



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno digital y calidad de servicio en una Municipalidad  
Provincial - 2022**

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

**AUTOR:**

Rodriguez Gonzales, Jose Manuel ([orcid.org/0000-0002-5054-0625](https://orcid.org/0000-0002-5054-0625))

**ASESOR:**

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesus ([orcid.org/0000-0002-5514-6707](https://orcid.org/0000-0002-5514-6707))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Este trabajo va dirigido a Dios por darme la dicha y el privilegio de estar con vida y gozar de buena salud, por permitirme llegar hasta donde estoy ahora, a mi esposa por ser mi compañera de vida, mi brazo derecho, mi soporte diario y mi apoyo incondicional; a mis padres por haberse mantenido a mi lado con apoyo y consejos forjando en mi la persona que soy; a mis tres hijos por ser la fuerza, la razón de lucha, siendo el principal motivo de mi esfuerzo diario.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad César Vallejo, porque a pesar de las circunstancias de salud en la que nos encontramos, hemos finalizado con éxito la maestría en Gestión Pública; así mismo agradezco el empeño y las enseñanzas brindadas por nuestros docentes y asesor, que con su sabiduría impartieron en nosotros nuevos conocimientos para culminar de forma oportuna la maestría.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas de e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	17
4.1 Relación entre el gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial – 2022. ....	17
4.2 Relación entre el gobierno digital y la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial – 2022.....	18
4.3 Relación entre el gobierno digital y la calidad en las relaciones en la Municipalidad Provincial – 2022.....	19
4.4 Relación entre el gobierno digital y la calidad en las actitudes en la Municipalidad Provincial – 2022.....	20
4.5 Relación entre el gobierno digital y la calidad en las responsabilidades en la Municipalidad – 2022.....	21
V. DISCUSIÓN .....	22

<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	29
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS	

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial – 2022, para ello se realizó a través de una investigación cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal, tomando como muestra a 120 servidores públicos de la institución, a los cuales se aplicó dos cuestionarios previamente elaborados, se encontró como resultados que con un p valor de 0.00 y un coeficiente de 0,540 existe relación significativamente moderada entre el gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial - 2022, por lo que se llega a la conclusión que hubo relación significativa entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial durante el año 2022, por lo que se puede decir que el gobierno digital tiene incidencia en la calidad del servicio dentro de la institución.

**Palabras clave:** Gobierno digital, calidad de servicio, municipalidad.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between digital government and quality of service in the Provincial Municipality - 2022, for this it was carried out through a quantitative, non-experimental, correlational, transversal investigation, taking as a sample 120 public servants of the institution, to whom two previously elaborated questionnaires were applied, it was found as results that with a p value of 0.00 and a coefficient of 0.540 there is a significantly moderate relationship between digital government and quality of service in the Provincial Municipality - 2022, so it is concluded that there was a significant relationship between digital government and quality of service in the Municipality Provincial during the year 2022, so it can be said that the digital government has an impact on the quality of service within the institution.

**Keywords:** digital government, quality of service, municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la tecnología ha tomado un espacio muy importante en la sociedad a nivel mundial, pues en general la tecnología ha facilitado la vida de las personas. Hoy en día, las organizaciones privadas y públicas buscan ser más competitivas, utilizando las tecnologías de información y comunicación para producir bienes y servicios que cumplan con las necesidades de los usuarios, alcanzando a la vez un servicio de calidad, más rápido y que cumpla con sus expectativas (Paco, 2021).

Sin embargo, la necesidad de tener una atención más rápida no solo es un requerimiento de las empresas privadas, sino también, de las instituciones públicas, quienes tienen como objetivo otorgar un buen servicio de calidad, rápido y efectivo. Por lo que se hizo indispensable el uso de la tecnología y el internet, dando lugar al nuevo concepto de gobierno digital, que hoy en día viene siendo implementado en diversos países y tipos de gobiernos, cuyos resultados que se obtienen, depende del como se viene aplicando.

A pesar de los avances, en América Latina y el Caribe, hasta el 2019 seis eran los países que se ubican dentro de las 34 posiciones del ranking de países que estaban incorporando adecuadamente el gobierno digital; estos son Uruguay, Brasil, Chile, Colombia, Argentina y Ecuador (Porrúa, 2019). Así mismo, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2021) señaló que hasta el año 2018 los gobiernos nacionales, de la región alcanzaron un promedio índice de 0.594, muy por debajo de países como Dinamarca, Finlandia y Corea alcanzaron, quienes alcanzaron el puntaje máximo de 1.

En el caso de Perú, en conformidad con cifras de la Presidencia de Consejo de Ministros, en el año 2020 existieron 180 líderes de Gobierno digital en las Municipalidades y en cuanto a Gobiernos Regionales, si bien todos contaban con líderes, solo el 36% habían establecido la transformación digital como un objetivo estratégico para su gestión (ComexPerú, 2021). Lo que quiere decir que hay mucho que hacer en torno al gobierno digital, que se da a notar en el servicio deficiente que se brinda al público, ya sea por falta de infraestructura interna, respuesta inoportuna por falta de articulación con las áreas y otras instituciones, mala atención



por parte del empleado por mal manejo de redes y medios de comunicación que permiten interactuar con el usuario y falta de empatía, generando así una mala calidad de servicio, que repercute en la imagen institucional y la confianza del ciudadano hacia el gobierno local.

Hecho que no es ajeno la Región de La Libertad, donde se encuentra la Municipalidad Provincial – 2022; en la que la implementación del gobierno digital, es aún deficiente, porque los trabajadores no cuentan con la capacitación e infraestructura necesaria para realizar sus tareas en torno a este, sus áreas no se conectan e interactúan adecuadamente y tampoco realizan operaciones o se comunican eficazmente por medios digitales con otras instituciones para acelerar los servicios a favor de los usuarios, lo que hace que no se cumpla con las expectativas de los administrados, existiendo quejas por demora en trámites, mala atención y en algunos casos por no tener respuesta alguna, perjudicando aún más la mala percepción que hay hacia la municipalidad y al gobierno en su totalidad.

Frente a ello se planteó como formulación del problema ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial - 2022? Y como específicos ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial – 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las relaciones en la Municipalidad Provincial – 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las actitudes en la Municipalidad Provincial – 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las responsabilidades en la Municipalidad Provincial – 2022?

Realizar el estudio ha sido relevante para la institución, ya que los resultados encontrados pueden ayudar aplicar las mejoras necesarias y brindar un mejor servicio, mejorando a la vez su imagen institucional y la satisfacción de las necesidades de los administrados. Así mismo, es importante porque aportó mayor conocimiento sobre el gobierno digital y su relación con la calidad de servicio y además, por la creación y adaptación de instrumentos para medir las variables de estudios, que pueden servir de modelos para futuras investigaciones.

Además, se plantea como objetivo general, determinar la relación que existe entre el gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial – 2022 y como objetivos específicos identificar la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial – 2022; identificar la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las relaciones en la Municipalidad Provincial – 2022; establecer la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las actitudes en la Municipalidad Provincial – 2022 y evaluar la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las responsabilidades en la Municipalidad Provincial – 2022.

Y como hipótesis general que existe una relación significativa entre el gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial – 2022 Y como hipótesis específicas que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial – 2022; existe una relación significativa entre el gobierno digital y la calidad en las relaciones en la Municipalidad Provincial – 2022; existe una relación significativa entre el gobierno digital y la calidad en las actitudes en la Municipalidad Provincial – 2022; existe una relación significativa entre el gobierno digital la calidad y la calidad en las responsabilidades en la Municipalidad Provincial – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se ha registrado las investigaciones como la de Rendueles y Nava (2021) quienes publicaron un artículo cuyo tema fue Implementation of Digital Government in local administrations in Latin América; donde hizo un análisis de la implementación del gobierno digital para lo cual aplicó una metodología descriptiva analítica y de diseño no experimental. Sus resultados dieron a conocer que la implementación de este gobierno contribuye en la democratización del gobierno y el fácil acceso a los servicios públicos, reduciendo así la corrupción. Concluye señalando que, a través de la implementación del gobierno digital facilita para lograr la satisfacción del usuario, dando pase a la innovación pública y a la participación ciudadana.

Medina et al (2020) publicaron un artículo donde se estableció como propósito determinar cómo influye la calidad de la información del sistema y de los servicios con la confianza y satisfacción de los ciudadanos; para lo cual aplicó una metodología cuantitativa descriptiva, para ello se aplicó un cuestionario a 443 ciudadanos que pertenecen a la jurisdicción del Municipio. En los resultados encontró un H8 es aceptada ( $=.190$ ,  $t$ -statistic  $=3.193$ ,  $p<.001$ ), en tanto, la satisfacción que muestra el usuario es indicador sobre la confianza con el uso de las TIC. Concluyendo que, la calidad de la información que brinde el sistema digital que implante el gobierno va influir de forma directa en la satisfacción de los usuarios, por lo que se debe brindar al usuario un acceso fácil y rápido a la información.

Velasco (2019) publicaron un artículo donde el objetivo fue analizar la estructura organizativa de este tipo de gobierno; para lo cual se aplicó una metodología cuantitativa descriptiva. Los resultados han demostrado que, solo un 15% de las iniciativas digitales ha tenido éxito, pues hay un 50% que contiene fallas parciales, donde el 35% presentaron un intento fallido. Concluyó que la instalación del gobierno digital forma parte de las iniciativas del gobierno para mejorar su servicio al usuario y aumentar la rendición de cuentas y una gerencia de alto nivel.

Tellechea (2019) en su artículo cuyo estudio estuvo enfocado a hacer un análisis sobre como venía funcionando el gobierno electrónico y las brechas que podría enfrentar; para lo cual aplicó una metodología cuantitativa documental, donde se aplicó un cuestionario de calificación a la encuesta que en su momento

realizó la ONU. Encontró como resultados que con 0,7101 puntos en cuanto al OSI; 0,5031 en cuanto al TII; 0,8802 en cuando el HCI y 0,6978 en el EGD, Argentina se encontraba entre los primeros. También demostró que la población en un 64,3% podía acceder a una computadora y un 75,9% tiene acceso a internet, donde además hay un 81,2% de la población quien cuenta con un equipo celular; teniendo así que el gobierno digital es una política que contribuye en gran medida la gestión, existiendo escasas brechas de acceso. Concluyó que el gobierno electrónico es un derecho que tienen todas las personas, en tanto es obligación del Estado fomentar y reducir las brechas que pudieran existir.

