



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA

**“El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la
Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2021”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chereque Pretel, Marco Raúl (ORCID: 0000-0003-3498-0468)

ASESOR:

Dr. Osorio Carrera, César Javier (ORCID: 0000-0002-2850-6420)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi madre, María Pretel, por ser aquella mujer valiente, abnegada, firme y de infinito amor sin la cual no hubiera tenido un digno derrotero para emular, y sin cuyo amor y valores no habría razón para continuar.

A mi hija, Abigail Chereque, que pese a sus 9 años ha logrado inspirarme y aconsejarme a seguir adelante, y cuyos abrazos, son la más pura e inocente inspiración que impulsa a mi alma en el día a día.

AGRADECIMIENTO

Soli Deo gloria: «Todo es de él,
por él y para él»

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	17
3.5. Procedimiento.....	20
3.6. Método de análisis de datos.	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS.....	

Índice de Tablas

Tabla 1.	Validez de expertos de los cuestionarios para la variable gobierno digital y calidad de servicio.....	18
Tabla 2.	Confiabilidad del cuestionario de la variable gobierno digital	19
Tabla 3.	Confiabilidad del cuestionario para la calidad de servicio	19
Tabla 4.	Prueba de Hipótesis Correlación Variable Gobierno Digital y Calidad de Servicio	21
Tabla 5.	Niveles de la variable Gobierno Digital y sus dimensiones	22
Tabla 6.	Niveles de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones	23
Tabla 7.	Prueba de Hipótesis dimensión Información – variable Calidad de Servicio	24
Tabla 8.	Prueba de Hipótesis dimensión Interacción – variable Calidad de Servicio	25
Tabla 9.	Prueba de Hipótesis dimensión Integración – variable Calidad del Servicio	26
Tabla 10.	Prueba de Hipótesis dimensión Participación – variable Calidad de Servicio	27
Tabla 11.	Prueba de Hipótesis de la Dimensión Fiabilidad - Variable Gobierno Digital	28
Tabla 12.	Prueba de Hipótesis de la Dimensión Seguridad – variable Gobierno Digital	29
Tabla 13.	Prueba de Hipótesis de la Dimensión Elementos Tangibles – variable Gobierno Digital	30
Tabla 14.	Prueba de Hipótesis dimensión Capacidad de Respuesta – variable Gobierno Digital	31
Tabla 15.	Prueba de Hipótesis dimensión Empatía – variable Gobierno Digital ..	32

Índice de Figuras

Figura 1.	Dimensión Información	58
Figura 2.	Dimensión Interacción	59
Figura 3.	Dimensión Integración	60
Figura 4.	Dimensión Participación	61
Figura 5.	Variable Gobierno Digital	62
Figura 6.	Dimensión Fiabilidad.....	63
Figura 7.	Dimensión Seguridad.....	64
Figura 8.	Dimensión Elementos Tangibles.....	65
Figura 9.	Dimensión Capacidad de Respuesta	66
Figura 10.	Dimensión Empatía.....	67
Figura 11.	Variable Calidad de Servicio	68

Resumen

La presente investigación “El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2021”, tuvo como objetivo determinar en qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza. El tipo de investigación de tipo no experimental, cuantitativa, correlacional, y transeccional o transversal. La población fueron los usuarios que solicitan su trámite de clasificación socioeconómica ante la Unidad Local de Empadronamiento y la muestra fue de 358 usuarios del SISFOH, quienes resolvieron los ítems de los instrumentos el cuestionario SERVPERF y el Índice de Gobierno Electrónico Estatal, adaptado. Los resultados para la correlación de las variables según el nivel de significancia ($p < 0.05$) hace demostrar la existencia de esta correlación y a partir del valor Rho de Spearman de 0.723 se demostró que este vínculo era moderado. Además, el nivel de gobierno digital fue encontrado como Medio para el 55.3% y sobre el nivel de calidad de servicio 50% para Medio y 50% para Bajo. Se concluyó que existe una correlación entre las variables Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.

Palabras clave: Gobierno digital, calidad de servicio, SISFOH.

Abstract

The present investigation "The Digital Government and the Quality of Service in the SISFOH in the District Municipality of La Esperanza, 2021", aimed to determine to what extent the Digital Government is related to the Quality of Service in the SISFOH in the Municipality District of La Esperanza. The type of non-experimental, quantitative, correlational, and transectional or cross-sectional research. The population was the users who request their socioeconomic classification process before the Local Registration Unit and the sample was 358 SISFOH users, who solved the items of the instruments, the SERVPERF questionnaire and the State Electronic Government Index. The results for the correlation of the variables according to the level of significance ($p < 0.05$) demonstrate the existence of this correlation and from Spearman's Rho value of 0.723 it was shown that this link was moderate. In addition, the level of digital government was found as Medium for 55.3% and above the level of quality of service 50% for Medium and 50% for Low. It was concluded that there is a correlation between the Digital Government variables and the Quality of Service in the SISFOH in the District Municipality of La Esperanza.

Keywords: Digital government, quality of service, SISFOH.

I. INTRODUCCIÓN

La importancia del presente trabajo radica en la relevancia que tiene sobre los ciudadanos, el que puedan acceder, en este periodo de crisis sanitaria, de forma oportuna y eficiente, a los servicios de clasificación socioeconómica que les brinda el SISFOH (Sistema de focalización de hogares) a través de la correcta implementación de las TICs y, gracias a ello, puedan acceder a los beneficios o subsidios que el Estado brinda para disminuir o acabar con la brecha social que impera en nuestra sociedad.

Es así como las nuevas soluciones digitales se perciben cada vez más como pilares reales para que las estrategias de las organizaciones sean más productivas y concreten los objetivos que se proponen (Bounabat, 2017). En el actual contexto, la digitalización se considera un factor crítico para permitir que el sector público lleve a cabo sus tareas y sirva a los ciudadanos con un servicio de la mejor calidad posible (Larsson y Teigland 2019).

El reflejo más importante del gobierno digital, especialmente en la administración pública, está en los gobiernos locales. La razón más importante es que la demanda de servicios a los gobiernos locales de la densa población, que vive en las ciudades, ha aumentado más que nunca. Se acepta como una absoluta necesidad que los gobiernos locales sorprendidos por esta situación se adapten a la transformación digital para dar respuesta a estas demandas y asegurar la satisfacción de los ciudadanos. Además, los gobiernos locales que son las unidades administrativas más cercanas a la ciudadanía deben dar importancia a la transformación digital en cuanto a desarrollar la cultura de la democracia local, eliminar el problema de confianza que surge con el ciudadano y luchar por implementarlo (Kocaoğlu, M., & Gezici, 2021).

Los estudios a nivel mundial han demostrado que ha disminuido cuanto confían los ciudadanos en su gobierno en los últimos años. Las tecnologías de gobierno digital se consideran clave para que el gobierno y el público mejoren sus relaciones. (Janssen et al., 2018). En muchos países desarrollados, en un corto período de tiempo, el gobierno digital ha evolucionado rápidamente desde los usos básicos de las TIC como herramientas simples para facilitar el trabajo administrativo

altamente estructurado hasta la integración de las TIC en todas las operaciones gubernamentales. Sin embargo, los países considerados subdesarrollados se están quedando atrás en la adopción de gobiernos digitales en comparación con los países desarrollados. Para que estos adopten con éxito las TIC, es necesario realizar análisis sistemáticos para comprender el efecto de las TIC en la administración pública. Solo cuando esta relación se comprenda claramente, el gobierno digital podrá integrarse impecablemente en la estructura de gobernanza (Evans, 2018). Si bien, se han logrado múltiples avances, la presión por un avance constante sólo está aumentando. El entorno operativo se está volviendo más turbulento, creando una demanda de habilidades. Por otro lado, la digitalización de los procesos existentes no necesariamente permite a las organizaciones utilizar plenamente el potencial de los nuevos avances tecnológicos. En consecuencia, las organizaciones no pueden simplemente digitalizar sus procesos existentes, sino que necesitan transformar fundamentalmente sus operaciones (Ylinen, 2021).

La Cámara de Comercio de Lima (2021) informó que la ONU evaluó el progreso de los gobiernos digitales en 193 países. En este estudio, Perú ocupó el puesto 71, resultando en un aumento de 6 posiciones en comparación con 2018. El país se destacó en el índice de servicios en línea; y en el indicador de capital humano. A pesar de ello, el índice en telecomunicaciones referente a la infraestructura es una debilidad en Perú (0,58), que es solo levemente superior al global (0,55), igual al promedio en regiones (0,58), e incluso inferior al subregional (0,60). Se puede observar que, si bien el Perú ha avanzado en la digitalización de procesos, un camino largo aun no es recorrido. En este sentido, se debe dar prioridad al avance en las metas e impulsar el desarrollo de proyectos públicos relacionados a las TIC para acabar con el descontento aún presente en la población ante el servicio deficiente que se recibe muchas veces.

En el ámbito local, Zavaleta (2021) sostuvo que, para la población de usuarios de la municipalidad del distrito vecino, Víctor Larco Herrera, el gobierno digital no era suficiente, lo que generaba que el mayor número de ellos prefiriera ir directamente a las oficinas por una respuesta inmediata que esperar un periodo promedio de 24 horas para que absuelvan sus interrogantes, provocando la incomodidad de los usuarios. Esta *problemática* ha inducido que se genere la

pregunta ¿En qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza?

La investigación se *justifica teóricamente* debido a la constante preocupación por generar conocimiento a través del análisis y contraste con la realidad. De forma *práctica se justifica* por la generación de soluciones través de las experiencias e informaciones detectadas en este estudio. A nivel *metodológico*, los instrumentos planteados en relación a las variables analizadas, son un aporte del autor al análisis que abarca este tema, asegurándose que tales herramientas estén debidamente validadas y presenten la confiabilidad requerida. Por último, en el *marco social*, se pretende el ser una fuente benéfica ante la problemática observada que genere que la calidad de servicio que percibe la población sea realmente tomada en cuenta y se apliquen las medidas respectivas.

Se menciona también como *objetivo general*: O.G.: Determinar en qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, donde la *hipótesis general afirmativa* es: El Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, y la *hipótesis general negativa* es: El Gobierno Digital no se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza. Los objetivos específicos escogidos, quedan determinados y enumerados, en la matriz de consistencia. Así mismo las respectivas hipótesis afirmativas y negativas para cada objetivo específico.

II. MARCO TEÓRICO

Para analizar el Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, es preciso detallar algunos antecedentes de investigación seleccionados, tanto nacionales como internacionales, que podrían ayudar a sustentar y comprender el sentido de nuestro proyecto de investigación.

Bernhard et al. (2018) en su artículo científico titulado *“Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden”*. Su objetivo es investigar la existencia de una relación entre lo que perciben los ciudadanos y el nivel de gobierno electrónico en las ciudades de Suecia. La investigación fue de tipo cuantitativo, basándose en encuestas suecas nacionales válidas y confiables, se elaboró un nuevo índice para medir el grado de digitalización, diseño observacional. La encuesta normalmente incluyó aproximadamente 130 de los 290 municipios de Suecia. Los resultados mostraron que la fuerza de esta relación está en paridad o incluso más fuerte que la relación entre la satisfacción ciudadana y otros factores cruciales como el nivel educativo y el ingreso medio. La conclusión fue la existencia de una correlación entre la satisfacción ciudadana y el nivel de una ciudad, referente a su digitalización.

Abdallah (2017) en su artículo titulado *“Quantitative Assessment of Relationship between E-Government Services and E-Feedback Methodology”*, tuvo como objetivo analizar la prestación de servicios interactivos de gobierno electrónico a través de un estudio cuantitativo de la relación entre los servicios de gobierno electrónico y la eficacia de su método de recopilación de comentarios electrónicos. Los resultados obtenidos fueron que los servicios de gobierno electrónico eran accesibles para solo el 49,1% de los ciudadanos en la muestra de prueba, con una expansión esperada de más del 67%. Se llegó a la conclusión que, los métodos de retroalimentación electrónica brindan oportunidades para aumentar la influencia ciudadana en la configuración de los servicios gubernamentales utilizando enfoques de gobierno electrónico.

Janowski (2016) en su artículo titulado *“Implementing sustainable development goals with digital government–Aspiration-capacity gap”*, tuvo como

objetivo determinar el papel que juega la implementación de objetivos de desarrollo sostenible con gobierno digital en los estados miembros de EE.UU. Los resultados que se obtuvieron consistían en que 45% de los Estados Miembro se encuentra en la etapa de Transformación de Gobierno Digital; y el 55% no pasó de la etapa más baja de digitalización. Se concluyó que, el Gobierno Digital debe jugar un papel clave en la implementación de los ODS.

Peralta (2021) en su tesis titulada *“Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales-2021”*, planteó como objetivo de determinar la relación entre gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad. El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional y como instrumento se utilizó la encuesta, que fue aplicada a 50 usuarios. Los resultados obtenidos mostraron que, en términos de gobierno digital, el 52% fue normal, el 20% fue malo y 28% fue bueno. Por otro lado, la calidad del servicio, el 46% fue media. Por otro lado, se dio como resultado una relación positiva mayor moderada en la relación de la dimensión seguridad digital y calidad de servicio, siendo 0.605 el coeficiente de correlación de Spearman. La conclusión fue la existencia de una correlación moderada positiva entre calidad del servicio y gobierno digital de la Municipalidad.

