022. Esta información se mantiene confidencial y en carácter reservado ya que los resultados se utilizarán únicamente con fines de investigación. Gracias de antemano por su cooperación.

#### Instrucciones:

A continuación, se le harán 36 preguntas a las que deberá contestar marcando uno de los casilleros vacíos, considerando las opciones de respuesta a continuación que mejor expresen su nivel de acuerdo con lo que cada afirmación dice:

#### Información específica

Estimado colaborador, marque sólo una de las opciones:

Muy inadecuado	Inadecuado	Ni inadecuado, ni adecuado	Adecuado	Muy adecuado
1	2	3	4	5

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: externa</b>					
1	La comunicación de la institución sobre las políticas y medidas de privacidad y seguridad de la información son:					
2	La página web de la institución brinda los servicios y trámites requeridos como: obtención de certificado laboral, registros de micro y pequeña empresa de manera:					

3	Como considera los tramites brindados a través plataformas informática (página web)					
4	La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación de manera					
5	Se publica en el sitio web la información de servidores públicos, contratistas y agenda de actividades alta dirección.					
6	La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, de los servicios ofrecidos de manera:					
7	Las actividades de formulación de políticas, proyectos y elaboración de normatividad, formuladas mediante la estrategia de participación ciudadana están utilizando medios digitales					
8	La innovación abierta para la solución de problemas del ciudadano o al servicio que se brinda a este, utilizando medios digitales (plataforma para video conferencias, correos, encuestas digitales, página web Institucional, facebook, documentos de ofimática en línea) son:					
9	Los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad en el sitio Web del MTPE son:					
	<b>Dimensión 2: interna</b>					
10	La reducción de los tiempos en los trámite y respuesta al ciudadano una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.					
11	Existe ahorro administrativo una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.					
12	Se ha modificado las funciones una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.					
13	Existe centralización de información estratégica una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.					
14	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC.					
15	La implementación de las plataformas informáticas de las TIC ha mejorado la gestión administrativa interna.					
16	Al interior del MTPE se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet					

17	Existe un plan de gobierno digital (PGD) que se encuentra actualizado y contiene un portafolio de los proyectos, la proyección del presupuesto de cada proyecto TI, propuesta de valor público y diagnóstico de interoperabilidad					
18	El comité de gobierno digital toma decisiones asertivas para la priorización, diseño y planeación de las iniciativas de tecnologías.					
19	En el MTPE las medidas en cuanto a las políticas y para asegurar la privacidad y seguridad de la información son:					
20	Existe una gestión de activos de seguridad de la información.					
<b>Dimensión 3: relacional</b>						
21	En el MTPE la información a disposición de otras entidades públicas es entregada de manera:					
22	Los cambios y adecuaciones legales necesarias para la implementación del gobierno digital dentro del MTPE son:					
23	Los servicios y trámites brindados por el MTPE pueden ser replicados por otras entidades del sector público.					
24	El sitio web de sugerencias y reclamos para el desarrollo de los trámites y servicios del MTPE facilita la participación ciudadana de manera.					
25	Existe en el MTPE iniciativas o ejercicios de colaboración con terceros usando medios digitales para solucionar un problema de la entidad.					
26	En el MTPE el conjunto de datos abiertos estratégicos publicados por la entidad.					
27	Existe en el MTPE publicaciones o aplicaciones a partir de los datos abiertos.					
28	En el MTPE se cumplen las actividades de transferencia de conocimiento desde los proveedores a los funcionarios. Ejemplo: capacitación, entrega de manuales, video tutoriales, etc.					
<b>Dimensión 4: Promocional</b>						
29	El MTPE ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno digital dentro de los trámites y servicios ofrecidos al público.					

30	El MTPE ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.					
31	El MTPE ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno digital dentro de institución.					
32	¿El Desarrollo de capacidades de gestión de TI en el MTPE han generan mayor eficiencia en la prestación del servicio al usuario (interno o externo)?					
33	La implementación del gobierno digital ha facilitado una correcta supervisión en MTPE.					
34	Se difunde, comunica y trabaja en la apropiación del Plan Gobierno Digital en todos los niveles del MTPE de manera.					
35	Existe un liderazgo en conjunto entre las áreas misionales y el área de TI del MTPE respecto de las iniciativas o proyecto TI.					
36	La información para el desarrollo de competencias requeridas para el desarrollo de sus funciones y hacer un uso adecuado las nuevas herramientas tecnológicas es:					



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CUESTIONARIO 2: GESTIÓN DE CALIDAD

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

#### Introducción:

#### Introducción:

El presente instrumento, forma parte del trabajo de investigación titulado: Gobierno Digital y Gestión de la Calidad en el MTPE en el año 2022. Esta información se mantiene confidencial y en carácter reservado ya que los resultados se utilizarán únicamente con fines de investigación. Gracias de antemano por su cooperación.

#### Instrucciones:

A continuación, se le harán 15 preguntas a las que deberá contestar marcando uno de los casilleros, considerando las opciones de respuesta a continuación que mejor expresen su nivel de acuerdo con lo que cada afirmación dice:

#### Información específica

Estimado colaborador, marque sólo una de las opciones:

Muy mala	Mala	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Gestión de las personas</b>					
1	¿Existe una coordinación fluida entre los funcionarios de la Alta Dirección con los funcionarios de menor nivel del MTPE?					
2	¿El desarrolla del trabajo en equipo entre los diferentes órganos en MTPE?					

3	¿Consideras que El MTPE mantiene un canal de comunicación abierto para escuchar ideas, sugerencias y necesidades del personal?					
4	¿Se cuenta con el aporte de especialistas de nivel internacional para la realización de proyectos necesarios del MTPE?					
5	Considera usted que la información que requiere esta siempre accesible en la intranet del MTPE de manera:					
<b>Dimensión 2: Liderazgo</b>						
6	¿Los funcionarios de la Alta Dirección reflejan un liderazgo, dentro de la gestión pública en cuanto a la implementación del gobierno Digital?					
7	¿Considera que el gobierno digital está implementado dentro del MTPE y debe ser replicado en otras instituciones del estado de manera?					
8	¿En el MTPE los procesos son implementados con herramientas y recursos TIC?					
9	¿La gestión realizada en MTPE está centrada para alcanzar los objetivos de la calidad del servicio a los usuarios?					
10	¿El MTPE promueve el dialogo con los usuarios, para mejorar los servicios, de manera?					
<b>Dimensión 3: Mejora Continua</b>						
11	¿Las tecnologías información utilizadas han mejorado el conocimiento de los trabajadores del MTPE?					
12	Se establecen alianzas estratégicas, acuerdos de cooperación y redes externas con otras entidades para fomentar la mejora continua y la gestión de la calidad.					
13	¿El lanzamiento de nuevos servicios, le son informados de manera oportuna?					
14	¿El MTPE, asume el compromiso por mejorar y brindar calidad en los servicios y procesos de forma?					
15	¿Se proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos?					

## **Anexo N°4 Certificado de validez de contenido de instrumento**

### **Validez**

Se realizó la validez de los 2 instrumentos a través de la técnica de juicio de expertos (3) quienes consideraron que el instrumento cumple con los 10 criterios de validación según lo solicitado por la Escuela de posgrado de la UCV.