Jerez et al (2018) realizaron una investigación a través del cual, el objetivo principal consistió en evaluar la calidad del servicio público que brindan los gobiernos; para lo cual aplicó una metodología mixta, cuantitativa y cualitativa, cuya muestra fueron usuarios del gobierno local autónomo Descentralizado de Milagro en Ecuador. Los resultados permiten conocer que, existen tres factores los que van a determinar la calidad de los servicios, tales como la calidad, la puntualidad, la seguridad, la empatía y la capacidad de respuesta. Concluyó que, la gestión de calidad de servicios consiste en una estrategia que debe utilizar todo gobierno en cualquiera de sus niveles, principalmente cuando se refiere a la prestación de servicios, ello ayudará a facilitar una buena dirección del gobierno.

A nivel nacional se registró la investigación de Mendoza (2022) realizada con la finalidad de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública, donde tuvo como objetivo establecer como los trámites digitales y satisfacción de usuarios se relacionaban en un área de una institución pública. Por medio de un estudio de naturaleza cuantitativa, relacional, no experimental, recogiendo los datos en un solo momento con el uso del cuestionario a una muestra compuesta por 45 usuarios del área de asesoría legal de la institución. Los resultados de este estudio demostraron que entre las dos variables estudiadas hubo una relación significativa, donde el valor de p valor fue menor a 0.05. Concluyó que, la relación entre trámites digitales y satisfacción son dos variables que se relacionan significativamente, por lo que se tiene la necesidad de mejorar el capital estructural, capital cognitivo y capital relacional para de ese modo garantizar la satisfacción en el usuario.

Luna (2021) desarrolló una investigación para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública, donde tuvo como objetivo principal fue determinar la relación

que existe entre la variable de gobierno digital y satisfacción de los usuarios en un proyecto especial. Se utilizó una metodología cuantitativa, diseño no experimental nivel relacional; utilizando como instrumento de recolección de datos dos cuestionarios, mismos que se aplicaron a 52 usuarios del Proyecto. En los resultados destacó que el gobierno digital fue moderado en un rango de 61.92%, un 40,4% como deficiente y en relación a la satisfacción se encontró un 42,3% como nivel bajo y un 50% como nivel medio; teniendo que con la aplicación de la prueba de Pearson se registró un 0,000 menos a un margen de error de 0.05; que refiere a esa relación de las variables considerada como positiva de 0,796. Concluyó que, cuando mayor es la eficiencia del gobierno digital, será entonces mayor también la satisfacción de los usuarios del mencionado proyecto.

Caruajulca (2021) ha realizado una investigación para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, donde su objetivo consistió en presentar una propuesta con un modelo de gobierno abierto para una municipalidad; a través de una metodología aplicada fue cuantitativa propositiva, de diseño no experimental, para lo cual utilizó un cuestionario a 100 colaboradores de la institución. De los resultados se destaca que en un 42% los colaboradores demuestran escasa amabilidad durante la atención al usuario. En las conclusiones se registró que la institución tenía debilidades en relación al acceso a la información, a la calidad de servicio, la ausencia de compromiso y participación ciudadana.

Castillo et al (2020) publicó un artículo donde el objetivo fue caracterizar la calidad del servicio municipal que reciben los ciudadanos; para lo cual hizo un estudio de naturaleza descriptiva cuantitativa, de diseño no experimental, donde la muestra fueron 157 ciudadanos a quienes respondieron un cuestionario. En los resultados se destaca que el 48.1% de los ciudadanos indica que los funcionarios muestran empatía durante la atención recibida y un 53,1% señaló que hay capacidad de respuesta de parte de estos. Concluye que, la calidad del servicio municipal es deficiente en cuanto se refiere a su infraestructura y a las instalaciones de los equipos.

Sarmiento y Paredes (2019) han publicado un artículo, donde el propósito fue describir como se percibía la calidad del servicio brindado al usuario interno de una institución pública. Se aplicó una metodología cuantitativa descriptiva y comparativa, en el que la muestra estuvo conformada por 310 servidores públicos.

En los resultados se ha encontrado que, la percepción total corresponde a un nivel neutro de 3,54 pero también hay un registro de un 3,73 que representa un nivel desfavorable. Concluyó que, las instituciones públicas son burocráticas, puesto que siempre buscan el cumplimiento de la normatividad de forma muy rígida, afectando la satisfacción del usuario, tanto interno como externo.

Calmett (2021) realizó una investigación sobre el gobierno digital en la gestión pública con el objetivo de determinar cómo influye la primera variable en la mejora al acceso a la información en una institución; para lo cual hizo un estudio de naturaleza cuantitativa, haciendo uso de un cuestionario, aplicado a 46 colaboradores. En los resultados encontró que un 33% señalaron que a través de la página web han tenido acceso a la información en la institución; un 30% que mediante esta página pudieron obtener una información de forma completa y detallada en diferente tipo; no obstante, esta información que recibían no era actualizada, por lo cual los usuarios no podían obtener una información con datos actualizados; un 37% la información que se brindaba por medio de esta página web era de gran utilidad, pero aún necesita de mejoras; por último un 30% menciona que la Municipalidad no tiene interacción con los usuarios. Además, se encontró de la prueba chi cuadrado un 6,826 y valor de significancia de 0.00; concluyendo que el gobierno digital tenía influencia sobre la mejora del acceso a la información.

Infante (2019) realizó un estudio sobre el gobierno electrónico y la gestión pública, con el objetivo de establecer como ambas variables se relacionan en una institución, haciendo uso de una investigación de naturaleza cuantitativa y aplicando un cuestionario a 48 participantes. En sus resultados encontró un coeficiente de correlación de 0.875 y un p valor menor a 0,05, sosteniendo con ello que la accesibilidad a documentos se relaciona significativamente con la variable de estudio. Además, para las dos variables de estudio, se obtuvo un coeficiente de 0.882 y mismo nivel de significancia, con lo cual se concluyó que ambas variables se relacionaban significativamente.

Alfaro (2022) ha realizado una investigación sobre el gobierno digital y la gestión administrativa; donde se planteó como principal objetivo establecer como ambas variables se relacionaban en una institución. A través de una investigación de naturaleza cuantitativa, de diseño no experimental, transeccional y correlacional; cuyos instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios. A través de los resultados

se pudo conocer que ambas variables se relacionan de forma significativa y positiva con un coeficiente de correlación de 0.780 y un p valor menor de 1% ( $p < 0.01$ ). Por lo cual llegó a concluir que existía una relación significativa entre la variable de gobierno digital y gestión administrativa; teniendo que el primer es muy necesario para manejar la gestión administrativa en las instituciones, así como lo es la aplicación de las TICS, ya que ello incide de forma significativa en la eficiencia del aumento de la gestión, cuyos beneficios lo percibirán los usuarios de la institución.

Cosquillo (2022) desarrolló una investigación sobre el gobierno digital y gestión municipal, con el objetivo de describir la importancia de la primera variable en la segunda; para lo cual realizó un estudio de enfoque cuantitativo y con la aplicación de un cuestionario a 150 personas. En sus resultados sostiene que un 50% está de acuerdo con la eficiencia del gobierno digital, un 46% se muestra descontento con la atención que recibe, el 46% también se muestra de acuerdo que con el gobierno electrónico el acceso a la información es mucho mejor, un 50% también sostiene que puede resolver mejor sus dudas con el gobierno digital y 55% se muestra contento por recibe o tiene acceso más ágil al servicio. En tanto concluye que el gobierno digital es un punto clave en el desarrollo de la institución.

En lo relacionado a las teorías, hay que citar a la variable de Gobierno Digital, a quien se le llama o es conocido también como gobierno electrónico (Vargas, 2021; Rodríguez, 2021), se le llama así porque forma parte de la modernidad que todos los gobiernos necesitan y se encarga de promover que los sistemas digitales sean utilizados para el beneficio común, ya que ayudarían a ir fortaleciendo la confianza pública a partir de un Estado que cada vez es más cercano mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (Ramírez y Salvador, 2016; Flores, 2022; Salazar, 2022).

En otras palabras, este gobierno lo que busca es aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones para poder mejorar la administración pública beneficiando directamente a los ciudadanos, lo que definitivamente es un cambio para la gestión gubernamental, que mejorará la gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno (Enríquez y Sáenz, 2022; Lavado, 2021; Vargas, 2021).

El gobierno digital, tiene dimensiones tales como la externa, está enfocada a la prestación de servicios y a la interrelación con los usuarios, tomando en cuenta que ello va contribuir para que los servicios que brinde la institución sean más eficientes y mejore así su gestión, permitiéndose así brindar servicios eficientes (Santiago, 2020; García, 2021; Del Villar, 2020).

Se definen como las bases más importantes para poder aumentar el buen desarrollo de las actividades y servicios del estado, implementando un moderno y eficiente servicio.

La interna, la cual está enfocada a los cambios de cultura administrativa, a la formación de los empleados en la TIC y a la motivación de los empleados para el uso de las tic, ello atendiendo a que las tic ayudarían a contribuir que los funcionarios públicos puedan avanzar y mejorar sus actividades, cumpliendo roles más eficientes (Huamán et al, 2020).

La relacional, está enfocada directamente a las relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios, así como también a las relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios (San Miguel et al, 2022). Básicamente, se refiere a las buenas relaciones que tienen que mediar en la institución, ya que las relaciones públicas ayudan mucho para la función directiva y que esta pueda ser continua y organizada, pero sobre todo facilitará crear vínculos de apoyo (Franco y Cruz, 2018; Quispe, 2021).

La promoción está enfocada al desarrollo de cultura dentro de la institución y a la implementación infraestructuras y equipos necesarios, que puedan permitir que en ella medie principios y valores que ayuden a mejorar las relaciones dentro de la institución. Básicamente, se trata de considerar aquellos aspectos como la ética, los valores y principios de carácter moral (Rucoba, 2020; Belleza, 2020).

La segunda variable corresponde a la calidad de servicio, la cual se ha definido como aquel conjunto de estrategias y acciones que están enfocadas a buscar mejorar el servicio al cliente, de igual modo la relación entre el funcionario público y el usuario (Ramos et al., 2020; Campaña et al, 2019; Terán et al, 2021). Siendo así que, la calidad de servicio va asegurarse siempre que exista una relación positiva entre usuarios y funcionarios, pues las buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y empático, son aquellos que van a garantizar ese fin.



Esta se ha convertido en unos de los aspectos más importantes y determinantes del éxito en casi todo tipo de organización, no solamente en rubros de servicios. Es hoy en día un factor clave para para el logro de niveles adecuados de competitividad, para cualquier tipo de organización dentro de la globalización (Ramos et al., 2020; Ubilla et al, 2019; Rojas et al, 2020).

Sobre las dimensiones de la segunda variable, está la calidad en los servicios está enfocada a lo que se le debe brindar al usuario, tal como permitirle la accesibilidad al servicio, lo que involucra la coordinación con la prestación de servicio y el tiempo de entrega del servicio, siendo estos aspectos importantes para asegurar la satisfacción en el usuario (Ramos et al, 2020; Acosta et al, 2018; Silva et al, 2021). Se le explica como la facilidad y flexibilidad para poder asegurar que el acceso a un servicio sea eficiente.