Ojeda (2021) en su tesis titulada *“Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020”*, el objetivo fue determinar si existe una relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en el Tribunal Superior de Santa, 2020. El diseño que utilizó fue de tipo no experimental-transversal, correlacional, se hizo uso de la encuesta y del instrumento cuestionario cerrado que constaba de 15 interrogantes que hacían referencia a la variable gobierno digital y otras 15 interrogantes referentes a satisfacción del usuario. Los resultados que se obtuvieron de la encuesta realizada a 100 usuarios atendidos en la Corte Superior de Justicia del Santa demostraron que el nivel predominante para la variable gobierno digital fue el Medio con 55%, y 79% para el nivel medio, que fue predominante con respecto a la satisfacción de los usuarios. Además, se obtuvo que la relación entre las variables tuvo un valor de correlación de 0,540. Se concluyó que, existe relación entre las variables gobierno digital y satisfacción del usuario.

Ríos (2021) en su tesis titulada *“Gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de CENFOTUR 2020”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio del área de logística y el gobierno electrónico de Cenfotur, 2020. El diseño que utilizó fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental-transversal y de alcance correlacional. El instrumento que se usó fue el cuestionario de preguntas que tenían relación con las variables y se utilizó la técnica de la encuesta. Los resultados que se obtuvieron fueron que con respecto a la variable gobierno electrónico, el 74% de los participantes demostraron tener un nivel medio y respecto a la variable calidad de servicio, mostraron un nivel medio el 88% de los encuestados. En cuanto a las estadísticas, se observa una correlación de 0,551 referente a la relación entre las variables. Para otras dimensiones relacionadas con la calidad del servicio, el resultado obtenido es menor que un Alfa de 0.05 y se rechazan todas las hipótesis nulas. La conclusión fue que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en el campo logístico de Cenfotur en 2020.

Zavaleta (2021) en su tesis titulada *“Gobierno digital y la participación de la ciudadanía en el Distrito de Víctor Larco Herrera, Provincia de Trujillo, 2021”* planteó como objetivo determinar la relación del gobierno digital en la participación de la ciudadanía. El diseño fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal, correlacional simple y como instrumento se hizo uso del cuestionario para las dos variables siendo validados y con una alta confiabilidad. El link del cuestionario fue enviado por email o WhatsApp a 358 pobladores de la muestra. Los resultados determinaron un valor de 0,41** y se analizó usando la Prueba Tau_b de Kendall, la cual demostró que la variable gobierno digital presentó un valor de 0,303**, ambas con una significancia menor al 1%, por lo tanto, se llegó a la conclusión de que la variable gobierno digital tuvo una correlación positiva baja con la participación de la ciudadanía en el distrito.

Montes (2016) en su tesis titulada *“Calidad del servicio en la municipalidad distrital de La Esperanza su relación con nivel de satisfacción del usuario, año 2016”*, tuvo como objetivo determinar si existía una relación directa entre la calidad del servicio del gobierno municipal y la satisfacción del cliente en el distrito de La Esperanza. El diseño que utilizó fue de enfoque descriptivo, de tipo transversal

correlacional y como instrumentos se usaron dos de tipo Escala Likert, el primero contaba con 13 interrogantes y se encargaba de determinar el nivel de calidad de servicio, el segundo estaba conformado por 4 interrogantes y su función era determinar la satisfacción de los clientes, la muestra estaba conformada por 384 clientes. Los resultados obtenidos demostraron que con respecto a la calidad de servicio los participantes tuvieron un promedio bajo de 60% y la satisfacción de los clientes 49% con nivel Medio. Además, se obtuvo un valor de correlación de Pearson de 0.656, es decir, una correlación positiva moderada. Se concluyó que, existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio en la municipalidad.

Zarate (2020) en su tesis titulada *“Gobierno electrónico y gestión de la calidad en la dirección de admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019”* tuvo como propósito la evaluación del grado de conocimiento y la implementación de la gestión de la calidad y gobierno electrónico. Su estudio fue mixto de diseño fenomenológico y descriptivo-explicativo, el instrumento utilizado fue el cuestionario para la población general, conformado por 4 funcionarios y 9 funcionarios administrativos; por otro lado, se desarrolló una guía de entrevista estructurada, la cual se aplicó a un empleado de administración que llevaba trabajando 20 años en la oficina y había participado en la mayoría de las charlas sobre Gobierno electrónico y gestión de la calidad. Como resultados se obtuvo que el 29.6% del total de la población conocen poco del Constructo Normativo del gobierno electrónico; de igual manera, el 57.7% de los encuestados manifestaron tener un conocimiento regular, mientras que el 0% respondieron que tenían mucho conocimiento; en cambio, el 15.4% de los encuestados respondieron que no conocían nada del constructo normativo del gobierno electrónico. Se concluyó que, la mayor parte de los trabajadores presentó poco conocimiento con respecto a la normatividad vigente del gobierno electrónico.

Desde que los gobiernos de todo el mundo comenzaron a aplicar la tecnología digital en sus operaciones internas y sistemas de prestación de servicios a principios de la década de 1990, el concepto y la práctica del gobierno digital han evolucionado constantemente.

Con respecto a la primera variable, según el artículo 6 del Decreto Legislativo DL N ° 1412, define al *gobierno digital* como la aplicación significativa de las TIC y los datos en la gestión pública para realizar el valor público a través de los principios, estándares, directivas, políticas, tecnologías y herramientas utilizadas por las entidades gubernamentales en su gestión (Diario El Peruano, 2018).

Lucas (2020) mencionó que el gobierno digital incluye todas las acciones establecidas en la innovación digital actual, especialmente Internet, el gobierno mejora la productividad digital a través de la gobernanza pública, innovando así los servicios que brinda, como el papeleo o los bienes entregados al público, y brindando operaciones nacionales de alta calidad para garantizar que se mejore el marco existente.

Fernández y Díaz (2018) afirmaron que el gobierno digital es un gobierno diseñado y operado para optimizar, transformar y crear servicios gubernamentales utilizando datos digitales. Se enfatiza principalmente la importancia de utilizar datos de alta calidad en tiempo real y en línea para respaldar el trabajo del gobierno y la transformación de mejores procesos y servicios.

Para efectos de nuestro estudio hemos considerado obviar la etapa de transacción pues al ser el SISFOH un servicio público gratuito no es necesario contar con ningún componente que mida los servicios en transacción económica virtual.

La primera dimensión de Gobierno Digital es la *Información*, según Gil et al. (2018) es la actualización periódica y de fácil acceso para el administrado y que se da de forma horizontal, en una sola vía. Aquí, el gobierno tiene un lugar en Internet a través de la difusión de su sitio web o portal. En este caso, las instituciones, de una manera rápida, pueden dar información, ya que la información que es publicada en internet.

La segunda dimensión de Gobierno Digital es la *Interacción*, según Savage (2018) es entendida como una interacción bidireccional en la que el administrador puede optar por algún acceso que le permita comunicarse con los funcionarios o servidores públicos. En la fase interactiva, se hace posible una comunicación más directa entre ciudadanos e instituciones. Estos no solo brindan información, sino

que también se preparan para recibir opiniones y establecer comunicación con el público a través de correos electrónicos, envío de formularios, comentarios o foros.

La tercera dimensión de Gobierno Digital es la *Integración*, según Castelnovo y Sorrentino (2018) menciona que significa redefinir el servicio y funcionamiento de la administración pública, y establecer una integración integral entre las instituciones y los niveles regionales, así como con el sector privado, las ONG y la ciudadanía, para lograr servicios cada vez más personalizados. Es un componente que hace referencia a la capacidad de la entidad de enlazar en una ventanilla única todos los procesos de atención que se podrían ofrecer desde y con el SISFOH a nivel de todos los sectores ministeriales, ello implicaría la capacidad de integrar datos y procesos con las diferentes entidades o programas sociales del Estado.

La cuarta dimensión de Gobierno Digital es la *Participación*, según Marino y Pariso (2021), en nombre del programa en línea del gobierno más complejo, se caracteriza por la interacción e integración con empresas, ciudadanos y otros departamentos administrativos. El gobierno fomenta la participativa toma de decisiones y está dispuesto a permitir que la sociedad red participe en un diálogo bidireccional. El gobierno solicita activamente la opinión y participación de los ciudadanos a través de funciones interactivas como blogs y foros, y las incorpora al proceso interno de toma de decisiones. Además, la participación democrática es la comunicación horizontal y bidireccional pero que se da en forma amplia también entre entidades y entre ciudadanos, con la finalidad de retroalimentar e intercambiar información de utilidad para mejorar las políticas públicas o la calidad del servicio.

La teoría de Andersen y Dawes (1991) plantea la visión de utilizar la tecnología, en el gobierno, de la información; cubriendo tres áreas de conocimiento. El primero es dominar el conocimiento técnico y la gestión de datos. El segundo incluye el conocimiento de gestión de la organización. Finalmente, es necesario integrar los componentes de la política pública y el contenido del proyecto. En su opinión, la principal complejidad incluye las diferentes velocidades de desarrollo de estas tres partes. Si bien el progreso y los cambios tecnológicos son extremadamente rápidos, las prácticas administrativas se desarrollan más lentamente y las políticas públicas se desarrollan muy lentamente. Por lo tanto, los

funcionarios responsables del gobierno digital que operan en la intersección de estas tres áreas de conocimiento deben comprender y gestionar las diferentes velocidades de adaptación y cambio.

Con respecto a la segunda variable, Arellano (2017) menciona que la *calidad de servicio* al cliente forma parte de la oferta y es el fundamento de la ventaja competitiva de una organización. Además, Izquierdo (2021) nos dice que la calidad del servicio se establece en los pensamientos de los usuarios o consumidores, de un servicio y se establece en comprender la necesidad del cliente y en cumplir las expectativas o esperanzas de los usuarios que superan un determinado servicio, incluso presenta una relación directa con la satisfacción del cliente. Entonces, la calidad del servicio es el juicio del usuario sobre el estado del servicio, lo que significa que no hay ningún error en la prestación de este. Además, se configura como una gran idea que deben compartir todos los usuarios de la organización. En esta declaración, la calidad debe vivirse todos los días y compartirse en los diversos niveles organizacionales, desde los gerentes hasta el personal de operaciones en contacto con el servicio.

Gonzales & Huanca (2020) nos dicen que la calidad del servicio sirve para asegurar la atención. Al hacerlo, se convierte en una organización eficaz porque plantea interrogantes insustituibles y cláusulas de asistencia, debe tener coherencia con toda la organización porque ellos también son partícipes de esta área y son un fundamento importante en el papel de la organización para compartir mejores resultados.

La primera dimensión de la calidad de servicio es la *fiabilidad*, según Matsumoto (2014) define a la fiabilidad como la capacidad para realizar los servicios acordados de manera confiable y prudente. En otras palabras, la empresa cumple con los procesos prometidos, tales como la entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y fijación de precios. Además, Huancollo (2018) menciona que la fiabilidad es el cumplir de manera adecuada con lo ofrecido por la empresa, tener un excelente desempeño de los servicios y no cometer errores. Carcausto (2016) dice que la fiabilidad es la calidad confiable (seguridad y buenos resultados), la posibilidad de que algo funcione de manera adecuada. Por lo tanto, es la capacidad de identificar problemas, reducir errores y buscar soluciones para evitar

riesgos; a través de la innovación tecnológica, mejora de procesos, inversión de los empleados y la capacitación, de esa forma el servicio prometido se realiza de manera confiable y prudente. Es un elemento fundamental en la seguridad del producto, que puede garantizar la implementación completa de los objetivos funcionales.

La segunda dimensión de la calidad de servicio es la *seguridad*, Ávila & Torres (2016) mencionan que la seguridad se define como todos los conocimientos y habilidades que presentan los trabajadores para ayudar a que se mejore la credibilidad, confianza y, ésta a su vez, la honestidad que se tiene. Salvaguarda los intereses de los clientes y demuestra la preocupación que se tiene por cada uno de ellos. Morocho (2019) señala que seguridad refiere a la atención y conocimiento que muestran los trabajadores y su capacidad para generar confianza y credibilidad. Es lo que sienten los clientes cuando entregan sus problemas a la organización y confían en que serán resueltos de la mejor forma posible.

La tercera dimensión de la calidad de servicio es *elementos tangibles*, Matsumoto (2014) menciona que se definen como aquellos que tienen apariencia física, las instalaciones físicas tales como los equipos, infraestructura, materiales y el personal. Además, Huancollo (2018) nos dice que los elementos tangibles se definen como aquellos elementos que podemos percibir y son los equipos de aspecto moderno, las instalaciones físicas atractivas y los materiales de servicio. Según Vigo (2021) los elementos tangibles son todo lo que el usuario percibe como material del servicio y tiene que ver con: instalaciones, la apariencia que tienen las personas que trabajan brindando servicios, los equipos que utilizan, documentos, archivos y los diversos elementos que sirven de apoyo para el servicio.

La cuarta dimensión de la calidad de servicio es *capacidad de respuesta*, Ávila & Torres (2016) nos dicen que la capacidad de respuesta es la actitud dispuesta y directa de los empleados para ayudar a los clientes. La buena voluntad del proveedor de servicios y la puntualidad en la prestación del servicio. Además, Veloz & Vasco (2016) mencionan que la capacidad de respuesta se define como la buena disposición que tienen los trabajadores de diversas empresas para brindar ayuda a los clientes y proporcionarles un servicio expedito. Alcas et al. (2019) afirman que la capacidad de respuesta es la disposición de las empresas para

proporcionar respuestas adecuadas y rápidas a los usuarios y a su vez brindar servicios de manera acelerada que, preferiblemente, supere las expectativas que tienen los clientes.