Para la aplicación de los instrumentos se solicitará permiso en el Ministerio de trabajo y promoción del empleo (MTPE), para aplicar los instrumentos de la presente investigación a sus trabajadores, Una vez recabado el permiso se aplicará la ficha de consentimiento informado a los participantes. Luego se les entregara los 2 cuestionarios Gobierno digital y Gestión de la Calidad.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: DIMENSIÓN EXTERNA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La comunicación de la institución sobre las políticas y medidas de privacidad y seguridad de la información son:	✓		✓		✓		
2	La página web de la institución brinda los servicios y trámites requeridos como: obtención de certificado laboral, registros de micro y pequeña empresa de manera:	✓		✓		✓		
3	Como considera los tramites brindados a través plataformas informática (página web)	✓		✓		✓		
4	La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación de manera	✓		✓		✓		
5	Se publica en el sitio web la información de servidores públicos, contratistas y agenda de actividades alta dirección.	✓		✓		✓		
6	La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, de los servicios ofrecidos de manera:	✓		✓		✓		
7	Las actividades de formulación de políticas, proyectos y elaboración de normatividad, formuladas mediante la estrategia de participación ciudadana están utilizando medios digitales	✓		✓		✓		
8	La innovación abierta para la solución de problemas del ciudadano o al servicio que se brinda a este, utilizando medios digitales (plataforma para	✓		✓		✓		

	video conferencias, correos, encuestas digitales, página web Institucional, facebook, documentos de ofimática en línea) son:						
9	Los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad en el sitio Web del MTPE son:	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 2: interna</b>						
10	La reducción de los tiempos en los trámite y respuesta al ciudadano una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.	✓		✓		✓	
11	Existe ahorro administrativo una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.	✓		✓		✓	
12	Se ha modificado las funciones una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.	✓		✓		✓	
13	Existe centralización de información estratégica una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.	✓		✓		✓	
14	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC.	✓		✓		✓	
15	La implementación de las plataformas informáticas de las TIC ha mejorado la gestión administrativa interna.	✓		✓		✓	
16	Al interior del MTPE se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	✓		✓		✓	
17	Existe un plan de gobierno digital (PGD) que se encuentra actualizado y contiene un portafolio de los proyectos, la proyección del presupuesto de cada proyecto TI, propuesta de valor público y diagnóstico de interoperabilidad	✓		✓		✓	

18	El comité de gobierno digital toma decisiones asertivas para la priorización, diseño y planeación de las iniciativas de tecnologías.	✓		✓		✓		
19	En el MTPE las medidas en cuanto a las políticas y para asegurar la privacidad y seguridad de la información son:	✓		✓		✓		
20	Existe una gestión de activos de seguridad de la información.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: relacional</b>								
21	En el MTPE la información a disposición de otras entidades públicas es entregada de manera:	✓		✓		✓		
22	Los cambios y adecuaciones legales necesarias para la implementación del gobierno digital dentro del MTPE son:	✓		✓		✓		
23	Los servicios y trámites brindados por el MTPE pueden ser replicados por otras entidades del sector público.	✓		✓		✓		
24	El sitio web de sugerencias y reclamos para el desarrollo de los trámites y servicios del MTPE facilita la participación ciudadana de manera.	✓		✓		✓		
25	Existe en el MTPE iniciativas o ejercicios de colaboración con terceros usando medios digitales para solucionar un problema de la entidad.	✓		✓		✓		
26	En el MTPE el conjunto de datos abiertos estratégicos publicados por la entidad.	✓		✓		✓		
27	Existe en el MTPE publicaciones o aplicaciones a partir de los datos abiertos.	✓		✓		✓		
28	En el MTPE se cumplen las actividades de transferencia de conocimiento desde los proveedores a los funcionarios.	✓		✓		✓		

	Ejemplo: capacitación, entrega de manuales, video tutoriales, etc.						
	<b>Dimensión 4: Promocional</b>						
<b>29</b>	El MTPE ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno digital dentro de los trámites y servicios ofrecidos al público.	✓		✓		✓	
<b>30</b>	El MTPE ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.	✓		✓		✓	
<b>31</b>	El MTPE ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno digital dentro de institución.	✓		✓		✓	
<b>32</b>	¿El Desarrollo de capacidades de gestión de TI en el MTPE han generan mayor eficiencia en la prestación del servicio al usuario (interno o externo)?	✓		✓		✓	
<b>33</b>	La implementación del gobierno digital ha facilitado una correcta supervisión en MTPE.	✓		✓		✓	
<b>34</b>	Se difunde, comunica y trabaja en la apropiación del Plan Gobierno Digital en todos los niveles del MTPE de manera.	✓		✓		✓	
<b>35</b>	Existe un liderazgo en conjunto entre las áreas misionales y el área de TI del MTPE respecto de las iniciativas o proyecto TI.	✓		✓		✓	
<b>36</b>	La información para el desarrollo de competencias requeridas para el desarrollo de sus funciones y hacer un uso adecuado las nuevas herramientas tecnológicas es:	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO      DNI: 32403439

Especialidad del validador: Metodólogo

22 de Noviembre del 2022

<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



DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA  
Ces. SUNEDU: A 01535796  
Ces. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18  
DNI: 32403439

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Gestión de las personas	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe una coordinación fluida entre los funcionarios de la Alta Dirección con los funcionarios de menor nivel del MTPE?	✓		✓		✓		
2	¿El desarrolla del trabajo en equipo entre los diferentes órganos en MTPE?	✓		✓		✓		
3	¿Consideras que El MTPE mantiene un canal de comunicación abierto para escuchar ideas, sugerencias y necesidades del personal?	✓		✓		✓		
4	¿Se cuenta con el aporte de especialistas de nivel internacional para la realizar de proyectos necesarios del MTPE?	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la información que requiere esta siempre accesible en la intranet del MTPE de manera:	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Liderazgo</b>							
6	¿Los funcionarios de la Alta Dirección reflejan un liderazgo, dentro de la gestión pública en cuanto a la implementación del gobierno Digital?	✓		✓		✓		
7	¿Considera que el gobierno digital está implementado dentro del MTPE y debe ser replicado en otras instituciones del estado de manera?	✓		✓		✓		
8	¿En el MTPE los procesos son implementados con herramientas y recursos TIC?	✓		✓		✓		

9	¿La gestión realizada en MTPE está centrada para alcanzar los objetivos de la calidad del servicio a los usuarios?	✓		✓		✓	
10	¿El MTPE promueve el dialogo con los usuarios, para mejorar los servicios, de manera?	✓		✓		✓	
<b>Dimensión : Mejora Continua</b>							
11	¿Las tecnologías información utilizadas han mejorado el conocimiento de los trabajadores del MTPE?	✓		✓		✓	
12	Se establecen alianzas estratégicas, acuerdos de cooperación y redes externas con otras entidades para fomentar la mejora continua y la gestión de la calidad.	✓		✓		✓	
13	¿El lanzamiento de nuevos servicios, le son informados de manera oportuna?	✓		✓		✓	
14	¿El MTPE, asume el compromiso por mejorar y brindar calidad en los servicios y procesos de forma?	✓		✓		✓	
15	¿Se proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): **TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO

DNI: 32403439

Especialidad del validador: Metodólogo

22 de Noviembre del 2022

<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



DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA  
Ces. SUNEDU: A 01535756  
Ces. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18  
DNI: 32403439

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>1</b>	La comunicación de la institución sobre las políticas y medidas de privacidad y seguridad de la información son:	✓		✓		✓		
<b>2</b>	La página web de la institución brinda los servicios y trámites requeridos como: obtención de certificado laboral, registros de micro y pequeña empresa de manera:	✓		✓		✓		
<b>3</b>	Como considera los tramites brindados a través plataformas informática (página web)	✓		✓		✓		
<b>4</b>	La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación de manera	✓		✓		✓		
<b>5</b>	Se publica en el sitio web la información de servidores públicos, contratistas y agenda de actividades alta dirección.	✓		✓		✓		
<b>6</b>	La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, de los servicios ofrecidos de manera:	✓		✓		✓		
<b>7</b>	Las actividades de formulación de políticas, proyectos y elaboración de normatividad, formuladas mediante la estrategia de participación ciudadana están utilizando medios digitales	✓		✓		✓		
<b>8</b>	La innovación abierta para la solución de problemas del ciudadano o al servicio que se brinda a este, utilizando medios digitales (plataforma para	✓		✓		✓		

	video conferencias, correos, encuestas digitales, página web Institucional, facebook, documentos de ofimática en línea) son:						
9	Los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad en el sitio Web del MTPE son:	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 2: interna</b>						
10	La reducción de los tiempos en los trámite y respuesta al ciudadano una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.	✓		✓		✓	
11	Existe ahorro administrativo una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.	✓		✓		✓	
12	Se ha modificado las funciones una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.	✓		✓		✓	
13	Existe centralización de información estratégica una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.	✓		✓		✓	
14	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC.	✓		✓		✓	
15	La implementación de las plataformas informáticas de las TIC ha mejorado la gestión administrativa interna.	✓		✓		✓	
16	Al interior del MTPE se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	✓		✓		✓	
17	Existe un plan de gobierno digital (PGD) que se encuentra actualizado y contiene un portafolio de los proyectos, la proyección del presupuesto de cada proyecto TI, propuesta de valor público y diagnóstico de interoperabilidad	✓		✓		✓	