Tiene como finalidad garantizar la satisfacción del usuario, generando en él bienestar y una actitud positiva frente al servicio que recibe, esto a su vez aumenta la democracia y legitimidad del gobierno (Burgos y Morocho, 2021).

La calidad en las relaciones humanas está relacionada precisamente con esa práctica de valores que debe tenerse a los usuarios, valores como es el respeto, el compromiso y la lealtad con la que se le atiende y presta atención a las necesidades del mismo, una atención que debe brindarle durante la atención que se le da (Plaza, 2018; León y Johel, 2018).

La calidad en las actitudes se a aquella responsabilidad que se tiene frente al servicio; así como a los valores de la tolerancia, precisamente a esa tolerancia frente a las sugerencias que puedan presentar los usuarios y a la cortesía con la que se debe tratar al usuario; refiere que esta debe ser actual y completa, atendiendo o facilitando las informaciones necesarias que requiera el usuario, para lo cual debe de brindársele confianza y cortesía (Castillo et al, 2020; Larrauri, 2018).

La calidad en las responsabilidades está enfocada principalmente a la capacidad de previsión y la respuesta, así como también a esa atención eficiente que se le debe dar a los requerimientos y necesidades de los usuarios, a la forma en que se cumple con las responsabilidades y funciones; que demanda a que cuando un usuario busca un servicio, este debe ser atendido con una respuesta de

forma rápida y eficiente, que reciba una atención eficiente a su requerimiento (Jerez et al, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación:

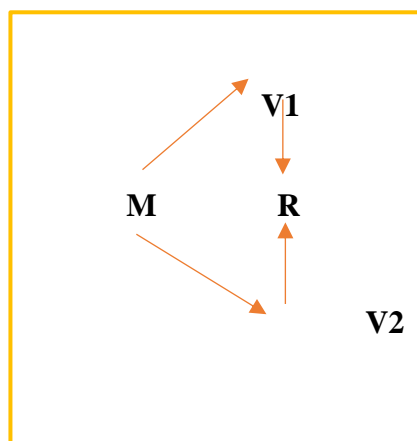
La investigación fue desarrollada a través de una de tipo básica, cuantitativa, que según Hernández et al. (2014) permite ampliar el conocimiento y emplear la estadística para medir las variables objetos de estudio. Precisamente en la presente investigación se buscará ampliar el conocimiento sobre la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad de servicio, para lo cual se recurrirá a la estadística descriptiva e inferencial.

##### Diseño de investigación:

La presente investigación se desarrolló través de una no experimental, relacional, de corte transversal. Que según, Arias (2016) permite realizar una investigación sin la manipulación de variable alguna y establecer la relación que existe entre ellas a partir de datos que son recogidos en un solo momento. En este caso los datos del gobierno digital y la calidad de servicio serán recogidos en su estado natural, acudiendo a la municipalidad donde se realizará el estudio.

##### Dónde:

- M: Muestra
- V1: Gobierno digital
- V2: Calidad de servicio
- R: Relación entre las variables



### 3.2. Variables y operacionalización.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>GOBIERNO DIGITAL</b>	Forma parte de la modernidad que todos los gobiernos necesitan y se encarga de promover que los sistemas digitales sean utilizados para el beneficio común, mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (Ramírez y Salvador, 2016).	La variable gobierno digital se medirá teniendo en cuenta sus dimensión externa e interno relacional y promoción, para lo cual se empleará una escala ordinal de muy deficiente, deficiente, regular, eficiente, muy eficiente.	Externa	Forma como se prestan los servicios	Ordinal
				Interrelación con el usuario. Rapidez Claridad y precisión de la información entrega al usuario	
			Interna	Cambios administrativos.	
				Capacitación en tic Comunicación rápida entre unidades Precisión de la información entre áreas de Gestión	
				Motivación para la utilización de las tic	
				Relacional	
			Relación entre áreas de la institución		
			Promoción	Desarrollo de cultura	
				Implementación infraestructuras y equipos tecnológicos	

<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	La calidad de servicio es aquel conjunto de estrategias y acciones que están enfocadas a buscar mejorar el servicio al cliente, de igual modo la relación entre el funcionario público y el usuario (Media et al., 2020).	La variable calidad de servicio se medirá teniendo en cuenta su dimensión calidad en los servicios, calidad en las relaciones humanas, calidad en las actitudes y calidad en las responsabilidades para lo cual se empleará una escala ordinal de muy deficiente, deficiente, regular, eficiente, muy eficiente.	servicios	Coordinación para prestar los servicios	
				El tiempo para entregar servicio	
			Calidad en las relaciones humanas	Respeto al usuario	
				Compromiso hacia las necesidades del usuario	
			Calidad en las actitudes	La responsabilidad para prestar el servicio	
				La tolerancia y aceptación de sugerencias	
				Cortesía	
			Calidad en las responsabilidades	La capacidad de previsión y respuesta.	
				La anticipación de las necesidades y expectativas del usuario,	
				Cumplimiento de funciones	

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población fue compuesta por los servidores de la municipalidad provincial, donde aplicando criterios de inclusión como 6 meses mínimo de antigüedad laboral y disponibilidad para participar en la investigación, se extrae un total de, 120 servidores públicos.

Teniendo en cuenta que la población identificada es pequeña, se trabajará bajo un modelo censal, a través del cual se puede tomar como muestra para la investigación a toda la población identificada; es decir la muestra estará constituido por los 120 servidores públicos.

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

En la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta, que sirve para recolectar datos o información de cada una de las variables de estudio, a partir de la opinión y percepción que pueden tener los sujetos (Arias, 2016)

Como instrumento se utilizará el cuestionario, que contiene premisas de acuerdo a los indicadores de las variables que se pretende medir (Hernández, 2014).

En este caso se elaboró dos cuestionarios tipo escala Likert, una para cada variable, de acuerdo a los indicadores de cada uno de sus dimensiones, donde las escalas tendrán los siguientes valores Muy deficiente (1), deficiente (2), regular (3), eficiente (4), muy eficiente (5).

Ambos cuestionarios fueron validados por expertos, quienes revisaran ítem por ítem para verificar si miden lo que desean medir.

Así mismo se medirá su confiabilidad por medio del alfa crombach.

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de los datos, se solicitó permiso a la institución, después de ello, se acudió a la institución y se les informó sobre la aplicación del cuestionario y la finalidad del mismo.

Después de ello, a los que se consideró pertinente se les entregó los cuestionarios impresos y a los que no, se les envió por medio de su correo o redes sociales.

Todo el proceso se desarrolló observando las recomendaciones dadas por el Estado para prevenir el contagio de la Covid 19.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de los datos se hizo por medio de métodos estadísticos, utilizando la estadística descriptiva a través del cual se va describir cada una de las variables y la estadística inferencial, por medio del cual se va medir la relación que existe entre ambas variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Peacock et al. (2019) los principios éticos fundamentales en la investigación son los que a continuación se describen:

**Respeto a las personas:** se aplicará este principio porque exige que se respete la autonomía, autodeterminación, dignidad y libertad de las personas, en todo momento de la investigación, para lo cual se le requerirá su **consentimiento informado**, para lo cual se le informará sobre la finalidad del estudio.

**Justicia:** se aplicará este principio, porque exige que durante el desarrollo de la investigación se trate a los participantes de una forma igual.

#### IV. RESULTADOS

Para las pruebas de hipótesis, de acuerdo a los objetivos planteados se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, ya que las variables que se buscaban correlacionar fueron cualitativas ordinales. Para la interpretación de los resultados se tuvo como referencia que cuando el p valor es menor a 0.05 existe relación significativa entre ambas variables correlacionadas y cuando el coeficiente se acerca más a 1, la correlación es más alta.

##### 4.1 Relación entre el gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial – 2022.

**Tabla 1**

*Relación entre el gobierno digital y calidad de servicio*

			Gobierno digital	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,540**
		P valor	.	,000
		N	120	120
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,540**	1,000
P valor		,000	.	
N		120	120	

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De los datos recogidos con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que con un p valor de 0.00 y un coeficiente de 0,540 existe relación significativamente moderada entre el gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial – 2022.

Por lo que se puede decir la forma de como se viene implementando el gobierno digital, desde la articulación con otras instituciones, la infraestructura y la forma de como los colaboradores se relacionan con los usuarios internos y externos tiene incidencia en la calidad del servicio dentro de la institución



## 4.2 Relación entre el gobierno digital y la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial – 2022.

**Tabla 1**

*Relación entre el gobierno digital y la accesibilidad al servicio*

			Gobierno digital	Calidad en el servicio
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	,364**
		P valor	.	,003
		N	120	120
	Calidad en el servicio	Coefficiente de correlación	,364**	1,000
		P valor	,003	.
		N	120	120

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De los datos recogidos con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que con un p valor de 0.003 y un coeficiente de 0,364 existe relación significativamente moderada entre el gobierno digital y la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial – 2022.

Esto se refleja en que muchos de los colaboradores señalaron que había acceso rápido a la información y se resolvían de una manera rápida y acertada las solicitudes presentadas, haciendo uso los medios o canales digitales, como correos, redes sociales y la página web de la Municipalidad.

### 4.3 Relación entre el gobierno digital y la calidad en las relaciones en la Municipalidad Provincial – 2022.

**Tabla 3**

*Relación entre el gobierno digital y la calidad en las relaciones*

			Gobierno digital	Calidad en las relaciones
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	,242**
		P valor	.	,001
		N	120	120
	Calidad en las relaciones	Coefficiente de correlación	,231**	1,000
		P valor	,001	.
		N	120	120

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De los datos recogidos con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que con un p valor de 0.001 y con un coeficiente de 0,242, se ha podido recoger que existe relación significativamente baja entre el gobierno digital y la calidad en las relaciones en la Municipalidad Provincial – 2022.

Esto se refleja en que muchos de los colaboradores señalaron que se brindaba un trato justo y había un interés para resolver las solicitudes realizada por los medios o canales digitales, como correos, redes sociales y la página web de la Municipalidad.

#### 4.4 Relación entre el gobierno digital y la calidad en las actitudes en la Municipalidad Provincial – 2022.

**Tabla 4**

*Relación entre el gobierno digital y la calidad en las actitudes*

			Gobierno digital	Calidad en las actitudes
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,411**
		P valor	.	,000
		N	120	120
	Calidad en las actitudes	Coeficiente de correlación	,411**	1,000
		P valor	,000	.
		N	120	120

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De los datos recogidos con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que con un p valor de 0.00 y con un coeficiente de 0,411, se ha podido recoger que existe relación significativamente moderada entre el gobierno digital y la calidad en las actitudes en la Municipalidad Provincial – 2022.

Esto se refleja en que muchos de los colaboradores señalaron que se trataba con amabilidad y aceptaban sugerencias cuando se atendían las solicitudes haciendo los medios o canales digitales, como correos, redes sociales y la página web de la Municipalidad.