La quinta dimensión de la calidad de servicio es *empatía*, Según Matsumoto (2014) se refiere al nivel de atención que brindan las empresas a sus clientes. Debe entregarse mediante servicios personalizados o adaptarse a los gustos de los clientes. Además, Ávila & Torres (2016) señalan que la empatía es el grado de atención de manera individual que es brindada a los clientes por parte de la empresa y las personas que laboran en ella. Es la capacidad para ponerse en el lugar de otro y conocer realmente lo que siente, por lo que es necesario prestar atención a la otra persona. Vigo (2021) menciona que la empatía es la capacidad que se tiene para ofrecer cuidados y atención de forma individual a los clientes y se manifiesta a través del compromiso que se tiene con los usuarios, la cortesía, el trato con respeto y consideración, el interés y la voluntad para resolver los percances que se presenten.

Numpaque & Rocha (2016), mencionan que, tras una investigación por parte de Berry, Parasuraman y Zeithaml, bajo la definición de calidad percibida, proponen *el modelo SERVQUAL* el cual permite la medición de satisfacción del usuario de acuerdo a los aspectos que se requieran para ofrecer un producto o servicio de buena calidad; este modelo se compone de 21 preguntas enlazadas a las siguientes dimensiones: fiabilidad, elementos tangibles, empatía, seguridad y capacidad de respuesta. Con esta modalidad es posible medir a dónde se dirigen las expectativas del usuario. Este modelo es una técnica utilizada en la investigación empresarial que nos permite comprender qué esperan los clientes, medir la calidad del servicio y cómo aprecian el servicio. El modelo permite analizar los aspectos cuantitativos y cualitativos del cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación: cuantitativa, aplicada y descriptiva-correlacional

Según su enfoque: Cuantitativa, como lo mencionan De Armas, Verde & Fernández (2013) es más objetiva y tiene mayor uso de datos duros y análisis de comprobación de hipótesis, esto da una mayor fiabilidad al momento de tratar a las variables. Por eso, para poder procesar los datos se usarán tablas de frecuencia o grafico de barras y para la estadística inferencial se usarán tablas de comprobación de hipótesis.

Según su propósito: Aplicada, por que como lo menciona Esteban (2018), tiene una aplicación práctica en los procesos de producción o cualquier otro proceso social donde la investigación dará luces sobre un problema en particular.

Según su alcance: descriptiva-correlacional según Hernández (2014), en las investigaciones correlacionales se miden primero las variables individualmente por niveles, para luego correlacionarlas y poder medir el grado de relación que estas poseen, primero, se comprueba si tienen asociación o no, y luego se pasa a medir el grado de esta.

Diseño de investigación: no experimental y transversal

Puede definirse no experimental, por lo dicho por Hernández & Mendoza (2018), que señalan que en esta investigación no se interviene en las variables. En otras palabras, en estos estudios, no se aplica ningún tipo de incentivos en las variables para que estas cambien. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables que ocurren en el medio natural y analizarlos.

Se requerirá información de la situación actual de los usuarios de la municipalidad distrital de la Esperanza, elegidos para la investigación, sin la necesidad de alterar variables, solo observando el desarrollo del contexto en estudio.

Transversal: Su característica primordial es que todas las mediciones se hacen de una única vez, sin contar con períodos de seguimiento. Es decir, con este método se realiza el estudio en un momento determinado del suceso de interés (Manterola et al., 2019).

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Gobierno Digital

Definición conceptual: Es la aplicación significativa de los datos en la gestión pública y las TIC, con el fin de implementar el valor público a través de normas, principios, directivas, técnicas, instrumentos y, políticas utilizadas por los gobiernos en su gestión (Diario El Peruano, 2018).

La variable Gobierno digital se medirá a través del instrumento empleado, en este caso, el cuestionario conformado por 13 ítems.

Indicadores:

- Contenido Útil
- Presentación Inclusiva de la información.
- Administrados informados.
- Diseño amigable
- Atención Virtual
- Formatearía digitalizada
- Funcionarios comprometidos.
- Información multisectorial
- Vinculación de procesos
- Seguimiento continuo
- Funcionarios son accesibles.
- Gestión de la percepción
- Redes sociales implementadas

Variable 2: Calidad de Servicio

Definición conceptual: La calidad del servicio es el juicio del usuario sobre el estado del servicio, lo que significa que no hay ningún error en la prestación de este. Además, se configura como una gran idea que deben compartir todos los usuarios de la organización (Izquierdo, 2021).

La variable Calidad de Servicio se medirá a través del instrumento empleado, en este caso el cuestionario conformado por 15 ítems.

Indicadores:

- Cumple lo prometido
- No cometen errores
- Interés por resolver el problema
- Información pertinente
- Los empleados son amables
- El personal es especializado
- Servicio coloquial
- Implementos de bioseguridad
- Instalaciones seguras
- Espacios bien implementados
- Servicio rápido
- Conducción del servicio
- Se respetan horarios y plazos
- Confianza
- Personal identificado

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

Universo

La población del distrito de La Esperanza.

Población

Los usuarios que solicitan su trámite de clasificación socioeconómica ante la Unidad Local de Empadronamiento hasta el mes de agosto, la que se encuentra distribuida conforme al siguiente registro extraído de la página INFOMIDIS de la PCM que en total son 358.

Criterios de inclusión

Ciudadanos mayores de edad, es decir, mayores de 18 años.

Criterios de exclusión

Población que no requiere clasificación socioeconómica.

Muestra:

Mediante la aplicación de la fórmula estadística para una población conocida, resulta:

$$\text{La muestra para una población finita } n = \frac{(Z^2) * (\alpha^2) * (N)}{(e^2)(N-1) + (Z^2)(\alpha^2)}$$

$$N=2092; Z=1.96; e=0.05; p=q=0.5$$

$$n = \frac{(1.96^2) * (0.5^2) * (2092)}{(0.05^2)(2092 - 1) + (1.96^2)(0.5^2)}$$

$$n = \frac{2008.1964}{5.57721}$$

$$n = 358$$

n = 358 ciudadanos que son usuarios de la Municipalidad de la Esperanza.

Unidad de análisis:

Un ciudadano, el cual realiza su trámite de clasificación socioeconómica ante la ULE de la Municipalidad distrital de La Esperanza.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica:

Para lograr obtener esta información, es necesario aplicar la técnica de la encuesta. La cual tiene como objetivo hacer un acopio de la información de quienes están directamente relacionados con el objeto de investigación (Useche et al., 2019, p. 31).

Las encuestas se definieron como varias estrategias o procedimientos de investigación cuantitativos y cualitativos utilizados para recopilar datos de forma sistemática de una muestra a través de algún tipo de invitaciones o llamamientos, como entrevistas personales, entrevistas telefónicas o cuestionarios por correo (cuestionarios autoadministrados) (Mutepfa & Tapera, 2019).

Se recopilará la información señalada en las encuestas rápidas a realizar a los colaboradores, estas serán respondidas en la web, facilitando así el análisis, mediante programas computacionales.

Instrumentos:

El cuestionario se centra en las finalidades y objetivos de la investigación. Este debe preguntar y recopilar información correcta y asegurarse de que cada pregunta sea específica, objetiva y comprensible. Entre las opciones de preguntas, están incluido el uso de preguntas de opción múltiple mutuamente excluyentes, escala de calificación y preguntas cerradas, todas estas producirán diferentes tipos de respuestas, además de ser útiles para recopilar información sobre preferencias, actitudes, opiniones y comportamientos (Ikart, 2019).

Los cuestionarios presentes en este informe reflejarán con claridad el tema que el autor quiere investigar, gracias a una previa revisión de cada pregunta de los instrumentos.

Para la investigación se diseñó dos cuestionarios, ambos fueron diseñados y adaptados. Para la variable "Gobierno Digital" se considera la adaptación del IGEE (Índice de Gobierno Electrónico Estatal), diseñado para medir el avance del gobierno digital en México desde el 2006, construido por Luna , et al., (2015), por ser un instrumento ya validado, y que consta de 15 items. Para la variable "Calidad

de servicio” se estructuró la encuesta sobre el instrumento SERVPERF modificado aplicado en campo cuya elaboración corresponde a Espinoza et al., (2021), el mismo que consta de 16 items.

Para ambos se utilizó la escala Likert con los siguientes valores:

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo.(4) y Totalmente de acuerdo (5).

Validez

Según Martínez (2006), una investigación tiene un alto nivel de validez si al realizar una medición sobre la realidad, sus resultados reflejan la imagen más completa y plena de fenómeno o situación estudiada. Por tal motivo, hemos sometido la variable *Gobierno Digital y Calidad de Servicio* a la validación de los siguientes expertos: Mg. Segundo Rully Rubiños Zamora, Mg. Percy Ilich Martínez Navarro y el Mg. Jhon Ángel Aguilar Castillo.

Tabla 1. *Validez de expertos de los cuestionarios para la variable gobierno digital y calidad de servicio*

Apellidos y nombres	Instrumento 1	Instrumento 2	% validez de contenido
	Gobierno digital	Calidad de servicio	
Mg. Percy Ilich Martínez Navarro	Aplicable	Aplicable	100%
Mg. Jhon Ángel Aguilar Castillo	Aplicable	Aplicable	100%
Mg. Segundo Rully Rubiños Zamora	Aplicable	Aplicable	100%

Nota: Elaboración propia, según resultados de expertos

Confiabilidad y validez de recolección de datos:

Para Reidl (2013), “La confiabilidad de una prueba se refiere a la consistencia de las calificaciones obtenidas...”; en tal sentido, para la variable Gobierno Digital, la fiabilidad de la consistencia tiene un resultado de 0,916 y para la variable Calidad de Servicio 0,948; verificando así, que ambas se encuentran en un nivel de la escala muy buena.

Tabla 2. Confiabilidad del cuestionario de la variable gobierno digital

Dimensiones/Variable	Alfa de Cronbach	N° ítems
Información	0.802	4
Interacción	0.892	3
Integración	0.752	3
participación	0.709	3
Gobierno digital	0.916	13

Nota: Elaboración propia, según muestra piloto análisis en Spss-v26.0

Tabla 3. Confiabilidad del cuestionario para la calidad de servicio

Dimensiones/Variable	Alfa de Cronbach	N° ítems
Fiabilidad	0.894	3
Seguridad	0.950	4
Elementos tangibles	0.714	3
Capacidad de respuesta	0.887	3
Empatía	0.901	2
Calidad de servicio	0.948	15

Fuente: Elaboración propia, según muestra piloto análisis en Spss-v26.0

3.5. Procedimiento.

Los resultados de las encuestas se establecerán en una tabla de Excel, y luego se sumarán los resultados de las dimensiones para obtener la puntuación de la variable.

3.6. Método de análisis de datos.

Luego del procesamiento de los datos recopilados en las tablas de Excel, se procederá su análisis con el software SPSS. Los procesos van desde ingresar las respuestas de los encuestados para realizar nuestra prueba piloto hasta obtener nuestros resultados finales, optando primero por un análisis descriptivo y luego por un análisis inferencial; por último, se aplicará el coeficiente de Rho de Spearman para fijar la relación que existen entre las variables.

3.7. Aspectos éticos.

En la presente tesis se viene respetando la autoría de los investigadores, y escritores, a través del adecuado citado según las normas APA. Así mismo, se tuvo en cuenta en todo momento el permiso de las personas que participaron en el presente trabajo de investigación, manteniendo en todo el proceso la confidencialidad de los mismos en el manejo de sus datos e información.

Los usuarios son ciudadanos que tienen un vínculo muy directo con la problemática que les otorga una adecuada calidad de conocimiento que garantiza el rigor científico de la investigación, y cuya aplicación otorgará el cumplimiento del criterio de beneficencia, es decir, tendrá repercusión sobre los usuarios del SISFOH que buscan obtener una clasificación socioeconómica más oportuna para sus realidades.

IV. RESULTADOS

Tabla 4. Prueba de Hipótesis Correlación Variable Gobierno Digital y Calidad de Servicio

Correlaciones de las Variables Gobierno Digital y Calidad de Servicio				
			Gobierno Digital(V1)	Calidad de Servicio (V2)
Rho de Spearman	Gobierno Digital(V1)	Coeficiente de correlación	1,000	0,723
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	358	358
	Calidad de Servicio (V2)	Coeficiente de correlación	0,723	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	358	358

Interpretación de la Tabla 4: Dado el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) se acepta la existencia de una correlación entre las variables Gobierno Digital y Calidad de servicio, siendo el coeficiente de correlación de 0,723, por lo que, se considera una correlación moderada.

Tabla 5. Niveles de la variable Gobierno Digital y sus dimensiones

Nivel	Variable Gobierno Digital		Dimensión Información		Dimensión Interacción		Dimensión Integración		Dimensión Participación	
	f	%	f	%	f	%	F	%	F	%
Bajo	126	35.2%	90	25.1%	127	35.5%	90	25.1%	127	35.5%
Medio	198	55.3%	234	65.4%	180	50.3%	216	60.3%	215	60.1%
Alto	34	9.5%	34	9.5%	51	14.2%	52	14.5%	16	4.5%
Total	358	100.0%	358	100.0%	358	100.0%	358	100.0%	358	100.0%

Interpretación de la Tabla 5: Se observa la predominancia del nivel Medio con un 55,3% en la variable Gobierno Digital, esto se ve reflejado también en sus dimensiones con resultados de 65,4%, 50,3%, 60,3% y 60,1% para información, interacción, integración y participación, respectivamente.