18	El comité de gobierno digital toma decisiones asertivas para la priorización, diseño y planeación de las iniciativas de tecnologías.	✓		✓		✓		
19	En el MTPE las medidas en cuanto a las políticas y para asegurar la privacidad y seguridad de la información son:	✓		✓		✓		
20	Existe una gestión de activos de seguridad de la información.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: relacional</b>							
21	En el MTPE la información a disposición de otras entidades públicas es entregada de manera:	✓		✓		✓		
22	Los cambios y adecuaciones legales necesarias para la implementación del gobierno digital dentro del MTPE son:	✓		✓		✓		
23	Los servicios y trámites brindados por el MTPE pueden ser replicados por otras entidades del sector público.	✓		✓		✓		
24	El sitio web de sugerencias y reclamos para el desarrollo de los trámites y servicios del MTPE facilita la participación ciudadana de manera.	✓		✓		✓		
25	Existe en el MTPE iniciativas o ejercicios de colaboración con terceros usando medios digitales para solucionar un problema de la entidad.	✓		✓		✓		
26	En el MTPE el conjunto de datos abiertos estratégicos publicados por la entidad.	✓		✓		✓		
27	Existe en el MTPE publicaciones o aplicaciones a partir de los datos abiertos.	✓		✓		✓		
28	En el MTPE se cumplen las actividades de transferencia de conocimiento desde los proveedores a los funcionarios.	✓		✓		✓		

	Ejemplo: capacitación, entrega de manuales, video tutoriales, etc.						
	<b>Dimensión 4: Promocional</b>						
<b>29</b>	El MTPE ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno digital dentro de los trámites y servicios ofrecidos al público.	✓		✓		✓	
<b>30</b>	El MTPE ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.	✓		✓		✓	
<b>31</b>	El MTPE ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno digital dentro de institución.	✓		✓		✓	
<b>32</b>	¿El Desarrollo de capacidades de gestión de TI en el MTPE han generan mayor eficiencia en la prestación del servicio al usuario (interno o externo)?	✓		✓		✓	
<b>33</b>	La implementación del gobierno digital ha facilitado una correcta supervisión en MTPE.	✓		✓		✓	
<b>34</b>	Se difunde, comunica y trabaja en la apropiación del Plan Gobierno Digital en todos los niveles del MTPE de manera.	✓		✓		✓	
<b>35</b>	Existe un liderazgo en conjunto entre las áreas misionales y el área de TI del MTPE respecto de las iniciativas o proyecto TI.	✓		✓		✓	
<b>36</b>	La información para el desarrollo de competencias requeridas para el desarrollo de sus funciones y hacer un uso adecuado las nuevas herramientas tecnológicas es:	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem:** La cantidad de ítems es suficiente, en conclusión, es aceptable la aplicación del cuestionario.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: JORGE MARTIN VALENZUELA POSADAS

**DNI: 25773784**

**Especialidad del validador:** MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCION INGENIERIA DE SISTEMAS

<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

**Lima, 22 de noviembre del 2022**



.....  
Mg: JORGE MARTIN VALENZUELA  
POSADAS

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Gestión de las personas	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe una coordinación fluida entre los funcionarios de la Alta Dirección con los funcionarios de menor nivel del MTPE?	✓		✓		✓		
2	¿El desarrolla del trabajo en equipo entre los diferentes órganos en MTPE?	✓		✓		✓		
3	¿Consideras que El MTPE mantiene un canal de comunicación abierto para escuchar ideas, sugerencias y necesidades del personal?	✓		✓		✓		
4	¿Se cuenta con el aporte de especialistas de nivel internacional para la realizar de proyectos necesarios del MTPE?	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la información que requiere esta siempre accesible en la intranet del MTPE de manera:	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Liderazgo</b>							
6	¿Los funcionarios de la Alta Dirección reflejan un liderazgo, dentro de la gestión pública en cuanto a la implementación del gobierno Digital?	✓		✓		✓		
7	¿Considera que el gobierno digital está implementado dentro del MTPE y debe ser replicado en otras instituciones del estado de manera?	✓		✓		✓		
8	¿En el MTPE los procesos son implementados con herramientas y recursos TIC?	✓		✓		✓		

9	¿La gestión realizada en MTPE está centrada para alcanzar los objetivos de la calidad del servicio a los usuarios?	✓		✓		✓	
10	¿El MTPE promueve el dialogo con los usuarios, para mejorar los servicios, de manera?	✓		✓		✓	
<b>Dimensión : Mejora Continua</b>							
11	¿Las tecnologías información utilizadas han mejorado el conocimiento de los trabajadores del MTPE?	✓		✓		✓	
12	Se establecen alianzas estratégicas, acuerdos de cooperación y redes externas con otras entidades para fomentar la mejora continua y la gestión de la calidad.	✓		✓		✓	
13	¿El lanzamiento de nuevos servicios, le son informados de manera oportuna?	✓		✓		✓	
14	¿El MTPE, asume el compromiso por mejorar y brindar calidad en los servicios y procesos de forma?	✓		✓		✓	
15	¿Se proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos?	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem:** La cantidad de ítems es suficiente, en conclusión, es aceptable la aplicación del cuestionario.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: JORGE MARTIN VALENZUELA POSADAS

DNI: 25773784

**Especialidad del validador:** MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCION INGENIERIA DE SISTEMAS

<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

**Lima, 22 de noviembre del 2022**



.....  
Mg: JORGE MARTIN VALENZUELA  
POSADAS

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EI GOBIERNO DIGITAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>1</b>	La comunicación de la institución sobre las políticas y medidas de privacidad y seguridad de la información son:	✓		✓		✓		
<b>2</b>	La página web de la institución brinda los servicios y trámites requeridos como: obtención de certificado laboral, registros de micro y pequeña empresa de manera:	✓		✓		✓		
<b>3</b>	Como considera los tramites brindados a través plataformas informática (página web)	✓		✓		✓		
<b>4</b>	La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación de manera	✓		✓		✓		
<b>5</b>	Se publica en el sitio web la información de servidores públicos, contratistas y agenda de actividades alta dirección.	✓		✓		✓		
<b>6</b>	La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, de los servicios ofrecidos de manera:	✓		✓		✓		
<b>7</b>	Las actividades de formulación de políticas, proyectos y elaboración de normatividad, formuladas mediante la estrategia de participación ciudadana están utilizando medios digitales	✓		✓		✓		
<b>8</b>	La innovación abierta para la solución de problemas del ciudadano o al servicio que se brinda a este, utilizando medios digitales (plataforma para	✓		✓		✓		

	video conferencias, correos, encuestas digitales, página web Institucional, facebook, documentos de ofimática en línea) son:						
9	Los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad en el sitio Web del MTPE son:	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 2: interna</b>						
10	La reducción de los tiempos en los trámite y respuesta al ciudadano una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.	✓		✓		✓	
11	Existe ahorro administrativo una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.	✓		✓		✓	
12	Se ha modificado las funciones una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.	✓		✓		✓	
13	Existe centralización de información estratégica una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC.	✓		✓		✓	
14	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC.	✓		✓		✓	
15	La implementación de las plataformas informáticas de las TIC ha mejorado la gestión administrativa interna.	✓		✓		✓	
16	Al interior del MTPE se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	✓		✓		✓	
17	Existe un plan de gobierno digital (PGD) que se encuentra actualizado y contiene un portafolio de los proyectos, la proyección del presupuesto de cada proyecto TI, propuesta de valor público y diagnóstico de interoperabilidad	✓		✓		✓	