#### 4.5 Relación entre el gobierno digital y la calidad en las responsabilidades en la Municipalidad – 2022.

**Tabla 5**

*Relación entre gobierno digital y la calidad en las responsabilidades*

			Gobierno digital	calidad en las responsabilidades
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	,465**
		P valor	.	,002
		N	120	120
	Calidad en las responsabilidades	Coefficiente de correlación	,465**	1,000
		P valor	,002	.
		N	120	120

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De los datos recogidos con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que con un p valor de 0.002 y con un coeficiente de 0,465, se ha podido recoger que existe relación significativa moderada entre el gobierno digital y la calidad en las responsabilidades en la Municipalidad Provincial - 2022.

Que se refleja en que muchos de los colaboradores señalaron que se anticipó y se realizaron todas las acciones necesarias y disponibles para atender a las solicitudes y tramites que se hicieron utilizando medios o canales digitales, como correos, redes sociales y la página web de la Municipalidad.

## V. DISCUSIÓN

Uno de los objetivos que se ha presentado en este estudio, fue poder identificar la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial – 2022; al respecto los hallazgos a partir de los datos obtenidos con el cuestionario han permitido conocer que con un p valor de 0.003 y un coeficiente de rho spearman de 0,364, mediante el cual se ha podido determinar de que efectivamente existe una relación significativamente moderada; lo cual significa que sin duda el gobierno digital favorece a la calidad en el servicio en la Municipalidad; esto se asemeja a los resultados encontrados por Medina et al (2020) en donde a través de los resultados se ha podido llegar a comprender que la coordinación con la prestación de servicio y el tiempo de entrega del servicio, sin duda son dos aspectos importantes, los cuales buscan asegurar la satisfacción en el usuario. De igual manera, se asemeja a los que encontró Mendoza (2022) quien se caracteriza por haber presentado en sus resultados que efectivamente hubo una relación significativa entre las dos variables estudiadas, donde el valor de p o significancia bilateral es 0,00, lo cual es menor al nivel de significancia de  $\leq 0.05$ ; de modo que este autor llegó a la conclusión que hay una relación entre trámites digitales y satisfacción, siendo estas dos variables que se relacionan significativamente, por lo que se tiene la necesidad de mejorar el capital estructural, capital cognitivo y capital relacional para de ese modo garantizar la satisfacción en el usuario. Infante (2019) en su investigación también encontró resultados muy similares, por lo que ha demostrado a través de sus resultados que encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.875 y un nivel de significancia de 0,000, mediante el cual ha sostenido con ello que, la accesibilidad a documentos se relaciona significativamente con la variable de estudio. Además, para las dos variables de estudio, se obtuvo un coeficiente de 0.882 y mismo nivel de significancia, con lo cual se concluyó que ambas variables se relacionaban significativamente. Siguiendo esta perspectiva, Calmett (2021) encontró resultados, los cuales apoyan lo que se viene señalando, por lo que se deja entrever en sus resultados acerca de la importancia del gobierno electrónico en el acceso al servicio; donde precisamente en la presente investigación se llegó a obtener como resultados que un 33% señalaron que a través de la página web han tenido acceso a la información de la Municipalidad; un 30% manifestó que esta página proporciona

información completa y detallada mediante imágenes, audios o videos; no obstante, esta información ofrecida no tiene un seguimiento periódico o constante, lo cual hace los usuarios o administrados no se puedan informar con datos precisos y exactos; un 37% indica que la información contenida en la página web es útil pero aún necesita de mejoras; por último un 30% menciona que la Municipalidad no tiene interacción con los usuarios. Además, se encontró de la prueba chi cuadrado un 6,826 y valor de significancia de 0.00; concluyendo que existe una influencia del gobierno digital en la mejora del acceso a la información. Haciendo hincapié en el beneficio del gobierno digital para con la calidad del servicio, Velasco (2019) precisa que la instalación del gobierno digital forma parte de las iniciativas del gobierno para mejorar su servicio al usuario y aumentar la rendición de cuentas y una gerencia de alto nivel. Del mismo modo, Rendueles y Nava (2021) dieron a conocer que la implementación de este gobierno contribuye en la democratización del gobierno y el fácil acceso a los servicios públicos, reduciendo así la corrupción. A través de la implementación del gobierno digital facilita para lograr la satisfacción del usuario, dando pase a la innovación pública y a la participación ciudadana. También, Cosquillo (2022) en sus resultados sostiene que un 50% está de acuerdo con la eficiencia del gobierno digital, un 46% se muestra descontento con la atención que recibe, el 46% también se muestra de acuerdo que con el gobierno electrónico el acceso a la información es mucho mejor, un 50% también sostiene que puede resolver mejor sus dudas con el gobierno digital y 55% se muestra contento por recibe o tiene acceso más ágil al servicio. En tanto, concluye que el gobierno digital es un punto clave en el desarrollo de la institución.

De todo ello se puede desprender que existe relación significativa entre el gobierno digital y la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial durante el año 2022, reflejándose principalmente en que muchos de los colaboradores y usuarios han podido tener acceso a la información o realizar trámites de una forma más rápida y acertada. Todo utilizando los diferentes medios o canales digitales, como correos, redes sociales y la página web con las que cuenta la Municipalidad y otras instituciones con las cuales se encuentra articulada para prestar los servicios.

Como segundo objetivo de la investigación se planteó el identificar la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las relaciones en la Municipalidad – 2022; al respecto los hallazgos han permitido conocer con un p valor de 0.001 y un coeficiente de rho spearman de 0,242 existe una relación significativamente moderada; lo cual significa que el gobierno digital favorece la calidad en las relaciones en la Municipalidad. En este punto, debe precisarse que las relaciones humanas se relacionan básicamente con el respeto al usuario, el compromiso y lealtad con el usuario, aspectos que son percibidos y apreciados por el usuario dependiendo la atención que se le ofrece. Esto coincide con los resultados encontrados por, Caruajulca (2021) quien destaca de su estudio que en un 42% los colaboradores demuestran escasa amabilidad durante la atención al usuario; de manera que, la Municipalidad Provincial tiene debilidades en relación al acceso a la información, a la calidad de servicio, la ausencia de compromiso y participación ciudadana. Esto quiere decir que si no hay buen trato con el usuario no se podrá establecer una buena relación, lo cual a su vez conlleva a una percepción de mal servicio que no puede tener buena satisfacción. Tal como Medina et al (2020) lo expresa en los hallazgos de su artículo, al sostener que la satisfacción del ciudadano es un aliciente para poder generar su confianza con el uso de las TIC. En este hilo, corresponde entonces precisar que, la calidad de la información que brinde el sistema digital que implante el gobierno significativamente va influir de manera directa en la satisfacción del usuario, siendo así es que media la importancia de que se debe facilitar un acceso flexible, donde el usuario tenga acceso a la información de forma rápida. También, Sarmiento y Paredes (2019) desarrollaron un artículo en el que destacan la percepción total corresponde a un nivel neutro de 3,54 pero también hay un registro de un 3,73 que representa un nivel desfavorable. Siendo que, las instituciones públicas se muestran burocráticas, puesto que siempre buscan el cumplimiento de la normatividad de forma muy rígida, afectando la satisfacción del usuario, tanto interno como externo.

De todo ello se puede desprender que existió relación significativa entre el gobierno digital y la calidad en las relaciones humanas en la Municipalidad Provincial durante el año 2022, reflejándose principalmente en que muchos de los colaboradores y usuarios que utilizaron los diferentes medios o canales digitales, como correos, redes sociales y la página web de la Municipalidad señalaron que

han recibido un trato justo o percibieron un interés al responder las solicitudes por parte de las personas que les atendieron de la institución.

Como tercer objetivo, se había planteado el establecer la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las actitudes en la Municipalidad Provincial - 2022, siendo entonces necesario señalar que, al respecto los hallazgos han permitido conocer con un p valor de 0.00 y un coeficiente de rho spearman de 0,411 existe una relación significativamente moderada; lo cual significa que el gobierno digital favorece la calidad en las actitudes en la Municipalidad, esto como dicen Castillo et al (2020) sin duda implica una responsabilidad con el servicio, así como la tolerancia y aceptación de sugerencias y la cortesía con la que se debe tratar al usuario; la misma que debe ser actual y completa, atendiendo o facilitando las informaciones necesarias que requiera el usuario, para lo cual debe de brindársele confianza y cortesía. Como se ha dicho, la calidad en las actitudes es un aspecto muy importante en la municipalidad, ya que ello permite brindarle al usuario la confianza suficiente para sentirse a gusto con el servicio que obtiene de la institución. En este punto, Caruajulca (2021) destaca de los resultados de su investigación, que en un 42% los colaboradores demuestran escasa amabilidad durante la atención al usuario, lo cual lo llevó a registrar que la Municipalidad Provincial tiene debilidades en relación al acceso a la información, a la calidad de servicio, la ausencia de compromiso y participación ciudadana. La amabilidad forma parte de una buena actitud, el mostrarse amable con el usuario va permitir que el prestigio de la institución tenga sin duda buenos resultados. Asimismo, Castillo et al (2020) precisa en sus resultados que el 48.1% de los ciudadanos indica que los funcionarios muestran empatía durante la atención recibida y un 53,1% señaló que hay capacidad de respuesta de parte de estos. Concluye que, la calidad del servicio municipal es deficiente en cuanto se refiere a su infraestructura y a las instalaciones de los equipos. Jerez et al (2018) también destaca que existen tres factores los que van a determinar la calidad de los servicios, tales como la calidad, la puntualidad, la seguridad, la empatía y la capacidad de respuesta. Es importante la gestión de calidad de servicios porque se trata de una estrategia que debe utilizar todo gobierno en cualquiera de sus niveles, principalmente cuando se refiere a la prestación de servicios, ello ayudará a facilitar una buena dirección del gobierno.



De todo ello se puede desprender que existió una relación significativa entre el gobierno digital y la calidad en las actitudes en la Municipalidad Provincial durante el año 2022, que se vio reflejado principalmente en que muchos de los colaboradores y usuarios que hicieron uso de medios o canales digitales, como correos, redes sociales y la página web de la Municipalidad recibieron un trato amable, sus solicitudes fueron atendidas, además que pudieron realizar las sugerencias sobre el servicio recibido, mismas que fueron aceptadas sin reproche alguno por el colaborador de la institución que le atendió.