Tabla 6. Niveles de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones

Nivel	Variable Calidad del Servicio		Dimensión Fiabilidad		Dimensión Seguridad		Dimensión Elementos Tangibles		Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Empatía	
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	179	50.0%	72	20.1%	19	5.3%	87	24.3%	72	20.1%	232	64.8%
Medio	179	50.0%	252	70.4%	305	85.2%	169	47.2%	252	70.4%	126	35,2%
Alto	0	0.0%	34	9.5%	34	9.5%	102	28.5%	34	9.5%	0%	0%
Total	358	100.0%	358	100.0%	358	100.0%	358	100.0%	358	100.0%	358	100%

Interpretación de la Tabla 6: Se observa un 50% para los niveles Medio y Bajo en la variable Calidad del Servicio, aunque se observa que el nivel Medio predomina en cuatro de las cinco dimensiones de la variable.

Tabla 7. Prueba de Hipótesis dimensión Información – variable Calidad de Servicio

Correlaciones de la Dimensión Información - Variable Calidad de Servicio				
		Información	Calidad de Servicio (V2)	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	0,418
	Información	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	358	358
		Coefficiente de correlación	0,418	1,000
	Calidad de Servicio (V2)	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	358	358

Interpretación de la Tabla 7: Dado el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) se acepta la existencia de una correlación entre la dimensión Información y la variable Calidad de Servicio, siendo el coeficiente de correlación de 0,418, por lo tanto, se considera una correlación media.

Tabla 8. Prueba de Hipótesis dimensión Interacción – variable Calidad de Servicio

Correlaciones de la Dimensión Interacción - Variable Calidad de Servicio				
			Interacción	Calidad de Servicio (V2)
Rho de Spearman	Interacción	Coefficiente de correlación	1,000	0,563
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Calidad de Servicio (V2)	N	358	358
		Coefficiente de correlación	0,563	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	358	358

Interpretación de la Tabla 8: Dado el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) se acepta la existencia de una correlación entre la dimensión Interacción y la variable Calidad de Servicio, siendo el coeficiente de correlación de 0,563, por lo tanto, se considera una correlación moderada.

Tabla 9. Prueba de Hipótesis dimensión Integración – variable Calidad del Servicio

Correlaciones de la Dimensión Integración - Variable Calidad de Servicio				
			Integración	Calidad de Servicio (V2)
Rho de Spearman	Integración	Coeficiente de correlación	1,000	0,462
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	358	358
	Calidad de Servicio (V2)	Coeficiente de correlación	0,462	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	358	358

Interpretación de la Tabla 9: Dado el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) se acepta la existencia de una correlación entre la dimensión Integración y la variable Calidad de Servicio, siendo el coeficiente de correlación de 0,462, por lo tanto, se considera una correlación media

Tabla 10. Prueba de Hipótesis dimensión Participación – variable Calidad de Servicio

Correlaciones de la Dimensión Participación - Variable Calidad de Servicio				
			Participación	Calidad de Servicio (V2)
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	0,515
	Participación	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	358	358
		Coeficiente de correlación	0,515	1,000
	Calidad de Servicio (V2)	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	358	358

Interpretación de la Tabla 10: Dado el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) se acepta la existencia de una correlación entre la dimensión Participación y la variable Calidad de Servicio, siendo el coeficiente de correlación de 0,515, por lo tanto, se considera una correlación moderada.

Tabla 11. Prueba de Hipótesis de la Dimensión Fiabilidad - Variable Gobierno Digital

Correlaciones de la Dimensión Fiabilidad - Variable Gobierno Digital			
		Fiabilidad	Gobierno Digital(V1)
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,580**
	Fiabilidad		.
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	358
			358
		Coefficiente de correlación	0,580**
		Sig. (bilateral)	1,000
	Gobierno Digital(V1)		.
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	358
			358

Interpretación de la Tabla 11: Dado el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) se acepta la existencia de una correlación entre la dimensión Fiabilidad y la variable Gobierno Digital, siendo el coeficiente de correlación de 0,580, por lo tanto, se considera una correlación moderada.

Tabla 12. Prueba de Hipótesis de la Dimensión Seguridad – variable Gobierno Digital

Correlaciones de la Dimensión Seguridad y la variable Gobierno Digital				
			Seguridad	Gobierno Digital(V1)
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	0,413**
	Seguridad	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	358	358
		Coeficiente de correlación	0,413**	1,000
	Gobierno Digital(V1)	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	358	358

Interpretación de la Tabla 12: Dado el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) se acepta la existencia de una correlación entre la dimensión Seguridad y la variable Gobierno Digital, siendo el coeficiente de correlación de 0,413, por lo tanto, se considera una correlación media.

Tabla 13. Prueba de Hipótesis de la Dimensión Elementos Tangibles – variable Gobierno Digital

Correlaciones de la dimensión Elementos Tangibles y la variable Gobierno Digital				
			Elementos Tangibles	Gobierno Digital(V1)
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	0,757**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	358	358
	Gobierno Digital(V1)	Coeficiente de correlación	0,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	358	358

Interpretación de la Tabla 13: Dado el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) se acepta la existencia de una correlación entre la dimensión Elementos Tangibles y la variable Gobierno Digital, siendo el coeficiente de correlación de 0,757, por lo tanto, se considera una correlación alta.

Tabla 14. Prueba de Hipótesis dimensión Capacidad de Respuesta – variable Gobierno Digital

Correlaciones de la dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Gobierno Digital				
			Capacidad de Respuesta	Gobierno Digital(V1)
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	0,580**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Gobierno Digital(V1)	N	358	358
		Coefficiente de correlación	0,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	358	358

Interpretación de la Tabla 14: Dado el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) se acepta la existencia de una correlación entre la dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Gobierno Digital, siendo el coeficiente de correlación de 0,580, por lo tanto, se considera una correlación moderada.

Tabla 15. Prueba de Hipótesis dimensión Empatía – variable Gobierno Digital

Correlaciones de la dimensión Empatía y la variable Gobierno Digital				
			Empatía	Gobierno Digital(V1)
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	0,601**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	358	358
	Gobierno Digital(V1)	Coefficiente de correlación	0,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	358	358

Interpretación de la Tabla 15: Dado el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) se acepta la existencia de una correlación entre la dimensión Empatía y la variable Gobierno Digital, siendo el coeficiente de correlación de 0,601, por lo tanto, se considera una correlación moderada.

V. DISCUSIÓN

El gobierno digital es el mecanismo que vienen empleando organizaciones de diferentes sectores, en los últimos años, a raíz del avance tecnológico. Los gobiernos locales no son ajenos a estas innovaciones del sistema, y han incorporado estas tecnologías con el fin de generar beneficios al servicio que le brindan a la población, el cual, en muchos casos, ha sido considerado por los mismos ciudadanos como ineficiente. Además de la implementación del gobierno digital, es necesario el ejecutarlo de la manera correcta para el logro de los objetivos previstos, de otra manera, el trabajo puesto en las gestiones para el desarrollo del gobierno digital sería en vano. Esas razones incrementaron el interés por el estudio del gobierno digital y su relación con la calidad del servicio que brinda el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2021. Los resultados obtenidos han sido presentados previamente, y ahora se procederá a la realización de las discusiones con el motivo de contrastar y corroborar si existe alguna tendencia o similitud de los antecedentes con la realidad estudiada.

El primer valor a discutir es el obtenido para el objetivo principal que buscó determinar la relación entre las variables señaladas. Dado el nivel de significancia de Rho de Spearman menor al valor de 0,05, se rechazó la hipótesis nula y, por tanto, se aceptó la hipótesis alterna que señaló la existencia de una correlación entre las variables Gobierno Digital y Calidad de servicio, siendo el coeficiente de correlación de 0,723, lo cual caracteriza a una correlación moderada. Otro autor que aceptó la relación de las variables fue Peralta (2021) quien obtuvo resultados que arrojaron que la correlación, a partir de las pruebas de Rho de Spearman, llevaban a un valor de 0.622 y un nivel significativo del 0.01, lo que aseguraba la existencia de una correlación positiva moderada. En ese caso, también, se rechazó la hipótesis nula, y se determinó aceptar la alterna, que afirmaba la existencia de la relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Morales en Tarapoto. A esta línea se sumó, Ríos (2021), quien aplicó sus instrumentos a los proveedores de Cenfutur y analizó la información recaudada por el estadístico de Rho de Spearman, determinando la existencia de la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de Cenfutur, 2020, apoyado de un valor de correlación de 0.551, que afirmó una correlación

positiva moderada y un valor de significancia de 0.000, que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna señalada por el investigador.

También fue posible el discutir la relación entre el gobierno digital y la dimensión seguridad. En la presente se obtuvo el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$), por consiguiente, se aceptó la existencia de una correlación entre la dimensión Seguridad y la variable Gobierno Digital, siendo el coeficiente de correlación de 0,413, se consideró una correlación media. Ojeda (2021), de igual forma, mencionó que, si existía relación entre el gobierno digital y la dimensión seguridad, aplicando la misma prueba estadística, que le resultó en un nivel de sig = 0.000, menor al 0.05 y un valor de rho=0.443, que demostraba que la correlación era de grado moderado. Sin embargo, Ojeda midió estas variables en una Corte Superior de Justicia, que dista en las funciones realizadas en una municipalidad, lo que, a fin de cuentas, hace que no sea posible relacionar los resultados en su totalidad, sería, por lo tanto, recomendable, el evaluar esta relación, pero en una municipalidad, de forma que el contraste sea mucho más apegado a la investigación tratada en este documento.

La variable gobierno digital fue medida en los niveles bajo, medio y alto. La preponderancia resultó ser el nivel medio con un 55.3%, seguido de un preocupante 35.2% en el nivel bajo y un nivel alto solo considerado por el 9.5% de la muestra. Ojeda (2021), también obtuvo resultados en los que predominaron las consideraciones regulares, dado que, según lo percibido por los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, el gobierno digital se encontraba en un nivel Medio con el 55%, sin embargo, luego le siguió el nivel alto con 41% y, por último, el nivel Bajo tiene un 4%. Esto evidencia que a pesar de ambas ser instituciones estatales, la Corte Suprema mencionada presenta mejores resultados en lo referente a gobierno digital, o por lo menos así lo consideran los usuarios. Esto pone en evidencia una gestión municipal que necesita medidas que se cercioren de la implementación y funcionamiento actual de las tecnologías e instalaciones del gobierno digital. Peralta (2021) también obtuvo resultados similares a los de la mayoría de los anteriores estudios, dado que el cuestionario aplicado a los usuarios en Morales muestra que el 52% de los encuestados cree que el gobierno digital es regular, el 20% piensa que es malo y finalmente el 28% piensa que es bueno.

Peralta, quien también estudio la situación de un municipio, muestra que estas instituciones carecen de un gobierno digital próspero, pero, aun así, el estado de la municipalidad de Morales con respecto a esta variable, parece superior al de La Esperanza, debido a su porcentaje de nivel alto. También se añadió lo expuesto por Ríos (2021) quien al evaluar lo indicado por los proveedores de Cenfutur, mostró que el gobierno electrónico se encontraba en el nivel medio según el 74%, 22% en el nivel bajo y 5% en el nivel alto. Todo lo recaudado y contrastado demuestra que, en las instituciones públicas peruanas, si bien han implementado el gobierno digital, aun presentan factores que no les permiten tener la aceptación de la mayoría de sus usuarios.

Con respecto a la dimensión Información, se obtuvo que el 65.4% la consideraba en el nivel medio, el 25.1% en el nivel bajo y solo 9.5% en el nivel alto. Al igual que la variable que engloba a la dimensión, la predominancia era a un nivel medio. Abdallah (2017), quien también estudio esta dimensión, llamada en su caso información del gobierno, obtuvo una media del 3.52 para un rango del 1 al 5, y una desviación estándar del 1.041 en áreas estadísticas metropolitanas y micropolitanas dentro de los Emiratos Árabes Unidos. Esto demuestra que la información proporcionada por el gobierno digital en las localidades de este país se encuentra encaminada por buen camino, por lo que, serían necesarias mejoras que le ayuden a obtener una aceptación mayor en la población. Bernhard et al. (2018) también obtuvo resultados en función a una media de 7.1 para un rango del 1-12. También se visualiza la necesidad de mejoras que permitan el desarrollo de la información del gobierno digital en los municipios suecos según la propia ciudadanía de las localidades. Ha sido posible encontrar coincidencias entorno a esta dimensión, dado que la mayoría ha coincidido en una información de nivel regular.

Acerca de la dimensión interacción se obtuvo un nivel medio de 50.3%, le continuó un nivel bajo del 35.5% y un nivel alto del 14.2%. También observó la misma regularidad en Ojeda (2021) que mencionó que el nivel medio era considerado por el 80% de la muestra, seguido por el alto con el 14% y por último el nivel Bajo con un 6%. Sin embargo, Bernhard et al. (2018) al evaluar esta dimensión obtuvo resultados alarmantes pues la media fue del 4.4 para un rango

del 1-12 que demostró que según los ciudadanos la interacción del gobierno digital de los municipios suecos era pobre.