18	El comité de gobierno digital toma decisiones asertivas para la priorización, diseño y planeación de las iniciativas de tecnologías.	✓		✓		✓		
19	En el MTPE las medidas en cuanto a las políticas y para asegurar la privacidad y seguridad de la información son:	✓		✓		✓		
20	Existe una gestión de activos de seguridad de la información.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: relacional</b>								
21	En el MTPE la información a disposición de otras entidades públicas es entregada de manera:	✓		✓		✓		
22	Los cambios y adecuaciones legales necesarias para la implementación del gobierno digital dentro del MTPE son:	✓		✓		✓		
23	Los servicios y trámites brindados por el MTPE pueden ser replicados por otras entidades del sector público.	✓		✓		✓		
24	El sitio web de sugerencias y reclamos para el desarrollo de los trámites y servicios del MTPE facilita la participación ciudadana de manera.	✓		✓		✓		
25	Existe en el MTPE iniciativas o ejercicios de colaboración con terceros usando medios digitales para solucionar un problema de la entidad.	✓		✓		✓		
26	En el MTPE el conjunto de datos abiertos estratégicos publicados por la entidad.	✓		✓		✓		
27	Existe en el MTPE publicaciones o aplicaciones a partir de los datos abiertos.	✓		✓		✓		
28	En el MTPE se cumplen las actividades de transferencia de conocimiento desde los proveedores a los funcionarios.	✓		✓		✓		

	Ejemplo: capacitación, entrega de manuales, video tutoriales, etc.						
	<b>Dimensión 4: Promocional</b>						
<b>29</b>	El MTPE ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno digital dentro de los trámites y servicios ofrecidos al público.	✓		✓		✓	
<b>30</b>	El MTPE ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.	✓		✓		✓	
<b>31</b>	El MTPE ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno digital dentro de institución.	✓		✓		✓	
<b>32</b>	¿El Desarrollo de capacidades de gestión de TI en el MTPE han generan mayor eficiencia en la prestación del servicio al usuario (interno o externo)?	✓		✓		✓	
<b>33</b>	La implementación del gobierno digital ha facilitado una correcta supervisión en MTPE.	✓		✓		✓	
<b>34</b>	Se difunde, comunica y trabaja en la apropiación del Plan Gobierno Digital en todos los niveles del MTPE de manera.	✓		✓		✓	
<b>35</b>	Existe un liderazgo en conjunto entre las áreas misionales y el área de TI del MTPE respecto de las iniciativas o proyecto TI.	✓		✓		✓	
<b>36</b>	La información para el desarrollo de competencias requeridas para el desarrollo de sus funciones y hacer un uso adecuado las nuevas herramientas tecnológicas es:	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem:** La cantidad de ítems es suficiente, en conclusión, es aceptable la aplicación del cuestionario.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: JOHNNY ALBINO TARMEÑO CHAVARRÍA

**DNI: 09722293**

**Especialidad del validador:**, MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

**Lima, 22 de noviembre del 2022**

<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



.....  
Mg: JOHNNY ALBINO TARMEÑO  
CHAVARRÍA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Gestión de las personas	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe una coordinación fluida entre los funcionarios de la Alta Dirección con los funcionarios de menor nivel del MTPE?	✓		✓		✓		
2	¿El desarrolla del trabajo en equipo entre los diferentes órganos en MTPE?	✓		✓		✓		
3	¿Consideras que El MTPE mantiene un canal de comunicación abierto para escuchar ideas, sugerencias y necesidades del personal?	✓		✓		✓		
4	¿Se cuenta con el aporte de especialistas de nivel internacional para la realizar de proyectos necesarios del MTPE?	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la información que requiere esta siempre accesible en la intranet del MTPE de manera:	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Liderazgo</b>							
6	¿Los funcionarios de la Alta Dirección reflejan un liderazgo, dentro de la gestión pública en cuanto a la implementación del gobierno Digital?	✓		✓		✓		
7	¿Considera que el gobierno digital está implementado dentro del MTPE y debe ser replicado en otras instituciones del estado de manera?	✓		✓		✓		
8	¿En el MTPE los procesos son implementados con herramientas y recursos TIC?	✓		✓		✓		

9	¿La gestión realizada en MTPE está centrada para alcanzar los objetivos de la calidad del servicio a los usuarios?	✓		✓		✓	
10	¿El MTPE promueve el dialogo con los usuarios, para mejorar los servicios, de manera?	✓		✓		✓	
<b>Dimensión : Mejora Continua</b>							
11	¿Las tecnologías información utilizadas han mejorado el conocimiento de los trabajadores del MTPE?	✓		✓		✓	
12	Se establecen alianzas estratégicas, acuerdos de cooperación y redes externas con otras entidades para fomentar la mejora continua y la gestión de la calidad.	✓		✓		✓	
13	¿El lanzamiento de nuevos servicios, le son informados de manera oportuna?	✓		✓		✓	
14	¿El MTPE, asume el compromiso por mejorar y brindar calidad en los servicios y procesos de forma?	✓		✓		✓	
15	¿Se proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos?	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem:** La cantidad de ítems es suficiente, en conclusión, es aceptable la aplicación del cuestionario.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: JOHNNY ALBINO TARMEÑO CHAVARRÍA

**DNI: 09722293**

**Especialidad del validador:**, MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

**Lima, 22 de noviembre del 2022**

<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



.....  
Mg: JOHNNY ALBINO TARMEÑO  
CHAVARRÍA

### Anexo N°5: Base de datos de la prueba piloto para medir la fiabilidad del instrumento

Gobierno Digital																																					
N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
1	4	4	3	4	3	3	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	2	3	4	4	2	3	5	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	3	3	4	
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	
8	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
9	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	
10	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	3	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	
16	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	

Gestión de la Calidad															
-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

### Cuestionario de Gobierno Digital

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,970	36

### Cuestionario Gestión de la Calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,939	15

## Anexo 6: Pedido y Aceptación para realizar proyecto de investigación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 23 de noviembre de 2022  
Carta P. 1278-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN DEFENSA NACIONAL  
Alejandro Antonio Salas Zagarra  
Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo  
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Neyra Villanueva, Cesar Arturo; identificado con DNI N° 41700307 y con código de matrícula N° 7002756428; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gobierno Digital y Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2022**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador Neyra Villanueva, Cesar Arturo asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



  
Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.





PERU Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



Firmado digitalmente por:  
BORDA LUNA Nilza FAU  
07131023414 Issr  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 29/12/2022 12:29:21-0500

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA DEL PERÚ"

Lima, 29 de diciembre de 2022

**CARTA N° 0312 -2022-MTPE/4/12**

Señor:  
**CESAR ARTURO NEYRA VILLANUEVA**  
[cneyra@trabajo.gob.pe](mailto:cneyra@trabajo.gob.pe)

**Presente.**

**Asunto:** Solicitud para obtener información mediante una encuesta digital que permitirá desarrollar el trabajo de investigación

**Referencia:** Solicitud de fecha 25.11.2022

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, en atención al asunto de referencia, mediante el cual solicita realizar un trabajo de investigación sobre "Gobierno Digital y Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2022", que consiste en aplicar una encuesta digital, la cual permitirá desarrollar el trabajo de investigación en mención.

Al respecto, habiendo presentado la carta de presentación por la Universidad Cesar Vallejo, nuestra Oficina General manifiesta que se ha remitido mediante correo institucional la citada encuesta a directivos de los órganos de línea del Ministerio.

En tal sentido se remite el presente para conocimiento y fines correspondiente.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente.