Finalmente, como cuarto objetivo se planteó evaluar la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las responsabilidades en la Municipalidad Provincial – 2022, al respecto los hallazgos han permitido conocer con un p valor de 0.002 y un coeficiente de rho spearman de 0,465, lo cual ha permitido poder conocer de que efectivamente existe una relación significativamente moderada; lo que a su vez es un indicador claro de que significa que el gobierno digital favorece la calidad en las responsabilidades en la Municipalidad, esto es que como lo dicen Jerez et al (2018) cuando explica que la calidad en las responsabilidades está enfocada a la acción de previsión y respuestas, así como al anticipar en la atención a los requerimientos de los usuarios y la eficiencia con la que se cumplen las responsabilidades y funciones; que demanda a que cuando un usuario busca un servicio, este debe ser atendido con una respuesta de forma rápida y eficiente, que reciba una atención eficiente a su requerimiento, y es justamente lo que la Municipalidad logra con el gobierno digital, ya que este brinda las herramientas necesarias para ello. Alfaro (2022) ha realizado una investigación sobre el gobierno digital y la gestión administrativa; donde se planteó como principal objetivo establecer como ambas variables se relacionaban en una institución. A través de una investigación de naturaleza cuantitativa, de diseño no experimental, transeccional y correlacional; cuyos instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios. A través de los resultados se pudo conocer que ambas variables se relacionan de forma significativa y positiva con un coeficiente de correlación de 0.780 y un p valor menor 1%( $p < 0.01$ ). Por lo cual llego a concluir que existía una relación significativa entre la variable de gobierno digital y gestión administrativa; teniendo que el primer es muy necesario para manejar la gestión administrativa en las instituciones, así como lo es la aplicación de la TICS, ya que ello incide de forma

significativa en la eficiencia del aumento de gestión, o a conocer que hay una confiabilidad de 0.880 y 0.874, donde el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.780 que representa una alta correlación positiva entre las variables, y el nivel de significancia  $p=0.000$  que es menor al 1% ( $p<0.01$ ), lo cual lo llevó a determinar que existe una relación significativa entre lo estudiado; puntualizando que el gobierno digital es muy necesario para manejar la gestión administrativa en las instituciones, así como lo es la aplicación de las TICS, ya que ello incide de forma significativa en la eficiencia del aumento de la gestión, cuyos beneficios lo percibirán los usuarios de la institución. En el mismo sentido, Calmett (2021) realizó una investigación sobre el gobierno digital en la gestión pública con el objetivo de determinar cómo influye la primera variable en la mejora al acceso a la información en una institución; para lo cual hizo un estudio de naturaleza cuantitativa, haciendo uso de un cuestionario, aplicado a 46 colaboradores. En los resultados encontró que un 33% señalaron que a través de la página web han tenido acceso a la información en la institución; un 30% que mediante esta página pudieron obtener una información de forma completa y detallada en diferente tipo; no obstante, esta información que recibían no era actualizada, por lo cual los usuarios no podían obtener una información que recibían no era actualizada, lo cual hace los usuarios no podían obtener una información con datos actualizados, un 37% la información que se brindaba por medio de esta página web era de gran utilidad, pero aún necesita de mejoras; por último un 30% menciona que la Municipalidad no tiene interacción con los usuarios. Además, se encontró de la prueba chi cuadrado un 6,826 y valor de significancia de 0.00; concluyendo que el gobierno digital tenía influencia sobre la mejora del acceso a la información. Tellechea (2019) en su investigación también muestra que la población en un 64,3% tiene acceso a una computadora y un 75,9% tiene acceso a internet, donde además hay un 81,2% de la población quien cuenta con un equipo celular; teniendo así que el gobierno digital es una política que contribuye en gran medida la gestión, existiendo escasas brechas de acceso, concluyendo que el gobierno electrónico es un derecho que tienen todas las personas, en tanto es obligación del Estado fomentar y reducir las brechas que pudieran existir. En este sentido, también Luna (2021) sostiene que el gobierno digital se ha encontrado moderado en un rango de 61.92%, un 40,4% como deficiente y en relación a la satisfacción se encontró un 42,3% como nivel

bajo y un 50% como nivel medio; teniendo que con la aplicación de la prueba de Pearson se registró un 0,000 menos a un margen de error de 0.05; que refiere a esa relación de las variables considerada como positiva de 0,796, concluyendo que, cuando mayor es la eficiencia del gobierno digital, será entonces mayor también la satisfacción de los usuarios del mencionado proyecto. De todo ello se puede desprender que existió relación significativa entre el gobierno digital y la calidad en las responsabilidades en la Municipalidad Provincial durante el año 2022, que se vio reflejado principalmente en que muchos de los colaboradores y usuarios que hicieron uso de medios o canales digitales, como correos, redes sociales y la página web de la Municipalidad, señalaron que quienes les atendieron en la institución conocían sobre sus necesidades y se realizaban todas las acciones disponibles para resolver sus solicitudes presentadas.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Se llega a concluir que efectivamente hay una relación muy significativa entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial durante el año 2022, por lo que se puede decir que el gobierno digital presenta incidencia en la calidad del servicio dentro de la institución.
- Se llega a concluir que hubo relación significativa entre el gobierno digital y la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial durante el año 2022, esto se vio reflejado en que muchos de los colaboradores señalaron que había acceso rápido a la información y se resolvían de una manera rápida y acertada las solicitudes presentadas, haciendo uso los medios o canales digitales, como correos, redes sociales y la página web de la Municipalidad.
- Se llega a concluir que hubo relación significativa entre el gobierno digital y la calidad en las relaciones humanas en la Municipalidad Provincial durante el año 2022, esto se vio reflejado en que muchos de los colaboradores señalaron que se brindaba un trato justo y había un interés para resolver las solicitudes realizada por los medios o canales digitales, como correos, redes sociales y la página web de la Municipalidad.
- Se llega a concluir que hubo relación significativa entre el gobierno digital y la calidad en las actitudes en la Municipalidad Provincial durante el año 2022, esto se vio reflejado en que muchos de los colaboradores señalaron que se trataba con amabilidad y aceptaban sugerencias cuando se atendían las solicitudes haciendo los medios o canales digitales, como correos, redes sociales y la página web de la municipalidad.
- Se llega a concluir que hubo relación significativa entre el gobierno digital y la calidad en las responsabilidades en la Municipalidad Provincial durante el año 2022, esto se vio reflejado en que muchos de los colaboradores señalaron que se anticipó y se realizaron todas las acciones necesarias y disponibles para atender a las solicitudes y tramites que se hicieron utilizando medios o canales digitales, como correos, redes sociales y la página web de la Municipalidad.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al administrador de la municipalidad que conjuntamente con la autoridad representativa aplique estrategias y medidas necesarias para mejorar el gobierno digital y consecuentemente la calidad del servicio.
- Se recomienda al administrador de la municipalidad que conjuntamente con la autoridad representativa, capacite, articule las áreas de la institución y con otras instituciones. Además, que se brinde a los colaboradores los recursos necesarios para el desarrollo del gobierno digital.
- Se recomienda al administrador de la municipalidad que conjuntamente con la autoridad representativa, capacite y concientice a los colaboradores sobre el uso de medios digitales para la atención al público interno y externo.
- Se recomienda al administrador de la municipalidad que conjuntamente con la autoridad representativa, capacite y concientice a los colaboradores sobre la necesidad de brindar un trato amable y aceptar las sugerencias de los usuarios internos y externos, por medios digitales.
- Se recomienda al administrador de la municipalidad que conjuntamente con la autoridad representativa, motive a los colaboradores por medio de incentivos, reconocimientos, a anticiparse y realizar todas las acciones disponibles para atender a las necesidades y solicitudes de los usuarios por medios digitales.

## REFERENCIAS

- Acosta, M., Durán, G., y Padilla, P. (2018). Impact of the quality of services on customer satisfaction in amaintenance company. *Revista Científica Compendium*, 21(40). <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Alfaro, M. (2022). El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. (Tesis para optar el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80805>
- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación – Introducción a la investigación científica. 7ma edición. Episteme.
- Belleza, I. M. (2020). Gobierno electrónico en dos áreas del Congreso de la República, 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43589>
- Burgos, V., y Morocho, C. (2020). Quality of service and customer satisfaction of the company Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Calmett, J. (2021). Influencia del e – gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019. (Título para optar el grado de Maestro en Ciencias: contables y financieras con mención en Gerencia Pública y Gobernabilidad). <http://190.119.145.154/handle/20.500.12773/12629>
- Campaña, J., Romero-Galisteo, P., Manzanares, L., y Morales, M. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. (Vol. 90, No. 5). Elsevier Doyma. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403318301802>
- Caruajulca, E. (2021). Modelo de gobierno abierto para mejorar la calidad de servicio al usuario en la municipalidad provincial de Hualgayoc Bambamarca. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61112>

- Castillo, R., Cárdenas, M., y Palomino, G. (2020) ha realizado un artículo con el tema Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2021). Datos y hechos sobre la transformación digital. Documentos de proyectos (LC/TS.2021/20). Disponible en:  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46766/S2000991\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46766/S2000991_es.pdf)
- Cosquillo, S. (2022). Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16949>
- Del Villar, R. (2020). Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local n.º 05, San Juan de Lurigancho-2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48533>
- Delgado, H. (2020). Impact of Digital Government in reducing the perception of modernization. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(10).  
<https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695>
- Enríquez, A. y Sáenz, C. (2022). Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA”, serie Estudios y Perspectivas. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf)
- Flores, A. (2022). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6). 1-15.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1359](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359)

- Franciskovic, J., Hamann, A., y Miralles, F. (2020). Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales. *Revista republicana*, (29). <http://dx.doi.org/10.21017/Rev.Repub.2020.v29.a85>
- Franco, L., y Cruz, A. (2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. Encrucijada, *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (30). <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/65678>
- García, W. (2021). Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53863>
- Hernández, R., et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Mcgraw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Infante, Z. (2019). Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del reniec. (Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de Políticas Públicas, Universidad Nacional Federico Villarreal). [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_40f57e8f02f0c149c80ac61ea5bfd78d](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_40f57e8f02f0c149c80ac61ea5bfd78d)
- Jerez, W., Borja, E., D'Armas, M. (2018). Perception of the quality of solid waste collection service: evaluation of a Decentralized Autonomous Government of Ecuador. *Ingeniería Industrial*, vol. N° 21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215058535002>
- Larrauri, O., Rodríguez, E., y Marúm, E. (2018). Nociones de calidad educativa y actitudes de los docentes hacia las tecnologías de la información<sup>1</sup>. *Revista Internacional de Organizaciones*, (20).
- Lavado, C. (2021). Government and municipal management in the municipality of Tarma - Junín for the period 2019-2020. *Revista Scientific*, 6(22). <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>