La última dimensión a discutir de la variable gobierno digital fue la integración. En los resultados obtenidos en la presente se visualiza que el 60.3% opinaba de ella en un nivel medio, el 25.1% en un nivel bajo y el 14.5% en un nivel alto. Este análisis se contrastó con la dimensión considerada por Abdallah (2017) que media la integración de las relaciones del gobierno con los clientes, el promedio fue representado en una media de 2,07 para un rango del 1-5. En su caso, el autor obtuvo resultados negativos que le confirmaron la necesidad de trabajar en esta dimensión.

La variable calidad del servicio fue analizada bajo los mismos niveles, resultando así una opinión dividida en la que el 50% de los usuarios la señalaron como media y el otro 50% como baja. Esto demuestra que, a pesar de implementar el gobierno digital, el resultado en la mejora de la calidad esta medianamente apreciado y necesita de mejoras por parte de las autoridades gestoras. Montes (2016), también obtuvo resultados poco alentadores dado a un promedio bajo del 60% en calidad de servicio. Además, recomendó a la Municipalidad, el cumplimiento y ejecución de la propuesta de mejora diseñada con la finalidad de mejorar la calidad de servicio brindado por Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2016. Sin embargo, se puede observar que ha habido una mejora puesto que de un nivel bajo ha pasado a incrementar al nivel medio, aun así, esa leve mejora parece inconsistente debido a la diferencia de años, por lo que, es necesario la implementación de medidas más acertadas. Peralta (2021) visualizó en los resultados que analizó sobre la Municipalidad de Morales, que, el 46 % de los usuarios consideraron que fue una calidad de servicio media, el 24 % baja, y el 30 % alta. Ríos (2021) obtuvo de los proveedores de Cenfotur, que la variable calidad de servicio era percibida por el 88% en el nivel medio, 9% en el nivel alto y 3% nivel bajo. Lo que indicó que en su mayoría la calidad de servicio era de nivel medio. Todo esto también permite afirmar que la calidad de servicio de las instituciones públicas es del nivel medio, por lo que se formula necesario la creación de medidas que permitan el desarrollo de la calidad y generen la satisfacción de los usuarios que van a estas organizaciones a prestar de sus servicios.

Por parte de la dimensión fiabilidad se obtuvo un porcentaje mayoritario del 70.4% en el nivel medio, un porcentaje de 20.1% bajo y solo un 9.5% alto. Ríos (2021) también determinó un nivel medio, en su caso, se tuvo que 91% consideró la calidad de servicio en un nivel medio, 5% de nivel bajo y 5% de nivel alto.

Para la dimensión seguridad el 85.2% la señaló en el nivel medio, el 9.5% en el nivel alto y solo el 5.3% en el nivel bajo. Ojeda (2021), de igual forma, en su evaluación a la misma dimensión observó que el nivel predominante fue el Medio con 82%, el nivel que continuó fue el Alto con 14% y por último el nivel Bajo con un 4%. Ríos (2021) continúa la misma tendencia, ya que presenta un nivel medio de 77%, un nivel alto de 20% y un nivel bajo de 3%. Se llegó a contrastar que las instituciones presentan seguridad de nivel medio según los antecedentes considerados, sin embargo, es difícil el generalizar.

La dimensión de elemento tangibles mostró que existía un 47.2% de encuestados que la mencionaban en el nivel medio, un 20.5% en el nivel alto y un 24.3% en el nivel bajo. Ríos (2021), por su parte al referirse a esta dimensión, sostuvo que el 88% piensa que es de nivel medio, el 9% piensa que es de nivel bajo, el 3% piensa que es de nivel alto. También se logró una coincidencia en el nivel de predominancia que expone la necesidad de mejoras.

Por último, se señala la dimensión capacidad de respuesta, donde el nivel medio obtuvo el 70.4%, el nivel bajo el 20.1% y el 9.5% el nivel alto. Ríos (2021) demostró resultados similares en su investigación, siendo el 85% piensa que es intermedio, el 8% piensa que es bajo y el 8% piensa que es alto.

Para finalizar, es válido hacer la acotación de que no fue posible el discutir la mayoría de objetivos específicos y un par de dimensiones de las variables dado la falta de información de lo mencionado en los antecedentes que se emplearon en la discusión. Esto generó que no se pueda tener un mayor contraste de información y, a la vez, alienta a más investigadores el poder resolver los vacíos que quedaron inconclusos alrededor del tema en cuestión.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye la existencia de una correlación entre las variables Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, basado en el Coeficiente Rho de Spearman ($p < 0,05$), con un coeficiente de correlación de 0,723, lo que señala una correlación moderada.
2. Se concluye que respecto a la variable Gobierno Digital en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza el nivel predominante es el nivel Medio representando el 55,3% de los encuestados, seguido del 35,2% que lo considera en un nivel Bajo. Por lo cual se tiene una tendencia Media – Baja.
3. Se concluye que respecto a la variable Calidad del Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza el nivel Medio y Bajo representa cada uno el 50%, donde predomina el nivel Medio en las dimensiones siendo que tiene mayor representatividad en cuatro de las cinco dimensiones.
4. Se concluye la existencia de una correlación entre Información y Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, basado en el Coeficiente Rho de Spearman ($p < 0,05$), con un coeficiente de correlación de 0,418, es decir, una correlación media.
5. Se concluye la existencia de una correlación entre Interacción y Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, basado en el Coeficiente Rho de Spearman ($p < 0,05$), con un coeficiente de correlación de 0,563, es decir, una correlación moderada.
6. Se concluye la existencia de una correlación entre Interacción y Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, basado en el Coeficiente Rho de Spearman ($p < 0,05$), con un coeficiente de correlación de 0,563, es decir, una correlación media.
7. Se concluye la existencia de una correlación entre Integración y Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, basado en el Coeficiente Rho de Spearman ($p < 0,05$), con un coeficiente de correlación de 0,462, es decir, una correlación media.

- 8.** Se concluye la existencia de una correlación entre Participación y Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, basado en el Coeficiente Rho de Spearman ($p < 0,05$), con un coeficiente de correlación de 0,515, es decir, una correlación moderada.
- 9.** Se concluye la existencia de una correlación entre Fiabilidad y Gobierno Digital en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, basado en el Coeficiente Rho de Spearman ($p < 0,05$), con un coeficiente de correlación de 0,580, es decir, una correlación moderada.
- 10.** Se concluye la existencia de una correlación entre Seguridad y Gobierno Digital en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, basado en el Coeficiente Rho de Spearman ($p < 0,05$), con un coeficiente de correlación de 0,413, es decir, una correlación media.
- 11.** Se concluye la existencia de una correlación entre Elementos Tangibles y Gobierno Digital en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, basado en el Coeficiente Rho de Spearman ($p < 0,05$), con un coeficiente de correlación de 0,757, es decir, una correlación alta.
- 12.** Se concluye la existencia de una correlación entre Capacidad de Respuesta y Gobierno Digital en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, basado en el Coeficiente Rho de Spearman ($p < 0,05$), con un coeficiente de correlación de 0,580, es decir, una correlación moderada.
- 13.** Se concluye la existencia de una correlación entre Empatía y Gobierno Digital en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, basado en el Coeficiente Rho de Spearman ($p < 0,05$), con un coeficiente de correlación de 0,601, es decir, una correlación moderada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el alcalde de la Municipalidad distrital de La Esperanza, siga implementando políticas en la mejora del Gobierno Digital, de manera que los servicios que brindan mejoren acorde a los progresos tecnológicos crecientes en la actualidad.
2. Se recomienda que el Subgerente de Informática y Sistemas de la Municipalidad Distrital de La Esperanza evalúe de manera constante la Calidad de servicio en el SISFOH para mantener y aumentar la calidad de sus servicios hacia los usuarios para una mayor satisfacción de la ciudadanía.
3. El Gerente de Desarrollo Social y promoción de la Familia de la Municipalidad Distrital de La Esperanza debe evaluar constantemente a los servidores en el servicio SISFOH para asegurar la calidad del servicio que brindan a los usuarios y que este acorde a los estándares de atención.
4. Los servidores del SISFOH deben velar por la mejora continua en el servicio brindado hacia los usuarios, con el fin de implementar estrategias de mejora en el rendimiento de atención
5. Los usuarios del servicio SISFOH deben verificar y velar por la calidad del servicio que reciben en el sistema SISFOH con el fin de que este sea de calidad y acorde a las tecnologías que se implementan y transforman día a día.

REFERENCIAS

- Abdallah, M. (2017). A Quantitative Assessment of Relationship between E-Government Services and E-Feedback Methodology. *Journal of Business*, 5(3), 77-84. https://www.researchgate.net/publication/319401225_A_Quantitative_Assessment_of_Relationship_between_E-Government_Services_and_E-Feedback_Methodology
- Alcas, N., Alarcón, H., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes J. & López, T. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231-239. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300009&script=sci_arttext
- Andersen, D., & Dawes, S. (1991). *Government Information Management. A Primer and Casebook*. Michigan: EE.UU.: Prentice Hall. https://books.google.com.pe/books/about/Government_Information_Management.html?id=IVqGAAAAMAAJ&redir_esc=y
- Arellano, H. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*. (3), 72-83. <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/3194>
- Ávila, K. & Torres, N. (2016). *Análisis de la calidad en el servicio de las Pymes restauranteras en Chalco Estado de México* [Tesis Licenciatura, Universidad Autónoma del Estado de México] Repositorio institucional de la Universidad Autónoma del Estado de México <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/64924>
- Bernhard, I., Norström, L., Snis, U. L., Gråsjö, U., & Gellerstedt, M. (2018). Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden. *Electronic Journal of e-Government*, 16(1), pp59-71. <https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/651>
- Bounabat, B. (2017). From e-government to digital Government. *Electronic Journal of Information Technology*, (10). <http://www.webmail.revue->

eti.net/index.php/eti/article/viewFile/117/pdf

Cámara de Comercio de Lima. (2021). *El camino del gobierno peruano hacia la digitalización* [Archivo PDF]. <https://lacamara.pe/el-camino-del-gobierno-peruano-hacia-la-digitalizacion/?print=print>

Carcausto, Z. (2016). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016* [Tesis Licenciatura, Universidad Peruana Unión] Repositorio institucional de la Universidad Peruana Unión <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/879>

Castelnovo, W., & Sorrentino, M. (2018). The digital government imperative: a context-aware perspective. *Public management review*, 20(5), 709-725. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2017.1305693>

De Armas, N., Verde, R., & Fernández, N. (2013). Dos formas de orientar la investigación en la educación de postgrado: lo cuantitativo y lo cualitativo. *Pedagogía Universitaria*, 15(5). https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52576375/Enfoques_de_Investigacion_Cualitativo_y_Cuantitativo-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1640313977&Signature=DBGNHhneRaLL0mwy07obyI4ssWdOzkzjqc2mv9FiYMn1i1oud76COJaXB7i0bRKrDPrd6a3zm5KQ0cl8YvOlyNDbEg1-Nr2S7Aa3uZfWivVs264U5vMuZrO~s5KYqzPINiHIZLJc7y9BldTjaQuiddZtxCu3aSpJzXw~eVDQ0BoSLioMsR74JbK9JLafHesJsG6mWvYP028Z8x08oXt96GsuQ-Ut2EvgYfoz8P0WBI8SdRlnHNQdCz~77M~ujNcAn8U~OtgHP9trP3PYzf7QqGZaDaW9p8-dpG~GDd2ESIkzXIRqNV9f59rQ0XPxZTvLIVo6kcz8u4ys6-Zys~f2NA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Diario El Peruano (13 de setiembre de 2018). *Decreto Legislativo N° 1412* <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normaslegales/289706-1412>

Espinoza, I., & Torres, J. (2021). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y Administración*, 90-118.

- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación [Archivo PDF]. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Evans, O. (2018). Digital government: ICT and public sector management in Africa. *New Trends in Management: Regional and Cross-border Perspectives*, 26-286. https://mpira.ub.uni-muenchen.de/91628/1/MPRA_paper_91628.pdf
- Fernández, T., & Díaz, A. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55>
- Gil, J., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Gonzales, L. & Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* [Tesis Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú] Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica del Perú <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. En Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. *Metodología de la Investigación* (6° ed., pp. 88-101). México, México: McGraw-Hill. http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf?sequence=1
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education. <https://docer.com.ar/doc/nsx0vs0>
- Huancollo, J. (2018) *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017* [Tesis

Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]
Repositorio institucional de la universidad Nacional José Faustino Sánchez
Carrión <http://200.48.129.167/handle/UNJFSC/1740>

- Ikart, E. M. (2019). Survey questionnaire survey pretesting method: An evaluation of survey questionnaire via expert reviews technique. *Asian Journal of Social Science Studies*, 4(2), 1. <http://journal.julypress.com/index.php/ajsss/article/viewFile/565/422>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Janowski, T. (2016). Implementing sustainable development goals with digital government – Aspiration-capacity gap. *Government Information Quarterly*, 33(4), 603-613. <https://sci-hub.se/https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.12.001>
- Janssen, M., Rana, N., Slade, E., & Dwivedi, Y. (2018). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Public Management Review*, 20(5), 647-671. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14719037.2017.1305689>
- Kocaoğlu, M., & Gezici, H. (2021). Digital Transformation in Local Governments: A Comparative Study. *Review of International Geographical Education Online*, 11(10), 832-840. <https://rigeo.org/submit-a-manuscript/index.php/submission/article/download/2945/2427>
- Larsson, A., & Teigland, R. (2019). *Digital Transformation and Public Services. Societal Impacts in Sweden and Beyond* (1° ed.). Suecia: Routledge. https://www.researchgate.net/publication/333669924_Digital_Transformation_and_Public_Services_Societal_Impacts_in_Sweden_and_Beyond
- Lucas, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(10), 145-156. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695>
- Luna, L. F., Gil, J., & Sandoval, R. (2015). *Avances y retos del gobierno digital en*

- México (1 ed.). Toluca de Lerdo, México: Universidad Autónoma del Estado de México. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/41353>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30 (1), 36-49. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
- Marino, A., & Pariso, P. (2021). Digital government platforms: issues and actions in Europe during pandemic time. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 9(1), 462. <https://search.proquest.com/openview/8d910a0b6cf635943a81bc691f667e06/1?pq-origsite=gscholar&cbl=4916366>
- Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradígma*, 27(2), 7-33. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Montes, M. (2016). *Calidad del servicio en la municipalidad distrital de La Esperanza su relación con nivel de satisfacción del usuario, año 2016* [Tesis Licenciatura, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20542>
- Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, 2018* [Tesis Licenciatura, Universidad Peruana Unión] Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1809>
- Mutepfa, M., & Tapera, R. (2019). Traditional survey and questionnaire platforms.