**NILZA BORDA LUNA**  
Jefa de la Oficina General de Recursos Humanos  
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

HR N°211810-2022



Firmado digitalmente por:  
ROMERO SAN CHEZ Gisela  
Issr: FAU 20131023414 Issr  
Motivo: Doy Vº Sº  
Fecha: 29/12/2022 09:55:37-0500

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aplicando lo dispuesto por el Art. 20 de D.L. 1071-2018-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.L. 1091-2018-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://app.trabajo.gob.pe/igitec/vot> e ingresando la siguiente clave: 00018000

[www.gob.pe/mtpe](http://www.gob.pe/mtpe) | Av. Salaverry N° 655  
Jesús María



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



30	3	5	5	3	4	2	3	3	2	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
31	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
32	4	4	4	4	3	1	3	3	2	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3		
33	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3		
34	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3		
35	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	
36	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
37	1	1	3	4	4	1	1	2	3	2	3	3	1	1	1	2	1	1	3	1	4	1	1	2	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	
38	3	4	3	4	2	2	2	3	1	2	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	4	3	4	
39	5	4	2	5	4	2	2	4	2	2	5	2	5	1	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
40	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
41	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	2	2	1	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	
44	4	3	4	4	3	5	2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	3	3	3
45	1	3	3	3	1	1	1	2	3	4	4	1	3	3	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	
48	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4		
49	5	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3	2	2	3		
50	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4		
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4		
53	3	4	4	4	2	1	3	1	4	3	4	3	3	4	3	4	1	1	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2		
54	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	5	5	5	4	5	3	3	5	3	4	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	
57	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	1	1	3	2	2	2	3	3	3	
58	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
59	3	2	4	3	2	3	2	3	3	4	5	4	2	4	4	4	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	4	2	3	1	
60	3	2	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3		
61	1	2	3	4	4	1	3	2	3	2	3	3	1	1	4	2	1	1	3	1	4	5	1	2	3	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	1		
62	3	4	3	4	2	2	2	3	1	2	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	5	5	4	3	4		

63	5	4	2	5	4	2	2	4	2	2	5	2	5	1	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
64	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
65	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	2	2	1	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3
66	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	
67	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	2	2	4	2	2	3	3	4	3	3	2	1	4	
68	4	3	4	4	3	5	2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	3	3	3	
69	1	3	3	3	1	1	1	2	3	4	4	1	3	3	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	4	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	
72	4	3	4	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	
73	5	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3	2	2	3	
74	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
75	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5	4	4	
77	3	5	4	4	2	2	3	1	4	3	4	3	3	5	3	4	2	1	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	
78	4	4	4	3	5	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	
79	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	
80	5	2	5	4	5	3	3	5	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3
81	4	3	4	4	3	2	5	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3
82	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	

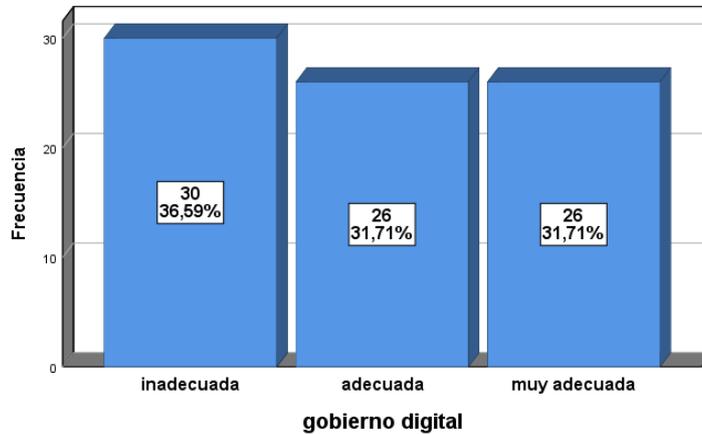
Gestión de la Calidad															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Rep.	Gestión de las personas					Liderazgo					Mejora Continua				
1	2	2	2	2	2	3	5	5	4	3	5	3	4	4	4
2	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
8	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4
9	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
10	3	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
15	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
20	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
21	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2
22	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
23	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
24	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	1	1	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3
27	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
32	2	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3
33	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2
34	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2
36	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
37	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1
38	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
39	2	3	2	2	5	2	5	4	5	2	5	2	2	4	5
40	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3
41	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2
42	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
43	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
44	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	5	3	3	5	3
45	1	3	1	1	1	3	3	4	3	3	4	1	1	3	3
46	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2
47	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4

50	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
53	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
54	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	3
57	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
58	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2
59	3	4	2	1	2	2	2	2	1	2	3	5	2	2	1
60	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3
61	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1
62	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
63	2	3	2	2	5	2	5	4	5	2	5	2	2	4	5
64	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3
65	2	2	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3	2	3	2
66	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
67	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
68	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	5	3	3	5	3
69	1	3	1	1	1	3	3	4	3	3	4	1	1	3	3
70	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2
71	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
72	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2
74	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5
77	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	4
78	2	2	2	4	3	3	3	3	1	3	5	2	3	3	3
79	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
80	5	5	5	5	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	3
81	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1
82	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	2

### 3: Datos estadísticos complementarios Descriptivos

**Figura 1**

*Distribución porcentual por niveles del gobierno digital*



Nota: Datos tomados de la tabla 3

### Descripción de los resultados de la dimensión externa de la variable Gobierno digital

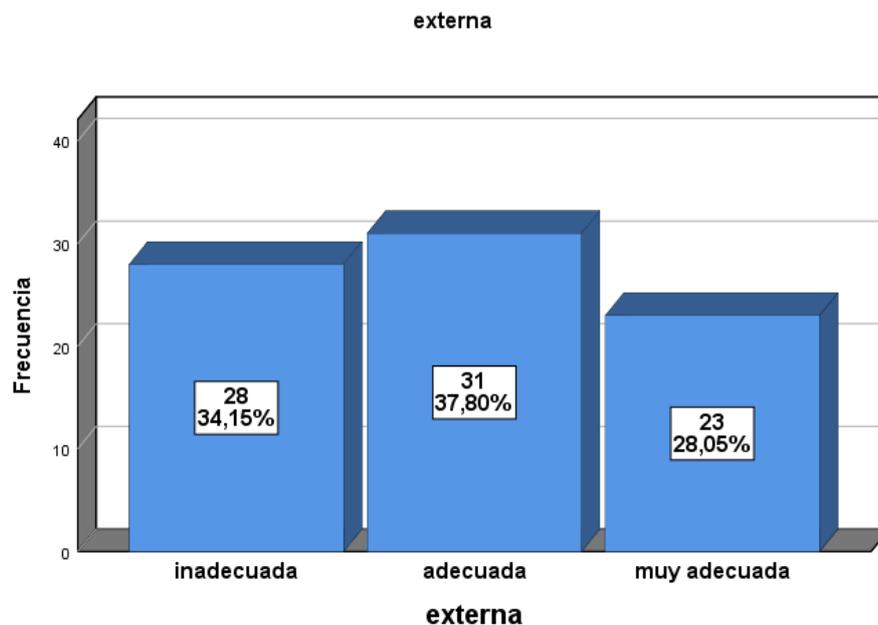
**Tabla 15**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión externa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a		válido	acumulado
Válido	inadecuada	28	34,1	34,1	34,1
	adecuada	31	37,8	37,8	72,0
	muy adecuada	23	28,0	28,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 2**

Distribución de porcentajes por niveles de la dimensión externa



Nota: Datos tomados de la tabla 4

Los resultados que muestran la tabla y figura hace mención que el 28,0% de los encuestados hacen referencia que la dimensión externa se dan en un nivel muy adecuado, asimismo el 37,8% de los encuestados hacen referencia que la dimensión externa se dan a un nivel adecuado y otros 34,1% exteriorizan que este se da a un nivel inadecuado. los resultados demuestran que la prevalencia la dimensión externa se da a un nivel inadecuado y a un nivel adecuado.

### **Descripción de los resultados de la dimensión interna de la variable Gobierno digital**

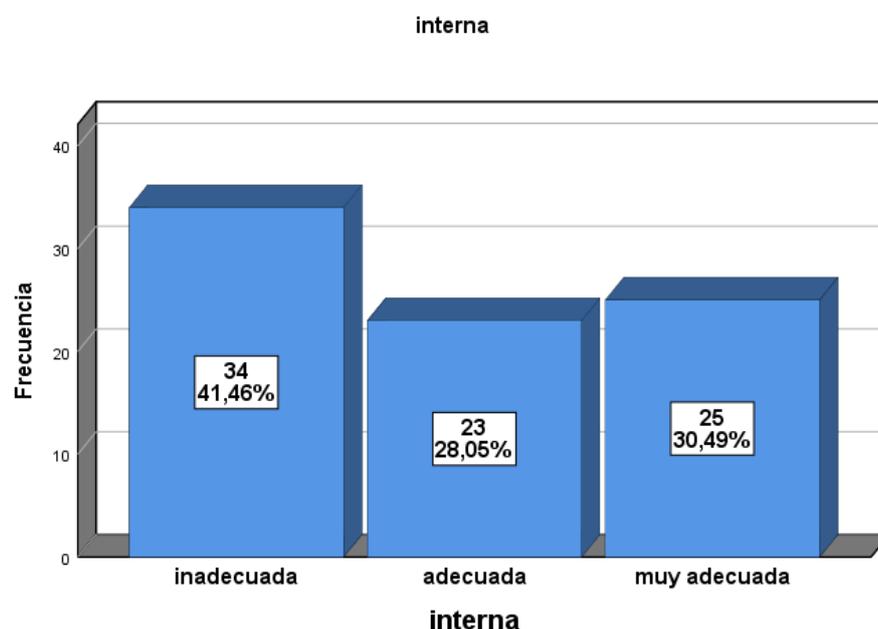
**Tabla 16**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión interna*

		Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a		válido	acumulado
Válido	inadecuada	34	41,5	41,5	41,5
	adecuada	23	28,0	28,0	69,5
	muy adecuada	25	30,5	30,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Distribución de porcentajes por niveles de la dimensión interna*



*Nota:* Datos tomados de la tabla 5

Los resultados que muestran la tabla y figura hace mención que el 30,5% de los encuestados hacen referencia que la dimensión interna se dan en un nivel muy adecuado, asimismo el 28,0% de los encuestados hacen referencia que la dimensión interna se dan a un nivel adecuado y otros 41,5% exteriorizan que este se da a un nivel inadecuado. los resultados demuestran que la prevalencia la dimensión interna se da a un nivel inadecuado y a un nivel adecuado.

### **Descripción de los resultados de la dimensión relacional de la variable Gobierno digital**

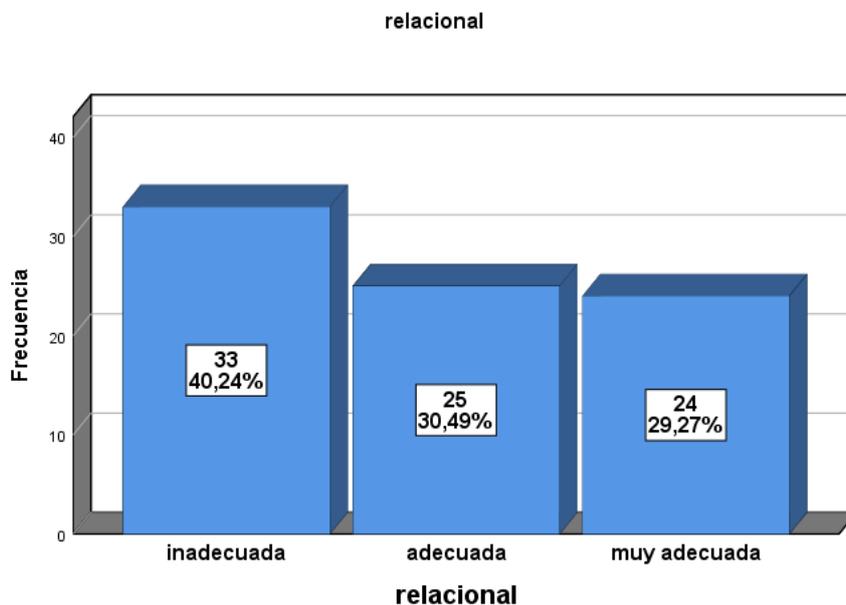
**Tabla 17**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión relacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	inadecuada	33	40,2	40,2	40,2
	adecuada	25	30,5	30,5	70,7
	muy adecuada	24	29,3	29,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Distribución de porcentajes por niveles de la dimensión relacional*



*Nota:* Datos tomados de la tabla 6.

En la dimensión relacional de la variable de GD 29,3% que representan 24 trabajadores indican que la dimensión relacional esta en un nivel muy adecuado, 30,5% que representa 25 trabajadores indican que la dimensión relacional esta en un nivel adecuado, el otro 40,2% que representan 33 trabajadores el nivel es inadecuado respecto a esta dimensión, mientras que el acumulado para esta dimensión se encuentra 70,7% entre los niveles inadecuada y adecuado

### **Descripción de los resultados de la dimensión promocional de la variable Gobierno digital**

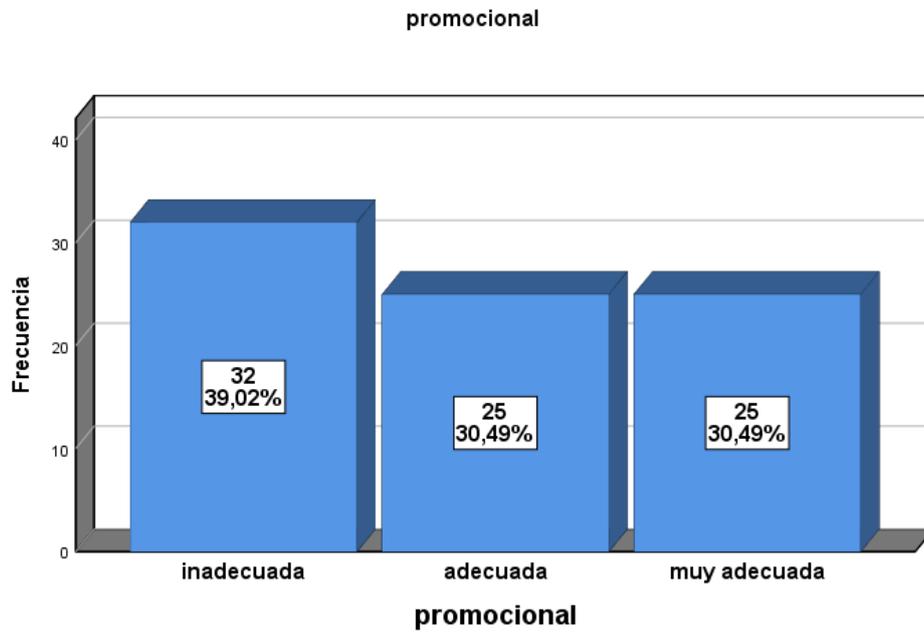
**Tabla 18**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión promocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	inadecuada	32	39,0	39,0	39,0
	adecuada	25	30,5	30,5	69,5
	muy adecuada	25	30,5	30,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Distribución de porcentajes por niveles de la dimensión promocional*

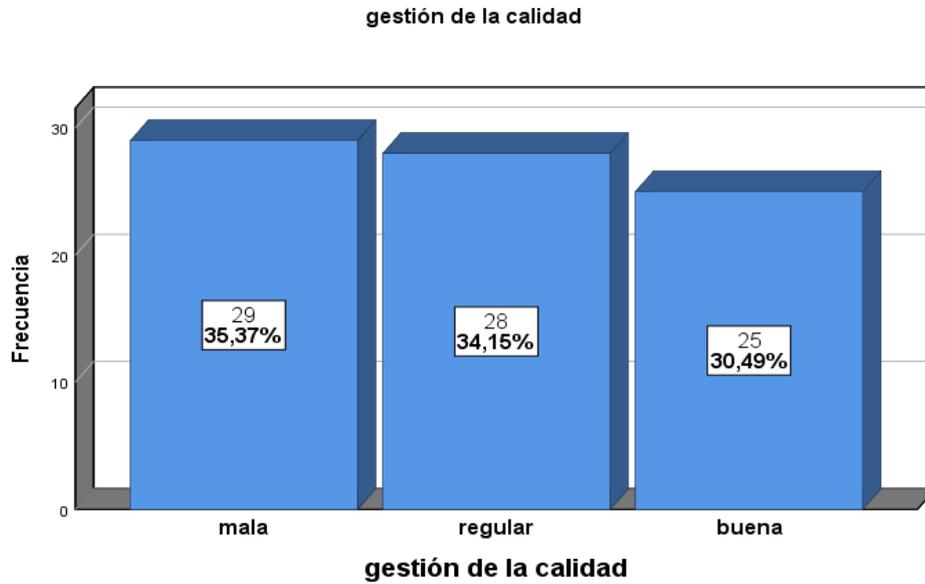


*Nota:* Datos tomados de la tabla 7.

Los resultados que muestran la tabla y figura hace mención que el 30,5% de los encuestados hacen referencia que la dimensión promocional se dan en un nivel muy adecuado, asimismo el 30,5% de los encuestados hacen referencia que la dimensión promocional se dan a un nivel adecuado y otros 39,0% exteriorizan que este se da a un nivel inadecuado. los resultados demuestran que la prevalencia la dimensión promocional se da a un nivel inadecuado y a un nivel adecuado.