- Leon, Q., y Johel, W. (2018). Relaciones humanas y la mejora de la gestión municipal en el gobierno local de Carhuaz, 2016. (Universidad San Pedro). <http://repositorio.usanpedro.pe/handle/USANPEDRO/9673>
- López, L. (2020). Municipal Management and Quality of Public Service in Tingo Maria. *Desafíos*, 11(1). <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Luna, P. (2021). Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56201>
- Macías, L., Martínez, T. y Lino, J. (2022). The quality of service and customer satisfaction in the Ecuadorian hardware sector. *Polo del Conocimiento*, 7(3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399856>
- Medina, J., Ábrego, D., Echevarría, O. (2020). Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic government. <https://orcid.org/0000-0002-3390-2559>.
- Mendoza, R. (2022). Calidad de los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021. (Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85281>
- Paco, F. (2021). Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad distrital de Yauli del 2019. (Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Empresariales, Universidad Nacional de Huancavelica). <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3822>
- Peacock, S., Cala, L., Labadié, S., y Álvarez, L. (2019). Ética en la investigación biomédica: contextualización y necesidad. *MEDISAN*, 23(5), 921-941.
- Plaza, R. (2018). Relaciones humanas de calidad como contexto de salud y libertad. *Revista de fomento social*. <https://archivoteologico granadino.uloyola.es/rfs/article/view/1434>

- Quispe, F. (2021). Gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar-San Miguel, 2021. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71184>
- Ramírez, O., y Salvador, M. (2016). Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma. Cuadernos de Gobierno y Administración Pública. <http://dx.doi.org/10.5209/CGAP.52992>
- Ramos, L., Podesta, L., Ruiz, R. (2020). Quality of service and satisfaction among patients who underwent minimally invasive facial cosmetic treatments in a private clinic. Lima-Peru. 2019. Horizonte Médico, vol.20 no.3. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Rendueles, L., y Nava, A. (2021). Implementation of Digital Government in local administrations in Latin America. Revista de Ciencias Jurídicas de la Universidad Rafael Urdaneta Vol. 15, Núm. 1. <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/61721/55488>
- Rodríguez, R. (2021). Digital government in local governments in Latin America. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 6(11). 163-179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7953214>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernández, G. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. Información tecnológica, 31(4). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rucoba, M. S. (2020). Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40747>
- Salazar, R. (2022). Digital government and citizen participation: perception of public officials on the role of the Peruvian Municipality. Revista Universidad y

Sociedad, 14(S1), 280-288.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>

Sanmiguel, G., Rincón, C., y González, L. (2022). Digitalización de la administración pública centralizada en México: una realidad postpandemia. *Misión Jurídica*, (22). <https://doi.org/10.25058/1794600X.2046>

Santiago, I. (2020). Gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima 2020. (Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49479>

Sarmiento, S., y Paredes, M. (2019). Internal user perception of service quality in a public institution. *Producción y Gestión*. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/>

Silva, G., Macías, A., Tello, E., y Delgado, G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2). <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Suclupe, K. (2022). Gobierno digital y calidad de servicio en la Gerencia Ejecutiva de Energía y Minas Lambayeque. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79784>

Tellechea, T. (2018). El gobierno electrónico como derecho y la brecha digital en argentina. Informe Integrar. Instituto de Integración Latinoamericana. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/72251>

Terán, N. T., Gonzáles, J., Ramirez , R., y Palomino, G. P. (2021). Quality of service in Latinoamerican organizations. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)

Ubilla, B., Barreno, Z., Freire, O., y Sánchez, T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

- Vargas, N. (2021). El gobierno digital: modelo en la que confluye el Estado y las TIC. In *Las TIC y la Sociedad Digital. Doce años después de la Ley* (pp. 129-190). Universidad Externado de Colombia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8362082>
- Velasco, E. (2019). *Leading the Digital Revolution in the Public Sector. New organizational structures and managerial profiles*. Cívicus, Consultores en Gestión Pública y Social, México. [https://doi.org/10.35247/buengob\\_27\\_05](https://doi.org/10.35247/buengob_27_05)

**Anexo 1:**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial - 2022**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES/DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial – 2022?	Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial – 2022.	Existe una relación significativa entre el gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial – 2022-	<b>VARIABLE 1</b> Gobierno digital <b>Dimensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Externa</li> <li>• Interna</li> <li>• Relacional</li> <li>• Promoción</li> </ul> <b>VARIABLE 2</b> calidad de servicio <b>Dimensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad en los servicios</li> <li>• Calidad en las relaciones humanas</li> <li>• Calidad en las actitudes</li> <li>• Calidad en las responsabilidades</li> </ul>	<b>TIPO:</b> - <b>Según su finalidad:</b> básica - <b>Según su carácter:</b> Es Correlacional, - <b>Según su naturaleza:</b> Es Cuantitativa.  <b>Diseño:</b> no experimental  <b>Método:</b> <b>Descriptivo</b> cuantitativo  <b>Población y muestra:</b> P: Total 120 servidores públicos. M: 120 servidores públicos.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>		
¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y la accesibilidad al servicio en la Municipalidad Provincial – 2022?  ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las relaciones en la Municipalidad Provincial – 2022?  ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las actitudes en la Municipalidad Provincial – 2022?	Identificar la relación que existe entre el gobierno digital y la accesibilidad al servicio en la Municipalidad Provincial – 2022.  Identificar la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las relaciones en la Municipalidad Provincial – 2022.  Establecer la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las actitudes en la Municipalidad Provincial – 2022.  Evaluar la relación que existe entre el gobierno digital y la	Existe una relación significativa entre el gobierno digital y la accesibilidad al servicio en la Municipalidad Provincial – 2022.  Existe una relación significativa entre el gobierno digital y la calidad en las relaciones en la Municipalidad Provincial – 2022.  Existe una relación significativa entre el gobierno digital y la calidad en las actitudes en la Municipalidad Provincial – 2022.  Existe una relación significativa entre el gobierno digital la calidad		

<p>Municipalidad Provincial – 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad en las responsabilidades en la Municipalidad Provincial – 2022?</p>	<p>calidad en las responsabilidades en la Municipalidad Provincial de – 2022.</p>	<p>y la calidad en las responsabilidades en la Municipalidad Provincial – 2022.</p>		<p><b><u>Técnicas:</u></b> encuesta,  <b><u>Instrumentos:</u></b> cuestionario de encuesta  <b><u>Método de análisis de datos:</u></b> Estadístico descriptivo con apoyo de SPSS y Excel.</p>
--	---	---	--	---

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 2:

### Anexo 2 A: Instrumentos de Recolección de Datos

#### Cuestionario para medir la gestión administrativa

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información para la investigación denominada "Gobierno digital y calidad de servicio en una Municipalidad Provincial - 2022". Para su tranquilidad, se le informa que los datos recogidos solo serán para fines investigativos, por lo que amablemente se le pide responder con total sinceridad.

**Nota:** Para contestar las premisas, tenga en cuenta los siguientes valores:

Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

N°	DIMENSIONES	RESPUESTAS				
	Externa	1	2	3	4	5
01	¿La Municipalidad hace uso de su sitio web para comunicarle a la ciudadanía sobre los servicios que brinda?					
02	¿La Municipalidad hace uso de su correo electrónico para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda?					
03	¿La Municipalidad permite la solicitud de sus servicios a través del correo electrónico institucional?					
04	¿La Municipalidad permite la solicitud de sus servicios a través de sus redes sociales?					
05	¿La Municipalidad hace uso de las redes sociales para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda?					
	<b>Interna</b>					

06	¿La Municipalidad concientiza a sus colaboradores respecto al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda?					
07	¿La Municipalidad realiza capacitaciones para sus colaboradores relacionadas al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda?					
08	¿La Municipalidad incentiva económicamente a sus colaboradores por usar adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda?					
09	¿La Municipalidad concede reconocimientos a sus colaboradores por emplear adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda?					
<b>Relacional</b>						
11	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tener comunicación con las otras áreas que existen en la entidad y con otras entidades públicas para informar sobre sus servicios y todo lo relacionado a ello?					
12	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para mantener comunicación con instituciones privadas e informar sobre los servicios brinda?					
13	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tramitar servicios con las otras áreas de la entidad y con otras instituciones públicas?					
14	¿La Municipalidad hace uso de sus redes sociales para tramitar servicios con las otras áreas de la entidad y con otras instituciones públicas?					
15	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tramitar servicios con instituciones privadas?					
	¿La Municipalidad hace uso de sus redes sociales para tramitar servicios con instituciones privadas?					
<b>Promoción</b>						



16	¿La Municipalidad promueve la cultura respecto a las TIC con sus colaboradores?					
17	¿La Municipalidad promueve el uso de las redes sociales con sus colaboradores?					
18	¿La Municipalidad promueve el uso del correo institucional con sus colaboradores?					
19	¿La Municipalidad desarrolla cambios en su infraestructura a fin de obtener un buen uso de las TIC de parte de sus colaboradores?					
20	¿La Municipalidad actualiza e implementa sus equipos de trabajo a fin de que sus colaboradores hagan un uso adecuado de las TIC?					

Muchas gracias.

## Anexo 2 B: Instrumentos de Recolección de Datos

### Cuestionario para medir la calidad de servicio

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información para la investigación denominada “Gobierno digital y calidad de servicio en una Municipalidad Provincial - 2022”. Para su tranquilidad, se le informa que los datos recogidos solo serán para fines investigativos, por lo que amablemente se le pide responder con total sinceridad.

**Nota:** Para contestar las premisas, tenga en cuenta los siguientes valores:

Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

N°	DIMENSIONES	RESPUESTAS				
	Calidad en el servicio	1	2	3	4	5
01	¿La información que solicita el trabajador de la entidad, a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., es rápidamente proporcionada?					
02	¿La información que solicita el usuario, a través de plataformas digitales (correo, redes sociales, sitio web, etc.), es rápidamente proporcionada?					
03	¿Los trámites que realiza el trabajador de la institución a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., por la solicitud de algún servicio, resultan acertados?					
04	¿Las respuestas que recibe el usuario a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., por la solicitud de algún servicio, resultan acertados?					
	<b>calidad de las relaciones humanas</b>					

05	¿El trabajador que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato justo?					
06	¿El usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato justo?					
07	¿Existe interés en responder las solicitudes que se presentan, por los trabajadores de la institución, a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?					
08	¿Existe interés en responder las solicitudes que se presentan, por los usuarios, a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?					
<b>Calidad en las actitudes</b>						
09	¿Las solicitudes presentadas por los usuarios a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, son atendidas?					
10	¿Las solicitudes presentadas por trabajadores de la institución a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, son atendidas?					
11	¿El trabajador que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato amable?					
12	¿El usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato amable?					
13	¿Son aceptadas las sugerencias del usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?					
14	¿Son aceptadas las sugerencias de los trabajadores de la institución que hacen una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?					

La calidad en la Responsabilidad					
15	¿La institución se anticipa a las necesidades de aquellos usuarios que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?				
16	¿La institución se anticipa a las necesidades de aquellos trabajadores que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?				
17	¿La institución efectúa toda acción disponible para satisfacer las necesidades de aquellos usuarios que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?				
18	¿La institución efectúa toda acción disponible para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?				
19	¿La institución efectúa acciones entre sus áreas para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?				
20	¿La institución efectúa acciones con otras instituciones para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?				