Handbook of Research Methods in Health Social Sciences, 541-558.
https://www.researchgate.net/profile/Roy-Tapera/publication/323168303_Traditional_Survey_and_Questionnaire_Platforms/links/5a89bed4aca272017e62161c/Traditional-Survey-and-Questionnaire-Platforms.pdf

Numpaque, A., & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400715

Ojeda, V. (2021). *Gobierno digital y satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020* [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65307>

Peralta, A. (2021) *Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales-2021* [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66594>

Reidl, L. M. (2013). Confiabilidad en la Medición. *Investigación en Educación Médica*, 2(6), 107-111.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000200007

Ríos, C. (2021). *Gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de CENFOTUR 2020* [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63026>

Savage, N. (2018). Making digital government a better government. *Nature*, 563(7733).
<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA573206179&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=00280836&p=AONE&sw=w>

- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos Cualitativos* (1 ed.). La Guajira, Colombia: Universidad de la Guajira. https://www.researchgate.net/publication/344256464_Tecnicas_e_instrumentos_de_recoleccion_de_datos_Cuali-Cuantitativos
- Veloz, C. & Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Ciencia UNEMI* 9(18), 19-25 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582663825004>
- Vigo J. (2021). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo* [Tesis Maestría, Universidad Nacional de Trujillo] Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Trujillo <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17762>
- Ylinen, M. (2021). *Digital Transformation in a Finnish Municipality: Tensions as Drivers of Continuous Change* [Tesis doctoral, Tampere University]. Repository of Tampere University. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/134630/978-952-03-2143-7.pdf?sequence=2>
- Zarate, C. (2020). *Gobierno electrónico y gestión de la calidad en la dirección de admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45264>
- Zavaleta, J. (2021). *Gobierno digital y la participación de la ciudadanía en el Distrito de Víctor Larco Herrera, Provincia de Trujillo, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69012/Zavaleta_CJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de gobierno digital en el SISFOH de la Municipalidad Distrital de La Esperanza?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar en qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar el nivel de gobierno digital en el SISFOH de la Municipalidad Distrital de La Esperanza</p>	<p>HA: El Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>HN: El Gobierno Digital no se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>1. El nivel de gestión digital en el SISFOH de la Municipalidad Distrital de La Esperanza es medio.</p>	<p><u>Variable 1</u></p> <p>(X)= El Gobierno Digital</p> <p><u>Variable 2</u></p> <p>(Y)= Calidad de Servicio</p>	<p>X1= Información</p> <p>X2= Interacción</p> <p>X3= Integración</p> <p>X4= Participación</p> <p>Y1= Fiabilidad</p> <p>Y2= Seguridad</p> <p>Y3= Elementos Tangibles</p> <p>Y4=Capacidad</p>	<p>Tipo: Cuantitativa, correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, Transeccional o Transversal</p> <p>Población: Conformada por los 2902 usuarios del SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza según el INFOMIDIS.</p>

<p>2. ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el SISFOH de la Municipalidad Distrital de La Esperanza?</p> <p>3. ¿En qué medida la Información en el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza?</p> <p>4. ¿En qué medida la Interacción en el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza?</p> <p>5. ¿En qué medida la Integración en el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza?</p>	<p>2. Determinar el nivel de calidad de servicio en el SISFOH de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>3. Determinar en qué medida la Información en el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza</p> <p>4. Determinar en qué medida la Interacción en el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza</p> <p>5. Determinar en qué medida la Integración en el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza</p>	<p>2. El nivel de calidad de servicio en el SISFOH de la Municipalidad Distrital de La Esperanza es bajo.</p> <p>3-HA: La Información en el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>3-HN: La Información en el Gobierno Digital no se relaciona con la Calidad de servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>4-HA: La Interacción en el Gobierno Digital se relaciona la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>4-HN: La Interacción en el Gobierno Digital no se relaciona la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza</p> <p>5-HA: La Integración en el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>5-HN: La Integración en el Gobierno Digital no se relaciona con la Calidad de servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p>		<p>de respuesta</p> <p>Y5= Empatía</p>	<p>Muestra: Fueron 358 usuarios del SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>Instrumento de Recolección de Datos: Cuestionario</p> <p>Paquete Estadístico de Análisis de Datos: SPSS</p>
---	--	---	--	--	---

<p>6. ¿En qué medida la Participación en el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza?</p>	<p>6.Determinar en qué medida la Participación en el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza</p>	<p>6-HA: La Participación en el Gobierno Digital se relaciona con la Calidad de servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>6-HN: La Participación en el Gobierno Digital no se relaciona con la Calidad de servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza</p>			
<p>7. ¿En qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Fiabilidad en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza?</p>	<p>7.Determinar en qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Fiabilidad en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p>	<p>7. HA: El Gobierno Digital se relaciona con la Fiabilidad en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>7-HN: El Gobierno Digital no se relaciona con la Fiabilidad en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p>			
<p>8. ¿En qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Seguridad en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza?</p>	<p>8. Determinar en qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Seguridad en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p>	<p>8-HA: El Gobierno Digital se relaciona con la Seguridad en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>8-HN: El Gobierno Digital no se relaciona con la Seguridad en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p>			
<p>9. ¿En qué medida el Gobierno Digital se relaciona con los Elementos Tangibles en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la</p>	<p>9.Determinar en qué medida el Gobierno Digital se relaciona con los Elementos Tangibles en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la</p>	<p>9-HA: El Gobierno Digital se relaciona con los Elementos Tangibles en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>9-HN: El Gobierno Digital no se relaciona con los Elementos Tangibles</p>			

<p>Municipalidad Distrital de La Esperanza?</p> <p>10. ¿En qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Capacidad de respuesta en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza?</p> <p>11. ¿En qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Empatía en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza?</p>	<p>Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>10. Determinar en qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Capacidad de respuesta en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>11. Determinar en qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Empatía en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p>	<p>en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>10-HA: El Gobierno Digital se relaciona con la Capacidad de respuesta en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>10-HN: El Gobierno Digital no se relaciona con la Capacidad de respuesta en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>11-HA: El Gobierno Digital se relaciona con la Empatía en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>11-HN: El Gobierno Digital no se relaciona con la Empatía en la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p>			
--	--	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 (X)= Gobierno Digital	Es la aplicación significativa de las TIC y los datos en la gestión pública, con el fin de implementar el valor público a través de principios, normas, directivas, políticas, técnicas e instrumentos utilizados por los entes gubernamentales en su gestión (Diario El Peruano, 2018).	La variable Gobierno digital se medirá a través del instrumento empleado, en este caso el cuestionario conformado por 13 ítems.	X1= Información	X11= Contenido Útil X12= Presentación Inclusiva de la información. X13= Administrados informados. X14= Diseño amigable	Ordinal Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			X2= Interacción	X21= Atención Virtual X22= Formatería digitalizada X23= Funcionario comprometidos.	
			X3= Integración	X31= Información multisectorial X32= Vinculación de procesos X33= Seguimiento continuo	
			X4= Participación	X41= Funcionarios son accesibles. X42= Gestión de la percepción X43= Redes sociales implementadas	
Variable 2 (Y)= Calidad de Servicio	La calidad del servicio es el juicio del usuario sobre el estado del servicio, lo que significa que no hay ningún error en la prestación de este. Además, se configura como una gran idea que deben compartir todos los usuarios de la organización (Izquierdo, 2021).	La variable Calidad de Servicio se medirá a través del instrumento empleado, en este caso el cuestionario conformado por 15 ítems.	Y1= Fiabilidad	Y11= Cumple lo prometido Y12= No cometen errores Y13= Interés por resolver el problema	Ordinal Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Y2= Seguridad	Y21= Información pertinente Y22= Los empleados son amables Y23= El personal es especializado Y24= Servicio coloquial	
			Y3= Elementos Tangibles	Y31= Implementos de bioseguridad Y32= Instalaciones seguras Y33= Espacio bien implementados	
			Y4= Capacidad de respuesta	Y41= Servicio rápido Y42= Conducción del servicio Y43= Se respetan horarios y plazos	
			Y5= Empatía	Y51= Confianza Y52= Personal identificado	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Instrumento 01

Cuestionario: Gobierno Digital

Instrucciones: Nos interesa su opinión. Este cuestionario con la finalidad de conocer el estado actual del SISFOH en la MDLE en cuanto a gobierno digital, por ello le solicitamos sinceridad al momento de responder. Agradecemos su tiempo, por este valioso apoyo.

Marque con una "X" según corresponda:

ESCALA DE CALIFICACIÓN

1	Totalmente en desacuerdo	2	En desacuerdo	3	Indiferente	4	De acuerdo	5	Totalmente de acuerdo
---	--------------------------	---	---------------	---	-------------	---	------------	---	-----------------------

		1	2	3	4	5
Información						
01	El portal web de la Municipalidad distrital de La Esperanza contiene información completa y detallada, y es de fácil acceso.					
02	El portal web de la Municipalidad distrital de La Esperanza contiene información multimedia en forma de audios (podcasts) y videos (videocasts).					
03	El portal de la Municipalidad distrital de La Esperanza tiene información y eventos actualizados.					
04	Los servicios virtuales en el portal son de fácil acceso.					
Interacción						
05	La Unidad Local de Empadronamiento cuenta con un asistente virtual para atención y consultas ciudadana.					
06	Se puede observar formatos con sus instrucciones, para descargar, y llenar solicitudes de cualquier trámite.					
07	EL portal de la Unidad Local de Empadronamiento tiene forma de contactar al responsable del área.					
Integración						
08	EL portal de la Unidad Local de Empadronamiento cuenta con una sección informativa sobre los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH.					
09	El portal cuenta con vínculos de acceso a las plataformas de los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH.					
10	Permite que los usuarios puedan hacer seguimiento de sus trámites desde la página web.					
Participación						
11	Existe foros o chats grupales sobre asuntos públicos con los responsables del área.					
12	Existen encuestas de satisfacción y necesidades en la plataforma de la Unidad Local de Empadronamiento.					
13	La Unidad Local de Empadronamiento tiene presencia en redes sociales para promover la participación de sus usuarios.					

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

Instrumento 02 Cuestionario: Calidad de Servicio

Instrucciones: Nos interesa su opinión, por eso realizamos este cuestionario con la finalidad de conocer el estado actual del SISFOH en la MDLE en cuanto a calidad de Servicio, por ello le solicitamos sinceridad al momento de responder. Agradecemos su tiempo, por este valioso apoyo.

Marque con una "X" según corresponda:

ESCALA DE CALIFICACIÓN

1	Totalmente en desacuerdo	2	En desacuerdo	3	Indiferente	4	De acuerdo	5	Totalmente de acuerdo
---	--------------------------	---	---------------	---	-------------	---	------------	---	-----------------------

		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
01	El servicio fue realizado correctamente					
02	El personal hace su trabajo de manera cuidadosa					
03	El personal muestra interés en solucionar sus problemas					
Capacidad de respuesta						
04	El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve					
05	El tiempo de duración del trámite o servicio fue adecuado					
06	Los horarios de atención son adecuados y se respetan					
Seguridad						
07	Recibió información previa para el servicio					
08	El trato del personal fue amable y cortés					
09	El personal es profesional y capacitado					
10	El lenguaje de la persona que le atendió fue claro					
Empatía						
11	Usted puede confiar en esta unidad de empadronamiento					
12	Considera que esta unidad conoce sus necesidades					
Elementos tangibles						
13	El personal contaba con los implementos de bioseguridad					
14	Las instalaciones contaban con protocolos de bioseguridad					
15	Las instalaciones eran adecuadas para este tipo de servicio					

Anexo 5. Análisis de Confiabilidad

Tabla anexada 1. Confiabilidad total

Estadísticas de fiabilidad Total del Test

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,963	28

Como se aprecia en la tabla 1, la confiabilidad total del Test tras aplicar el Alpha de Cronbach dio un resultado de 0,963 lo que representa una confiabilidad excelente y puede ser usado en la investigación.

Tabla anexada 2. Confiabilidad variable Gobierno Digital

Estadísticas de fiabilidad de la Variable Gobierno Digital

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,916	13

Como se aprecia en la tabla 2, la confiabilidad para la variable Gobierno Digital tras aplicar el Alpha de Cronbach dio un resultado de 0,916 lo que representa una confiabilidad excelente y puede ser usado en la investigación.