**Figura 6**

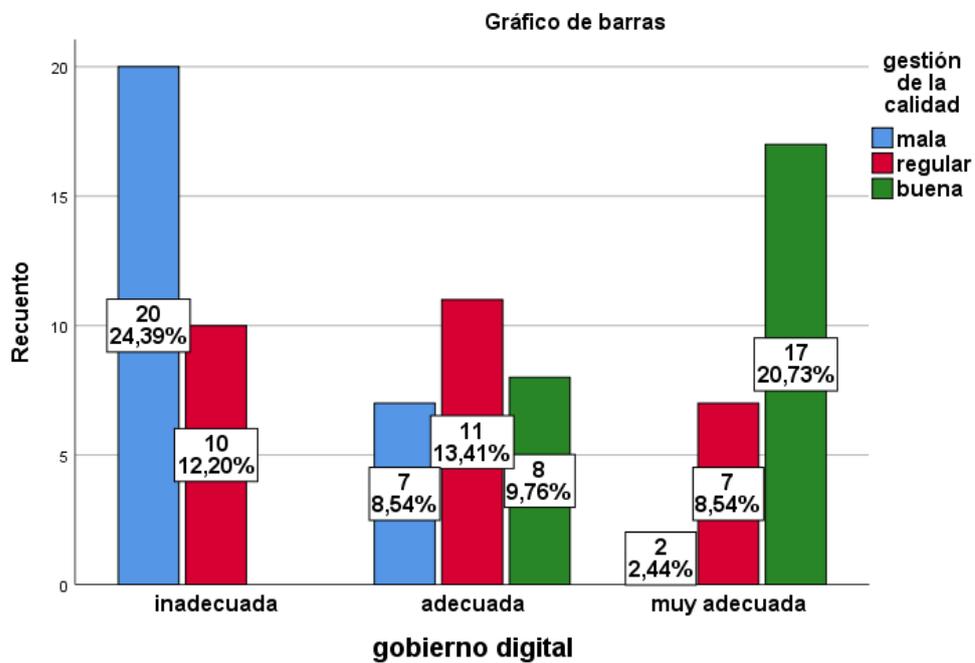
*Distribución porcentual por niveles de la gestión de la calidad*



*Nota:* Datos tomados de la tabla 8.

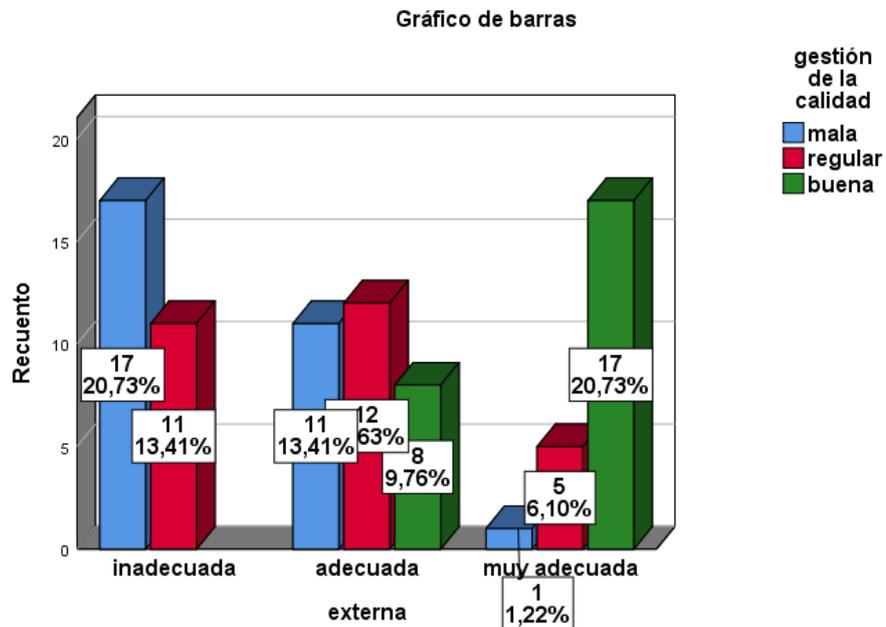
**Figura 7**

*Contingencia gobierno digital y gestión de la calidad*



**Figura 8**

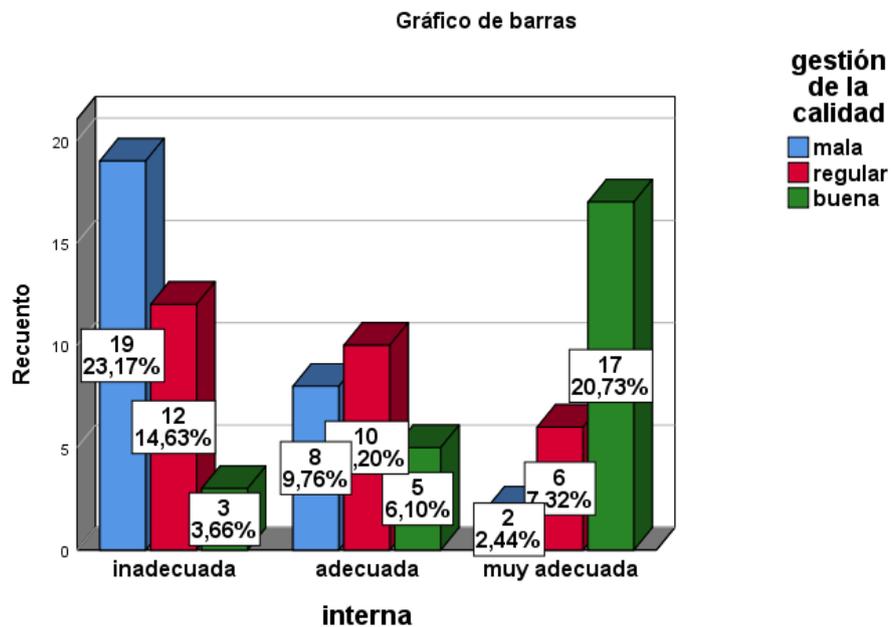
*Contingencia dimensión externa y gestión de la calidad*



*Nota:* Datos tomados de la tabla 10.

**Figura 9**

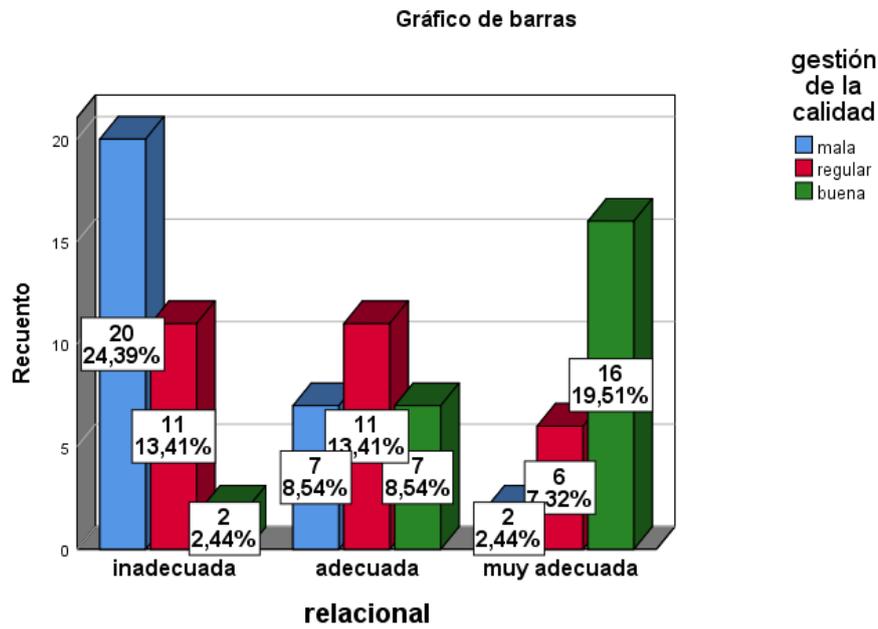
*Contingencia dimensión interna y gestión de la calidad*



*Nota:* Datos tomados de la tabla 11.