Muchas gracias.

### Anexo: 3: Validación de instrumentos



#### ANEXO: VALIDEZ DE LOS CUESTIONARIOS DEL GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO

TÍTULO: Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Pataz – Tayabamba; 2022

VARIABLE	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totamente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA		
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL	Externa	1	¿La Municipalidad hace uso de su sitio web para comunicarle a la ciudadanía sobre los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		2	¿La Municipalidad hace uso de su correo electrónico para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		3	¿La Municipalidad permite la solicitud de sus servicios a través del correo electrónico institucional?						X		X		X		X		
		4	¿La Municipalidad permite la solicitud de sus servicios a través de sus redes sociales?						X		X		X		X		
		5	¿La Municipalidad hace uso de las redes sociales para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda?						X		X		X		X		
	Interna	6	¿La Municipalidad concientiza a sus colaboradores respecto al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		7	¿La Municipalidad realiza capacitaciones para sus colaboradores relacionadas al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		8	¿La Municipalidad incentiva económicamente a sus colaboradores por usar adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		9	¿La Municipalidad concede reconocimientos a sus colaboradores por emplear adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda?						X		X		X		X		

VARIABLE	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
									1	2	3	4	5				
VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL	Relacional	10	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tener comunicación con las otras áreas que existen en la entidad y con otras entidades públicas para informar sobre sus servicios y todo lo relacionado a ello?						X		X		X		X		
		11	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para mantener comunicación con instituciones privadas e informar sobre los servicios brinda?						X		X		X		X		
		12	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tramitar servicios con las otras áreas de la entidad y con otras instituciones públicas?						X		X		X		X		
		13	¿La Municipalidad hace uso de sus redes sociales para tramitar servicios con las otras áreas de la entidad y con otras instituciones públicas?						X		X		X		X		
		14	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tramitar servicios con instituciones privadas?						X		X		X		X		
	15	¿La Municipalidad hace uso de sus redes sociales para tramitar servicios con instituciones privadas?						X		X		X		X			
	Promoción	16	¿La Municipalidad promueve la cultura respecto a las TIC con sus colaboradores?						X		X		X		X		
		17	¿La Municipalidad promueve el uso de las redes sociales con sus colaboradores?						X		X		X		X		
		18	¿La Municipalidad promueve el uso del correo institucional con sus colaboradores?						X		X		X		X		
19		¿La Municipalidad desarrolla cambios en su infraestructura a fin de obtener un buen uso de las TIC de parte de sus colaboradores?						X		X		X		X			

		20	¿La Municipalidad actualiza e implementa sus equipos de trabajo a fin de que sus colaboradores hagan un uso adecuado de las TIC?						X		X		X		X		
--	--	----	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

VARIABLE	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				T otalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	T otalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO	calidad en el servicio	1	¿La información que solicita el trabajador de la entidad, a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., es rápidamente proporcionada?						X		X		X		X		
		2	¿La información que solicita el usuario, a través de plataformas digitales (correo, redes sociales, sitio web, etc.), es rápidamente proporcionada?						X		X		X		X		
		3	¿Los trámites que realiza el trabajador de la institución a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., por la solicitud de algún servicio, resultan acertados?						X		X		X		X		
		4	¿Las respuestas que recibe el usuario a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., por la solicitud de algún servicio, resultan acertados?						X		X		X		X		
	calidad de las relaciones humanas	5	¿El trabajador que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato justo?						X		X		X		X		
		6	¿El usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato justo?						X		X		X		X		
		7	¿Existe interés en responder las solicitudes que se presentan, por los trabajadores de la institución, a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		8	¿Existe interés en responder las solicitudes que se presentan, por los usuarios, a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		



VARIABLE	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL	Calidad en las actitudes	9	¿Las solicitudes presentadas por los usuarios a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, son atendidas?						X		X		X		X		
		10	¿Las solicitudes presentadas por trabajadores de la institución a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, son atendidas?						X		X		X		X		
		11	¿El trabajador que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato amable?						X		X		X		X		
		12	¿El usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato amable?						X		X		X		X		
		13	¿Son aceptadas las sugerencias del usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		14	¿Son aceptadas las sugerencias de los trabajadores de la institución que hacen una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
	La calidad en la Responsabilidad	15	¿La institución se anticipa a las necesidades de aquellos usuarios que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		16	¿La institución se anticipa a las necesidades de aquellos trabajadores que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		17	¿La institución efectúa toda acción disponible para satisfacer las necesidades de aquellos usuarios que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		18	¿La institución efectúa toda acción disponible para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		

		19	¿La institución efectúa acciones entre sus áreas para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		20	¿La institución efectúa acciones con otras instituciones para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: **ZAPATA ROJAS JEAN CARLOS**        DNI: **25820150**

Especialidad del validador: **DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

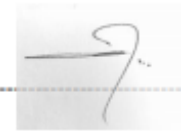
**02 de JUNIO del 2022**

<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

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



**Firma del Experto Informante.**

**ANEXO: VALIDEZ DE LOS CUESTIONARIOS DEL GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO**
**TÍTULO: Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Pataz – Tayabamba; 2022**

VARIABLE	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
									1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL	Externa	1	¿La Municipalidad hace uso de su sitio web para comunicarle a la ciudadanía sobre los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		2	¿La Municipalidad hace uso de su correo electrónico para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		3	¿La Municipalidad permite la solicitud de sus servicios a través del correo electrónico institucional?						X		X		X		X		
		4	¿La Municipalidad permite la solicitud de sus servicios a través de sus redes sociales?						X		X		X		X		
		5	¿La Municipalidad hace uso de las redes sociales para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda?						X		X		X		X		
	Interna	6	¿La Municipalidad concientiza a sus colaboradores respecto al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		7	¿La Municipalidad realiza capacitaciones para sus colaboradores relacionadas al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		8	¿La Municipalidad incentiva económicamente a sus colaboradores por usar adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		9	¿La Municipalidad concede reconocimientos a sus colaboradores por emplear adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda?						X		X		X		X		

VARIABLE	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL	Relacional	10	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tener comunicación con las otras áreas que existen en la entidad y con otras entidades públicas para informar sobre sus servicios y todo lo relacionado a ello?						X		X		X		X		
		11	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para mantener comunicación con instituciones privadas e informar sobre los servicios brinda?						X		X		X		X		
		12	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tramitar servicios con las otras áreas de la entidad y con otras instituciones públicas?						X		X		X		X		
		13	¿La Municipalidad hace uso de sus redes sociales para tramitar servicios con las otras áreas de la entidad y con otras instituciones públicas?						X		X		X		X		
		14	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tramitar servicios con instituciones privadas?						X		X		X		X		
		15	¿La Municipalidad hace uso de sus redes sociales para tramitar servicios con instituciones privadas?						X		X		X		X		
	Promoción	16	¿La Municipalidad promueve la cultura respecto a las TIC con sus colaboradores?						X		X		X		X		
		17	¿La Municipalidad promueve el uso de las redes sociales con sus colaboradores?						X		X		X		X		
		18	¿La Municipalidad promueve el uso del correo institucional con sus colaboradores?						X		X		X		X		
		19	¿La Municipalidad desarrolla cambios en su infraestructura a fin de obtener un buen uso de las TIC de parte de sus colaboradores?						X		X		X		X		

		20	¿La Municipalidad actualiza e implementa sus equipos de trabajo a fin de que sus colaboradores hagan un uso adecuado de las TIC?						X		X		X		X		
--	--	----	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

VARIABLE	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
									1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO	calidad en el servicio	1	¿La información que solicita el trabajador de la entidad, a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., es rápidamente proporcionada?						X		X		X		X		
		2	¿La información que solicita el usuario, a través de plataformas digitales (correo, redes sociales, sitio web, etc.), es rápidamente proporcionada?						X		X		X		X		
		3	¿Los trámites que realiza el trabajador de la institución a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., por la solicitud de algún servicio, resultan acertados?						X		X		X		X		
		4	¿Las respuestas que recibe el usuario a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., por la solicitud de algún servicio, resultan acertados?						X		X		X		X		
	calidad de las relaciones humanas	5	¿El trabajador que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato justo?						X		X		X		X		
		6	¿El usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato justo?						X		X		X		X		
		7	¿Existe interés en responder las solicitudes que se presentan, por los trabajadores de la institución, a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		8	¿Existe interés en responder las solicitudes que se presentan, por los usuarios, a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		

VARIABLE	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL	Calidad en las actitudes	9	¿Las solicitudes presentadas por los usuarios a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, son atendidas?						X		X		X		X		
		10	¿Las solicitudes presentadas por trabajadores de la institución a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, son atendidas?						X		X		X		X		
		11	¿El trabajador que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato amable?						X		X		X		X		
		12	¿El usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato amable?						X		X		X		X		
		13	¿Son aceptadas las sugerencias del usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		14	¿Son aceptadas las sugerencias de los trabajadores de la institución que hacen una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
	La calidad en la Responsabilidad	15	¿La institución se anticipa a las necesidades de aquellos usuarios que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		16	¿La institución se anticipa a las necesidades de aquellos trabajadores que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		17	¿La institución efectúa toda acción disponible para satisfacer las necesidades de aquellos usuarios que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		18	¿La institución efectúa toda acción disponible para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		

										X		X		X		X		
		19	¿La institución efectúa acciones entre sus áreas para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?							X		X		X		X		
		20	¿La institución efectúa acciones con otras instituciones para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?							X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: GONZALEZ VELASQUEZ ROBERTO ORLANDO      DNI: 10804250

Especialidad del validador: MAGISTER GESTION PUBLICA

07 de JUNIO 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

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

\_\_\_\_\_

Firma del Experto Informante.