Tabla anexada 3. Confiabilidad variable Calidad del Servicio

Estadísticas de fiabilidad de la Variable Calidad del Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,948	15

Como se aprecia en la tabla 3, la confiabilidad para la variable Calidad del Servicio tras aplicar el Alpha de Cronbach dio un resultado de 0,948 lo que representa una confiabilidad excelente y puede ser usado en la investigación.

Tabla anexada 4. Confiabilidad Dimensión Información

Estadísticas de fiabilidad de la Dimensión Información

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,802	4

Como se aprecia en la tabla 4, la confiabilidad para la dimensión Información tras aplicar el Alpha de Cronbach dio un resultado de 0,802 lo que representa una confiabilidad buena y puede ser usado en la investigación.

Tabla anexada 5. Confiabilidad dimensión Interacción

Estadísticas de fiabilidad de la Dimensión Interacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,892	3

Como se aprecia en la tabla 5, la confiabilidad para la dimensión Interacción tras aplicar el Alpha de Cronbach dio un resultado de 0,802 lo que representa una confiabilidad buena y puede ser usado en la investigación.

Tabla anexada 6. Confiabilidad dimensión Integración

Estadísticas de fiabilidad de la Dimensión Integración

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,752	3

Como se aprecia en la tabla 6, la confiabilidad para la dimensión Integración tras aplicar el Alpha de Cronbach dio un resultado de 0,752 lo que representa una confiabilidad aceptable y puede ser usado en la investigación.

Tabla anexada 7. Confiabilidad dimensión Participación

Estadísticas de fiabilidad de la Dimensión Participación

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,709	3

Como se aprecia en la tabla 7, la confiabilidad para la dimensión Participación tras aplicar el Alpha de Cronbach dio un resultado de 0,709 lo que representa una confiabilidad aceptable y puede ser usado en la investigación.

Tabla anexada 8. Confiabilidad dimensión Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad de la
Dimensión Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,894	3

Como se aprecia en la tabla 8, la confiabilidad para la dimensión Fiabilidad tras aplicar el Alpha de Cronbach dio un resultado de 0,894 lo que representa una confiabilidad buena y puede ser usado en la investigación.

Tabla anexada 9. Confiabilidad dimensión Seguridad

Estadísticas de fiabilidad de la
Dimensión Seguridad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,950	4

Como se aprecia en la tabla 9, la confiabilidad para la dimensión Seguridad tras aplicar el Alpha de Cronbach dio un resultado de 0,950 lo que representa una confiabilidad excelente y puede ser usado en la investigación.

Tabla anexada 10. Confiabilidad dimensión Elementos Tangibles

Estadísticas de fiabilidad de la
Dimensión Elementos
Tangibles

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,714	3

Como se aprecia en la tabla 10, la confiabilidad para la dimensión Elementos Tangibles tras aplicar el Alpha de Cronbach dio un resultado de 0,714 lo que representa una confiabilidad aceptable y puede ser usado en la investigación.

Tabla anexada 11. Confiabilidad dimensión Capacidad de Respuesta

Estadísticas de fiabilidad de la
Dimensión Capacidad de
Respuesta

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,887	3

Como se aprecia en la tabla 11, la confiabilidad para la dimensión Capacidad de Respuesta tras aplicar el Alpha de Cronbach dio un resultado de 0,887 lo que representa una confiabilidad buena y puede ser usado en la investigación.

Tabla anexada 12. Confiabilidad dimensión Empatía

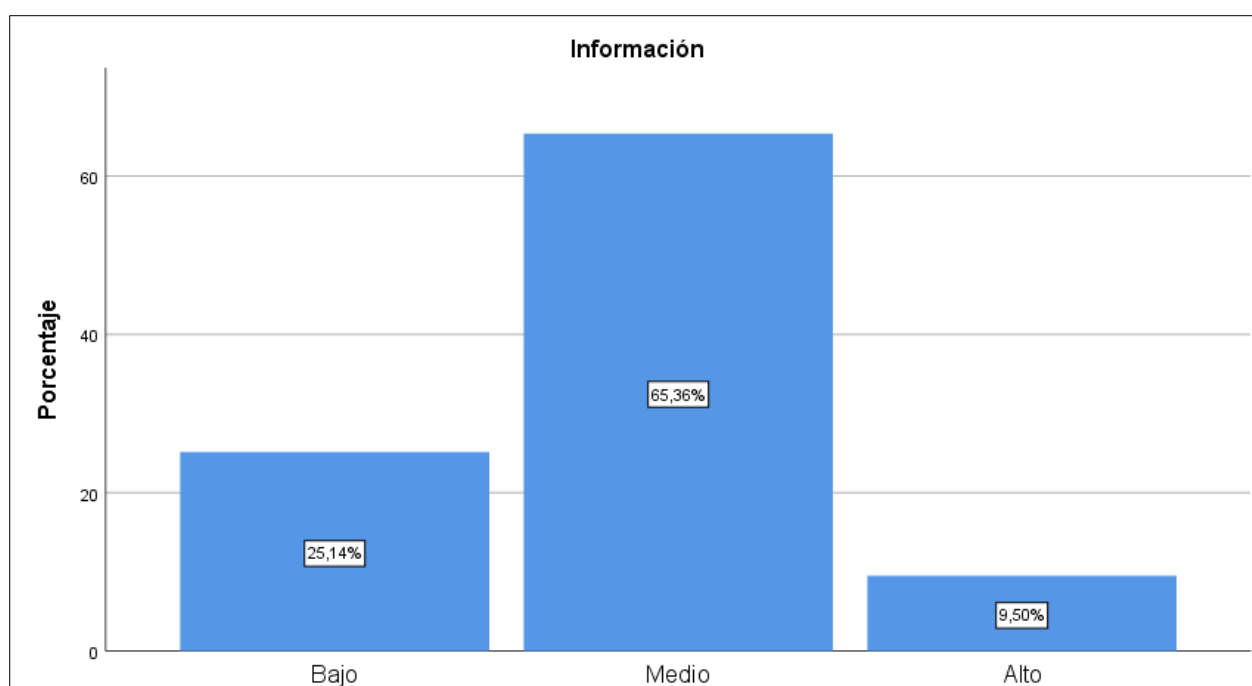
Estadísticas de fiabilidad de la
Dimensión Empatía

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,901	2

Como se aprecia en la tabla 12, la confiabilidad para la dimensión Empatía tras aplicar el Alfa de Cronbach dio un resultado de 0,901 lo que representa una confiabilidad excelente y puede ser usado en la investigación.

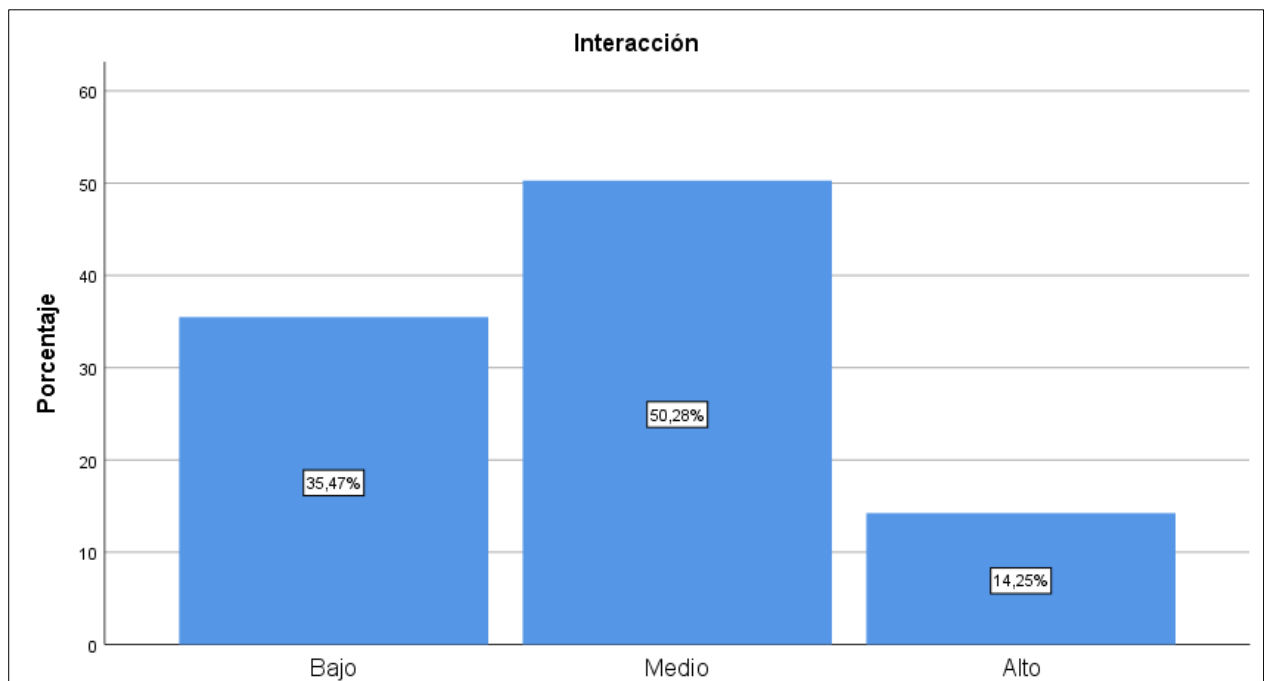
Anexo 6. Figuras Descriptivas

Figura 1. Dimensión Información



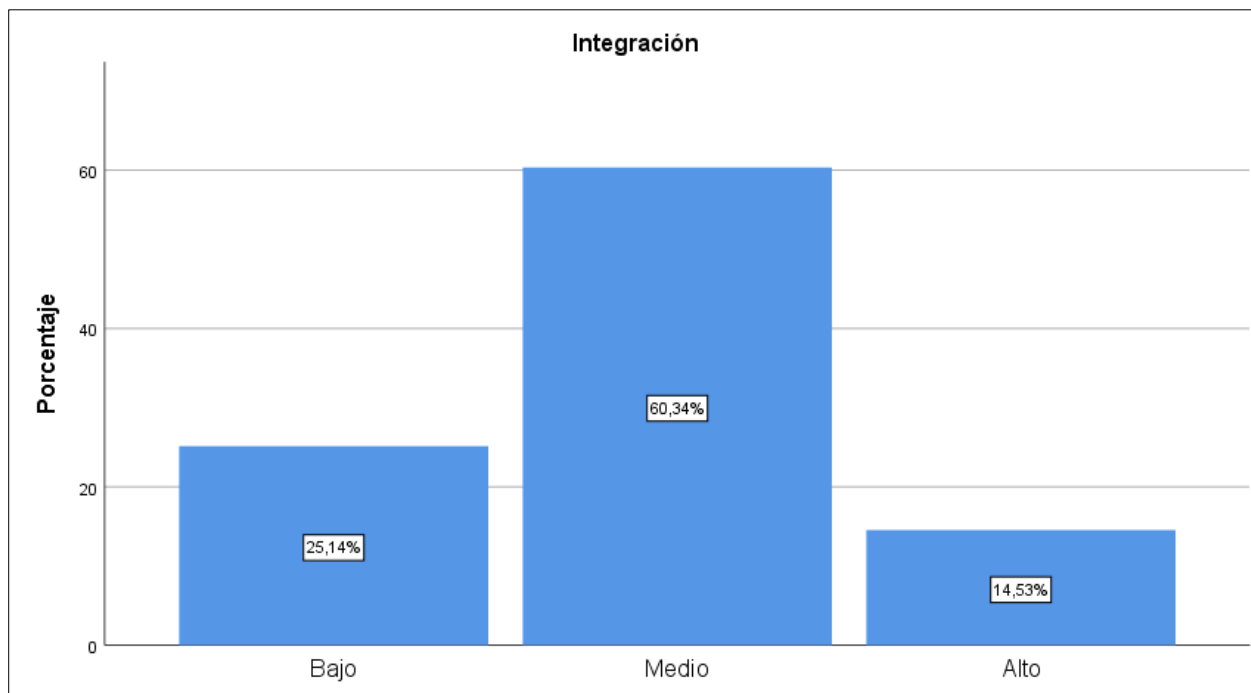
Como se aprecia en la figura 1, los resultados para la dimensión información muestran que el nivel Medio predomina en esta dimensión con un 65,36%, le sigue el nivel Bajo con un 25,14% y el nivel Alto con un 9,50%, finalmente se da un 0% para los niveles Muy Bajo y Muy Alto.

