



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de
Morales - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Peralta Manayay, Arnold Domingo (ORCID: 0000-0003-2246-0756)

ASESOR:

Mgrt. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Beatriz, mi madre, por ser esa mujer que me llena de orgullo, por el amor puro e infinito que me brinda y sé que no habrá manera de devolver todo lo que me ha dado.

A Arnold Stefano, mi hijo, posiblemente en este momento no entienda mis palabras, pero para cuando logres entender esto, quiero que te des cuenta de lo que significas para mí, por ser esa razón que me empuja en el día a día a esforzarme por el presente y mañana, mi fuente de inspiración para concluir con éxito este proyecto de tesis.

Arnold

Agradecimiento

A Dios, por permitirme tener con vida a mi familia y poder disfrutar de ellos en estos momentos tan complicados, a mis todos docentes de la maestría, en especial a mi asesor de informe de investigación, ya que sin él no hubiera podido concluir de manera exitosa este proyecto de tesis, y a todas las personas que de una u otra forma fueron partícipes de este logro.

El autor

Índice de contenido

| | |
|--|-----------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenido | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 3.2. Variables y operacionalización:..... | 15 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis | 15 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:..... | 16 |
| 3.5. Procedimientos: | 18 |
| 3.6. Método de análisis de datos:..... | 18 |
| 3.7. Aspectos éticos:..... | 19 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN | 26 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 34 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 35 |
| REFERENCIAS: | 36 |
| ANEXOS..... | 39 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Dimensión del gobierno digital que mayor relación tiene con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales..... | 22 |
| Tabla 2. Prueba de Normalidad | 23 |
| Tabla 3. Relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales | 24 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Nivel del del gobierno digital en la MDM..... | 20 |
| Figura 2. Nivel de la calidad de servicio de la MDM..... | 23 |
| Figura 3. Diagrama de dispersión entre las variables de estudio..... | 24 |

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales, 2021, el cual fue una investigación básica, de diseño no experimental, con corte transversal, descriptivo correlacional, con una población y muestra de 50 usuarios, dónde se aplicaron encuestas a través de los cuestionarios. Los resultados evidencian que el 52 % regular, el 20 % malo, y por último el 28 % bueno. Por su parte la calidad de servicio, el 46 % media, el 24 % bajo, y por último el 30 % alta. Luego, en cuanto a la dimensión con mayor relación con la variable calidad de servicio del usuario de la Municipalidad Distrital de Morales fue la seguridad digital con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.605, equivalente a una correlación positiva moderada, a un nivel de significancia de 0.01., finalmente, el estudio concluyó que existe relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales, 2021, y se estableció como correlación positiva moderada, con un coeficiente Rho de Spearman del 0.622 y con significativa en el nivel 0.01.

Palabras clave: Gobierno digital, calidad de servicio, interoperabilidad, seguridad digital

Abstract

The objective of this research work was to establish the relationship between digital government and the quality of service of the Morales District Municipality, 2021, which was a basic research, of non-experimental design, with cross-sectional, descriptive correlation, with a population and sample of 50 users, where surveys were applied through questionnaires. The results show that 52 % regular, 20 % bad, and lastly 28 % good. On the other hand, the quality of service, 46 % medium, 24 % low, and finally 30 % high. Then, as regards the dimension with the greatest relationship with the variable quality of service of the user of the District Municipality of Morales, it was digital security with a Spearman correlation coefficient of 0.605, equivalent to a moderate positive correlation, at a level of significance. of 0.01. Finally, the study concluded that there is a relationship between digital government and the quality of service of the District Municipality of Morales, 2021, and it was established as a moderate positive correlation, with a Spearman Rho coefficient of 0.622 and significant in the 0.01 level.

Keywords: Digital government, quality of service, interoperability, digital security