**ANEXO: VALIDEZ DE LOS CUESTIONARIOS DEL GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO**
**TÍTULO: Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Pataz – Tayabamba; 2022**

VARIABLE	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL	Externa	1	¿La Municipalidad hace uso de su sitio web para comunicarle a la ciudadanía sobre los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		2	¿La Municipalidad hace uso de su correo electrónico para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		3	¿La Municipalidad permite la solicitud de sus servicios a través del correo electrónico institucional?						X		X		X		X		
		4	¿La Municipalidad permite la solicitud de sus servicios a través de sus redes sociales?						X		X		X		X		
		5	¿La Municipalidad hace uso de las redes sociales para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda?						X		X		X		X		
	Interna	6	¿La Municipalidad concientiza a sus colaboradores respecto al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		7	¿La Municipalidad realiza capacitaciones para sus colaboradores relacionadas al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		8	¿La Municipalidad incentiva económicamente a sus colaboradores por usar adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda?						X		X		X		X		
		9	¿La Municipalidad concede reconocimientos a sus colaboradores por emplear adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda?						X		X		X		X		

VARIABLE	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totamente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL	Relacional	10	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tener comunicación con las otras áreas que existen en la entidad y con otras entidades públicas para informar sobre sus servicios y todo lo relacionado a ello?						X		X		X		X		
		11	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para mantener comunicación con instituciones privadas e informar sobre los servicios brinda?						X		X		X		X		
		12	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tramitar servicios con las otras áreas de la entidad y con otras instituciones públicas?						X		X		X		X		
		13	¿La Municipalidad hace uso de sus redes sociales para tramitar servicios con las otras áreas de la entidad y con otras instituciones públicas?						X		X		X		X		
		14	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tramitar servicios con instituciones privadas?						X		X		X		X		
		15	¿La Municipalidad hace uso de sus redes sociales para tramitar servicios con instituciones privadas?						X		X		X		X		
	Promoción	16	¿La Municipalidad promueve la cultura respecto a las TIC con sus colaboradores?						X		X		X		X		
		17	¿La Municipalidad promueve el uso de las redes sociales con sus colaboradores?						X		X		X		X		
		18	¿La Municipalidad promueve el uso del correo institucional con sus colaboradores?						X		X		X		X		
		19	¿La Municipalidad desarrolla cambios en su infraestructura a fin de obtener un buen uso de las TIC de parte de sus colaboradores?						X		X		X		X		

		20	¿La Municipalidad actualiza e implementa sus equipos de trabajo a fin de que sus colaboradores hagan un uso adecuado de las TIC?						X		X		X		X		
--	--	----	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

VARIABLE	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
									1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO	calidad en el servicio	1	¿La información que solicita el trabajador de la entidad, a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., es rápidamente proporcionada?						X		X		X		X		
		2	¿La información que solicita el usuario, a través de plataformas digitales (correo, redes sociales, sitio web, etc.), es rápidamente proporcionada?						X		X		X		X		
		3	¿Los trámites que realiza el trabajador de la institución a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., por la solicitud de algún servicio, resultan acertados?						X		X		X		X		
		4	¿Las respuestas que recibe el usuario a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., por la solicitud de algún servicio, resultan acertados?						X		X		X		X		
	calidad de las relaciones humanas	5	¿El trabajador que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato justo?						X		X		X		X		
		6	¿El usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato justo?						X		X		X		X		
		7	¿Existe interés en responder las solicitudes que se presentan, por los trabajadores de la institución, a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		8	¿Existe interés en responder las solicitudes que se presentan, por los usuarios, a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		

VARIABLE	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL	Calidad en las actitudes	9	¿Las solicitudes presentadas por los usuarios a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, son atendidas?						X		X		X		X		
		10	¿Las solicitudes presentadas por trabajadores de la institución a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, son atendidas?						X		X		X		X		
		11	¿El trabajador que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato amable?						X		X		X		X		
		12	¿El usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato amable?						X		X		X		X		
		13	¿Son aceptadas las sugerencias del usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		14	¿Son aceptadas las sugerencias de los trabajadores de la institución que hacen una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
	La calidad en la Responsabilidad	15	¿La institución se anticipa a las necesidades de aquellos usuarios que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		16	¿La institución se anticipa a las necesidades de aquellos trabajadores que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		17	¿La institución efectúa toda acción disponible para satisfacer las necesidades de aquellos usuarios que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		
		18	¿La institución efectúa toda acción disponible para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X		

		19	¿La institución efectúa acciones entre sus áreas para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X	
		20	¿La institución efectúa acciones con otras instituciones para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?						X		X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ALVARO LARRY LUIS FELIPE, MENDOZA CASTILLO**      **DNI: 40872130**

**Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL**

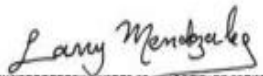
**09 de JUNIO del 2022**

<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

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

  
 \_\_\_\_\_

**Firma del Experto Informante.**

## Anexo: 4: Análisis de confiabilidad

Anexo 3 A: Fiabilidad del cuestionario de gobierno digital

*Estadísticas de fiabilidad del instrumento para medir el estrés en los colaboradores*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	20

Anexos 3 B: Fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio

*Estadísticas de fiabilidad del instrumento para medir el estrés en los colaboradores*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	20

## Anexo: 4: Encuestas aplicadas

### Cuestionario para medir la calidad de servicio

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información para la investigación denominada "Gobierno digital y calidad de servicio en una Municipalidad Provincial - 2022". Para su tranquilidad, se le informa que los datos recogidos solo serán para fines investigativos, por lo que amablemente se le pide responder con total sinceridad.

**Nota:** Para contestar las premisas, tenga en cuenta los siguientes valores:

Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

N°	DIMENSIONES	RESPUESTAS				
	Calidad en el servicio	1	2	3	4	5
01	¿La información que solicita el trabajador de la entidad, a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., es rápidamente proporcionada?			X		
02	¿La información que solicita el usuario, a través de plataformas digitales (correo, redes sociales, sitio web, etc.), es rápidamente proporcionada?			X		
03	¿Los trámites que realiza el trabajador de la institución a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., por la solicitud de algún servicio, resultan acertados?				X	
04	¿Las respuestas que recibe el usuario a través correos electrónicos, redes sociales, sitio web, etc., por la solicitud de algún servicio, resultan acertados?			X		
	<b>calidad de las relaciones humanas</b>					



05	¿El trabajador que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato justo?				X	
06	¿El usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato justo?				X	
07	¿Existe interés en responder las solicitudes que se presentan, por los trabajadores de la institución, a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?			X		
08	¿Existe interés en responder las solicitudes que se presentan, por los usuarios, a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?			X		
<b>Calidad en las actitudes</b>						
09	¿Las solicitudes presentadas por los usuarios a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, son atendidas?			X		
10	¿Las solicitudes presentadas por trabajadores de la institución a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, son atendidas?			X		
11	¿El trabajador que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato amable?			X		
12	¿El usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales, recibe un trato amable?			X		
13	¿Son aceptadas las sugerencias del usuario que hace una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?	X				

14	¿Son aceptadas las sugerencias de los trabajadores de la institución que hacen una solicitud a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?	X				
<b>La calidad en la Responsabilidad</b>						
15	¿La institución se anticipa a las necesidades de aquellos usuarios que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?	X				
16	¿La institución se anticipa a las necesidades de aquellos trabajadores que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?	X				
17	¿La institución efectúa toda acción disponible para satisfacer las necesidades de aquellos usuarios que realizan solicitudes a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?			X		
18	¿La institución efectúa toda acción disponible para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?			X		
19	¿La institución efectúa acciones entre sus áreas para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?			X		
20	¿La institución efectúa acciones con otras instituciones para satisfacer las necesidades de solicitudes que son realizadas a través de correos electrónicos, sitio web o redes sociales?			X		

Muchas gracias.

### Cuestionario para medir la gestión administrativa

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información para la investigación denominada "Gobierno digital y calidad de servicio en una Municipalidad Provincial - 2022". Para su tranquilidad, se le informa que los datos recogidos solo serán para fines investigativos, por lo que amablemente se le pide responder con total sinceridad.

**Nota:** Para contestar las premisas, tenga en cuenta los siguientes valores:

Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

N°	DIMENSIONES	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
	<b>Externa</b>					
01	¿La Municipalidad hace uso de su sitio web para comunicarle a la ciudadanía sobre los servicios que brinda?			X		
02	¿La Municipalidad hace uso de su correo electrónico para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda?			X		
03	¿La Municipalidad permite la solicitud de sus servicios a través del correo electrónico institucional?				X	
04	¿La Municipalidad permite la solicitud de sus servicios a través de sus redes sociales?	X				/
05	¿La Municipalidad hace uso de las redes sociales para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda?			X		
	<b>Interna</b>					

06	¿La Municipalidad concientiza a sus colaboradores respecto al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda?			X		
07	¿La Municipalidad realiza capacitaciones para sus colaboradores relacionadas al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda?			X		
08	¿La Municipalidad incentiva económicamente a sus colaboradores por usar adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda?		X			
09	¿La Municipalidad concede reconocimientos a sus colaboradores por emplear adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda?		X			
<b>Relacional</b>						
11	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tener comunicación con las otras áreas que existen en la entidad y con otras entidades públicas para informar sobre sus servicios y todo lo relacionado a ello?				X	
12	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para mantener comunicación con instituciones privadas e informar sobre los servicios brinda?				X	
13	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tramitar servicios con las otras áreas de la entidad y con otras instituciones públicas?				X	
14	¿La Municipalidad hace uso de sus redes sociales para tramitar servicios con las otras áreas de la entidad y con otras instituciones públicas?		X			
15	¿La Municipalidad hace uso de su correo institucional para tramitar servicios con instituciones privadas?				X	
	¿La Municipalidad hace uso de sus redes sociales para tramitar servicios con instituciones privadas?		X			

		Promoción			
16	¿La Municipalidad promueve la cultura respecto a las TIC con sus colaboradores?			X	
17	¿La Municipalidad promueve el uso de las redes sociales con sus colaboradores?			X	
18	¿La Municipalidad promueve el uso del correo institucional con sus colaboradores?	X			
19	¿La Municipalidad desarrolla cambios en su infraestructura a fin de obtener un buen uso de las TIC de parte de sus colaboradores?			X	
20	¿La Municipalidad actualiza e implementa sus equipos de trabajo a fin de que sus colaboradores hagan un uso adecuado de las TIC?	X			

Muchas gracias.

# Anexo 5: Base de datos



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
1	<b>DATOS RECOGIDOS CON EL CUESTIONARIO GOBIERNO DIGITAL</b>															
2	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1
10	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	2	5	3	3	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
18	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
23	5	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	5	3	5	5
24	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
27	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1
34	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
4	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	2	5	3	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
14	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
17	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	1
19	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
20	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	2	5	3	3
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
33	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1

Excel ribbon: Tabla dinámica, Tablas, Ilustraciones, Aplicaciones, Gráficos recomendados, Gráficos, Informes, Minigráficos, Segmentación de datos, Filtros, Vínculos, Texto, Símbolos. Formula bar: AN1. Header: DATOS RECOGIDOS CON EL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO. Columns: P19-P20, P1-P5, P6-P14. Rows: 2-33.

Excel ribbon: RCHIVO, INICIO, INSERTAR, DISEÑO DE PÁGINA, FÓRMULAS, DATOS, REVISAR, VISTA. Formula bar: AN2, P20. Header: DATOS RECOGIDOS CON EL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO. Columns: P6-P19, P20, AN. Rows: 2-14.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y calidad de servicio en una Municipalidad Provincial - 2022", cuyo autor es RODRIGUEZ GONZALES JOSE MANUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 25 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS <b>DNI:</b> 23854868 <b>ORCID</b> 0000-0002-5514-6707	Firmado digitalmente por: EDWARDSAE el 21-08- 2022 15:16:41

Código documento Trilce: TRI - 0369870