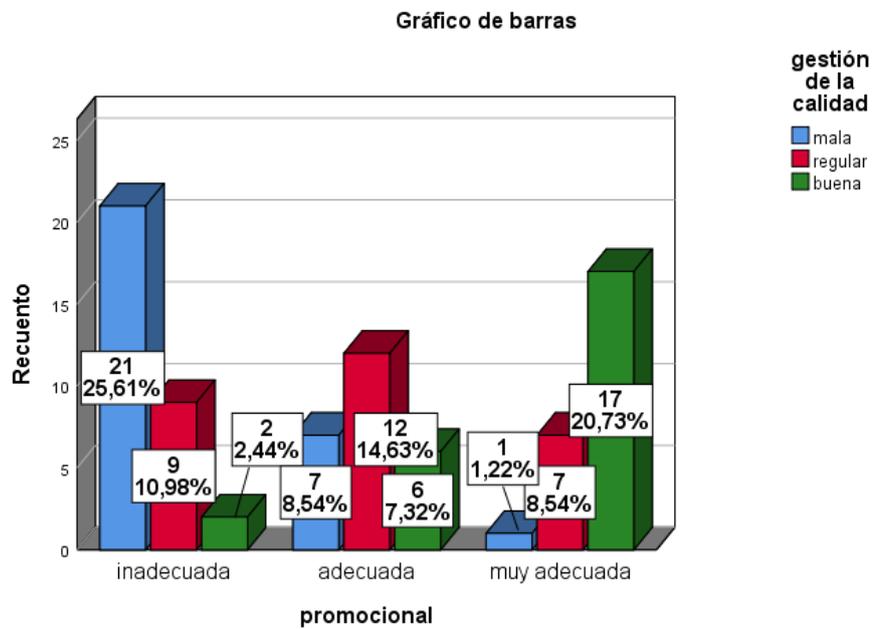
**Figura 10**

*Contingencia relacional y gestión de la calidad*



**Figura 11**

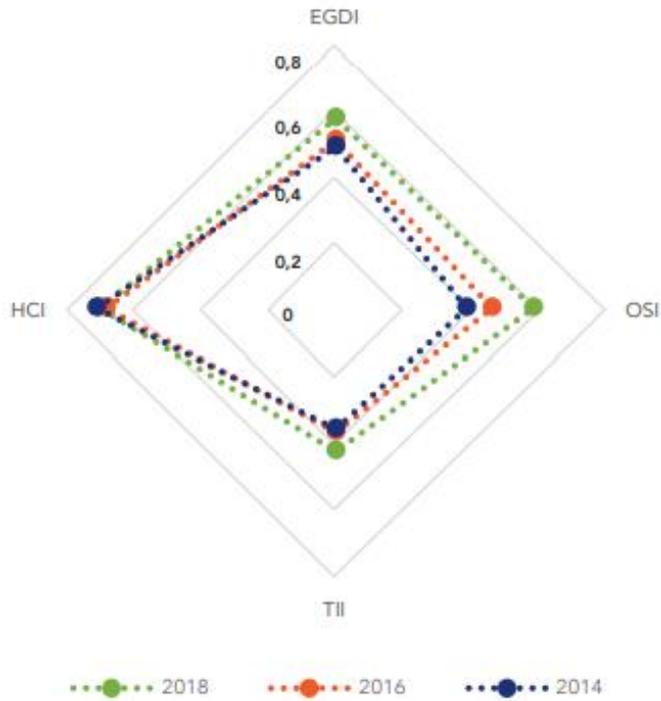
*Contingencia promocional y gestión de la calidad*



## Anexo N°9: Gráficos y figura complementarias

### Figura 12

*ACL, calificación de sub componentes del EGDI*



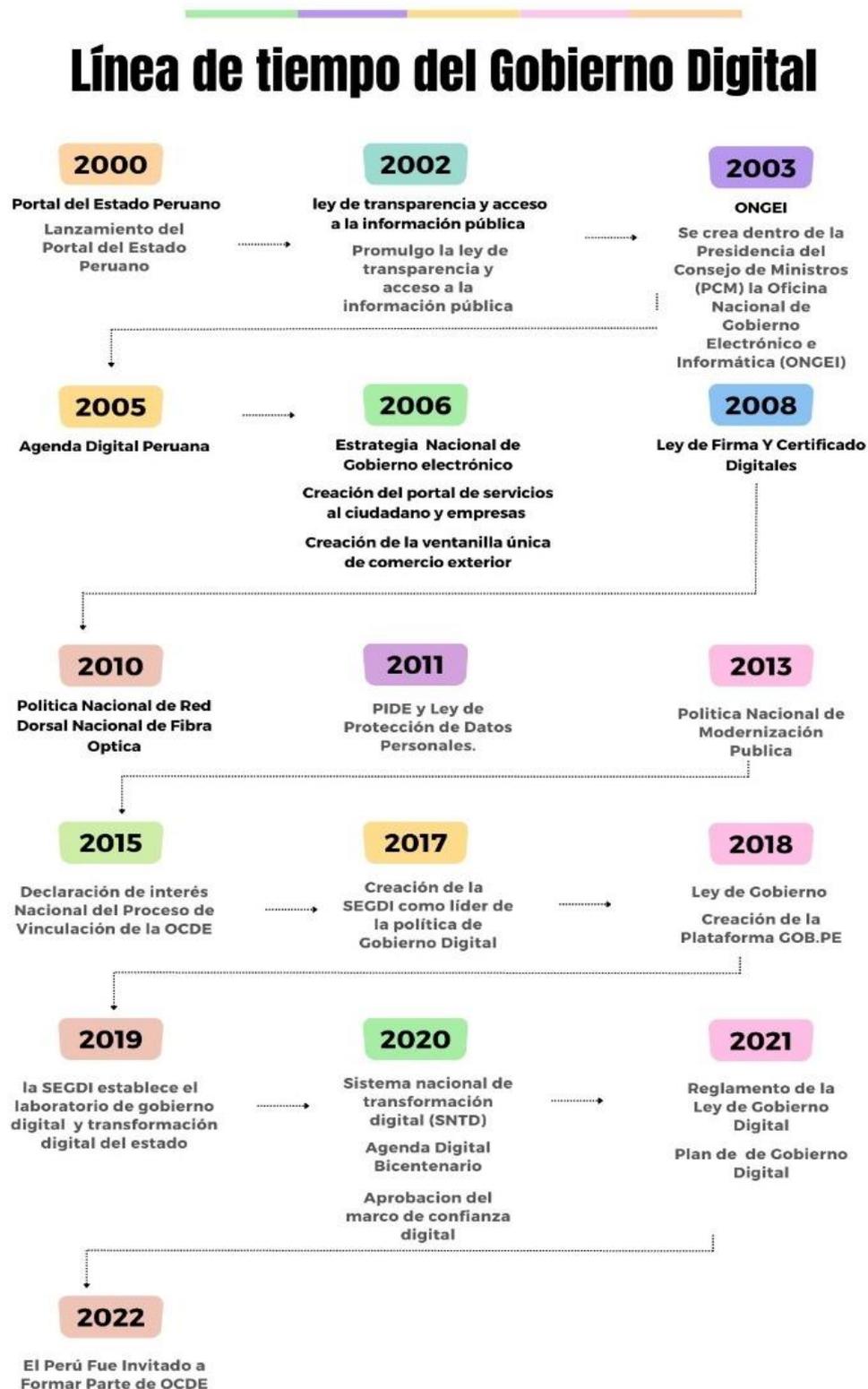
Nota. El gráfico muestra el índice de desarrollo de gobierno digital (EGDI) en los años 2014, 2016, 2018. Adaptado de Datos y hechos sobre la transformación digital (p. 29), CEPAL, 2021.

Figura 2.

Nota elaboración propia basada en fuentes de pcm y onu

Figura 13

Línea de Tiempo del Gobierno Digital en el Perú





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno Digital y Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2022", cuyo autor es NEYRA VILLANUEVA CESAR ARTURO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA <b>DNI:</b> 32403439 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 15- 01-2023 22:27:32

Código documento Trilce: TRI - 0521068