Figura 2. Dimensión Interacción



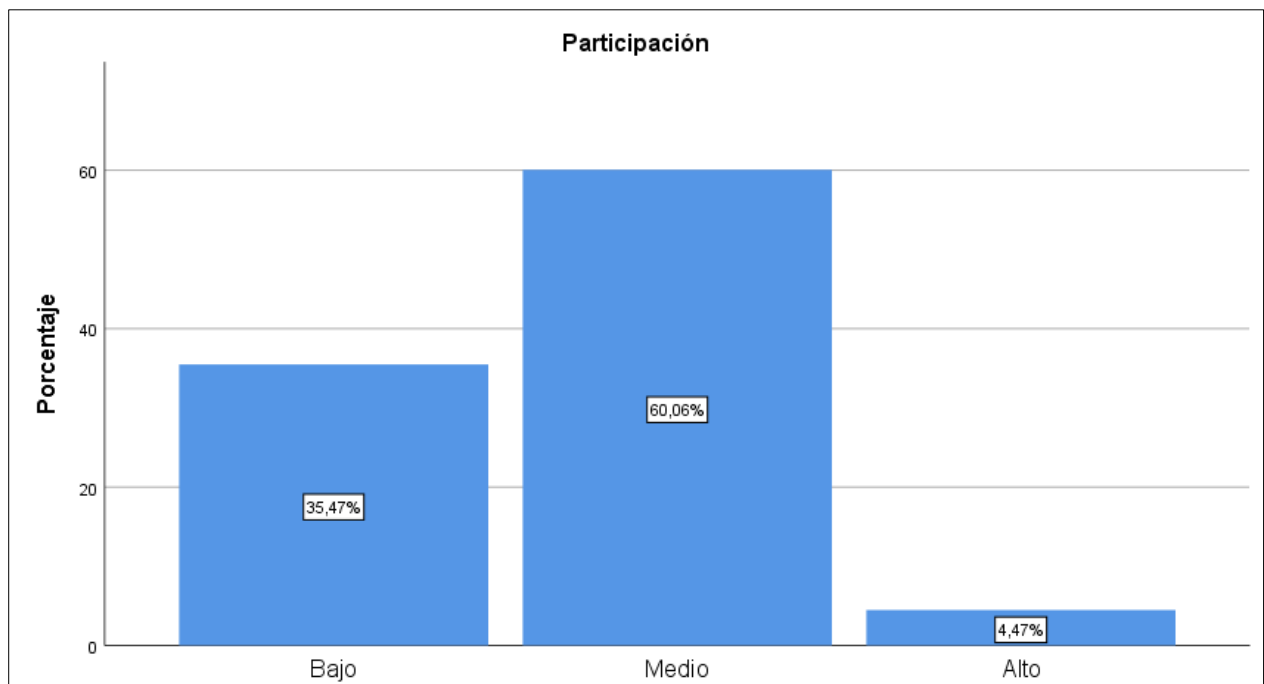
Como se aprecia en la figura 2, los resultados para la dimensión Interacción muestran que el nivel Medio predomina en esta dimensión con un 50,28%, le sigue el nivel Bajo con un 35,47% y el nivel Alto con un 14,25%, finalmente se da un 0% para los niveles Muy Bajo y Muy Alto.

Figura 3. Dimensión Integración



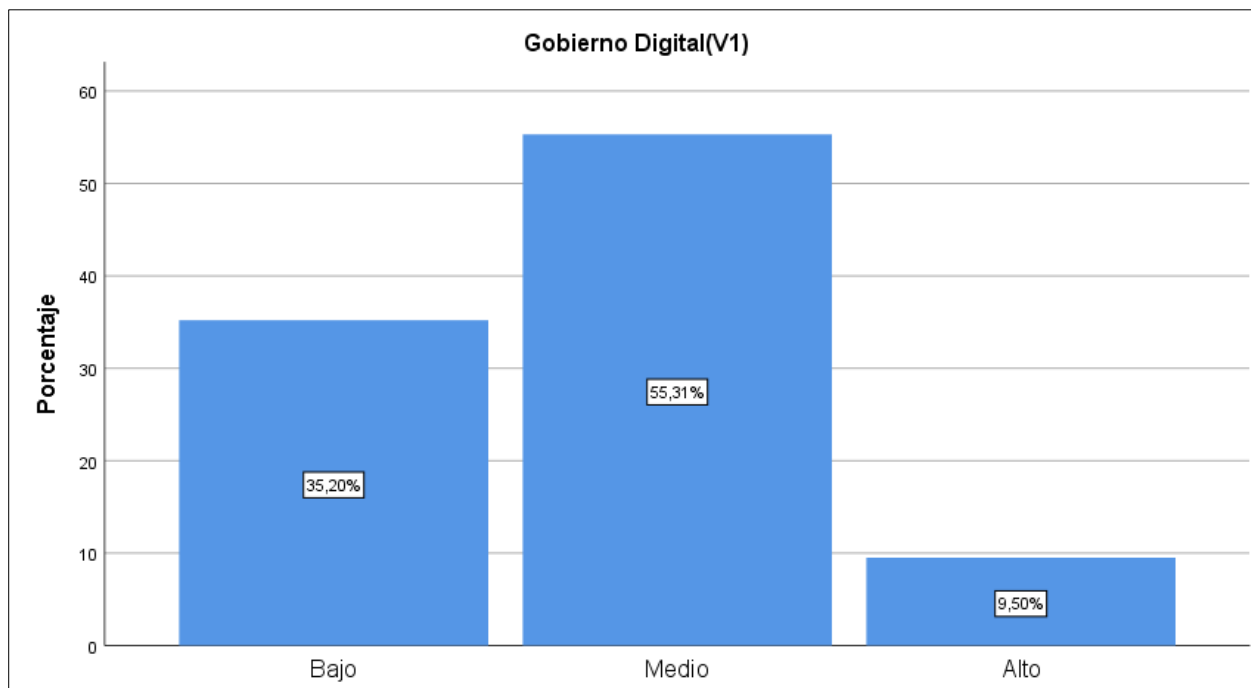
Como se aprecia en la figura 3, los resultados para la dimensión Integración muestran que el nivel Medio predomina en esta dimensión con un 60,34%, le sigue el nivel Bajo con un 25,14% y el nivel Alto con un 14,53%, finalmente se da un 0% para los niveles Muy Bajo y Muy Alto.

Figura 4. Dimensión Participación



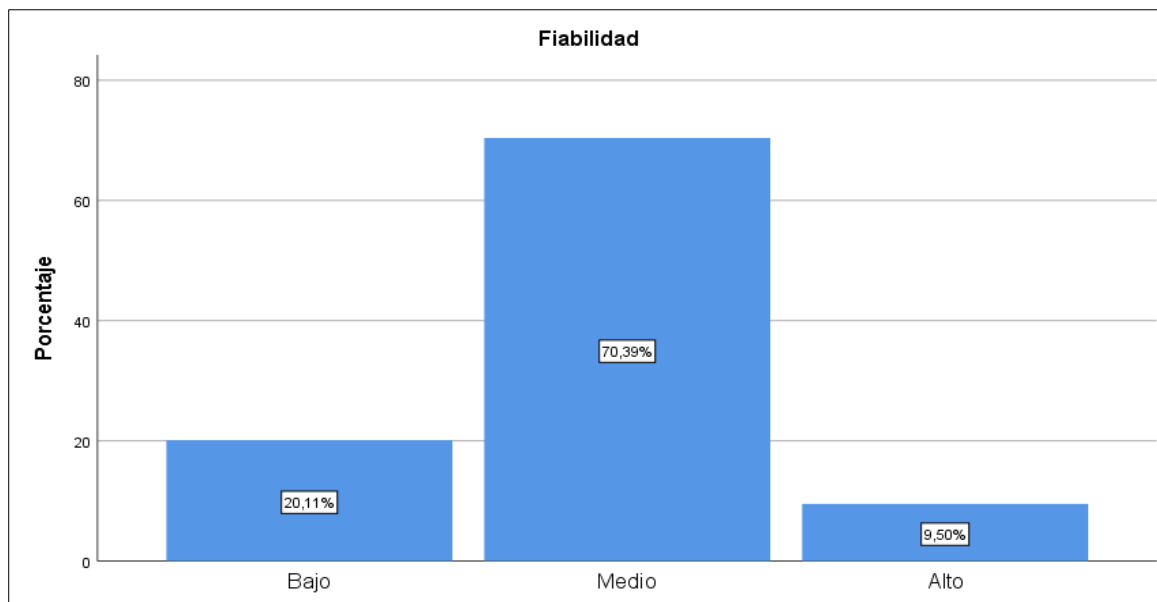
Como se aprecia en la figura 4, los resultados para la dimensión Participación muestran que el nivel Medio predomina en esta dimensión con un 60,06%, le sigue el nivel Bajo con un 35,47% y el nivel Alto con un 4,47%, finalmente se da un 0% para los niveles Muy Bajo y Muy Alto

Figura 5. Variable Gobierno Digital



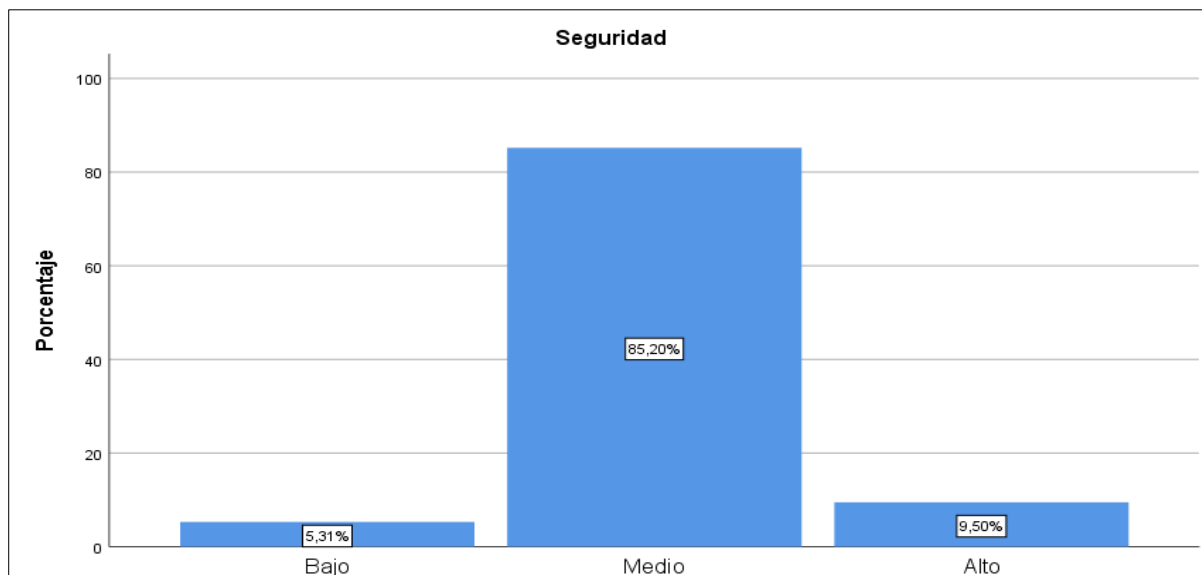
Como se aprecia en la figura 5, los resultados para la variable Gobierno Digital muestran que el nivel Medio predomina en esta dimensión con un 55,31%, le sigue el nivel Bajo con un 35,20% y el nivel Alto con un 9,50%, finalmente se da un 0% para los niveles Muy Bajo y Muy Alto.

Figura 6. Dimensión Fiabilidad



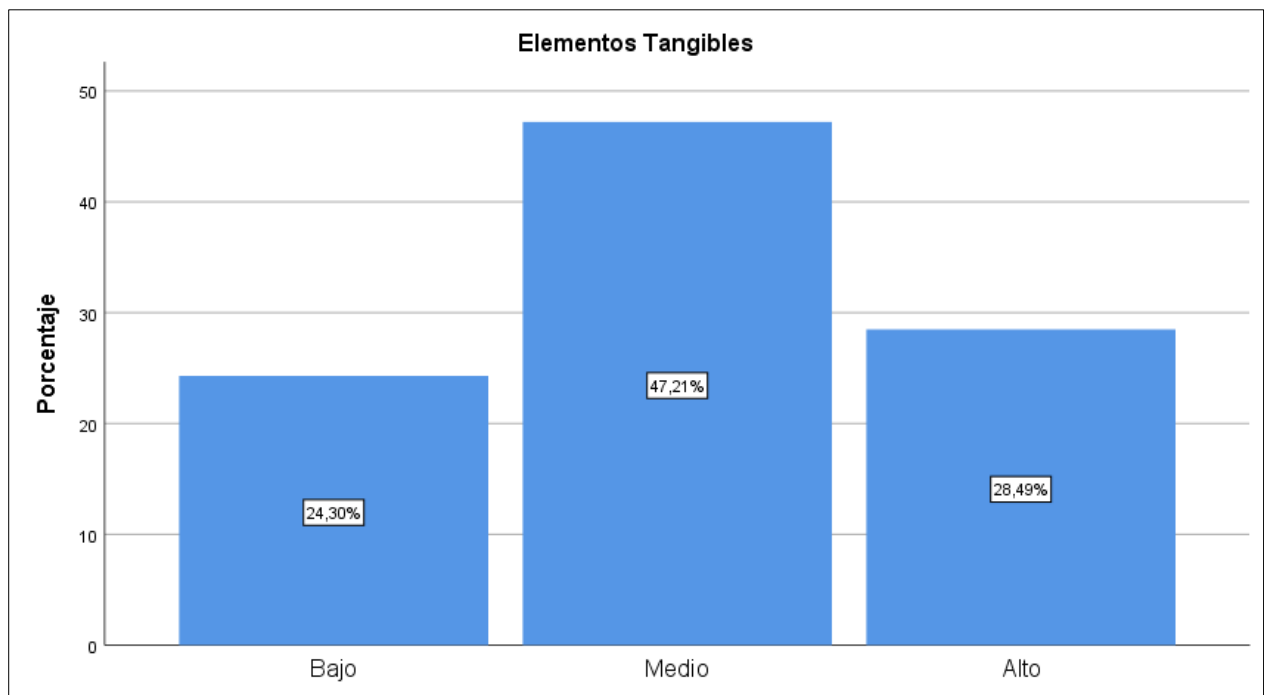
Como se aprecia en la figura 6, los resultados para la dimensión Fiabilidad muestran que el nivel Medio predomina en esta dimensión con un 70,39%, le sigue el nivel Bajo con un 20,11% y el nivel Alto con un 9,50%, finalmente se da un 0% para los niveles Muy Bajo y Muy Alto.

Figura 7. Dimensión Seguridad



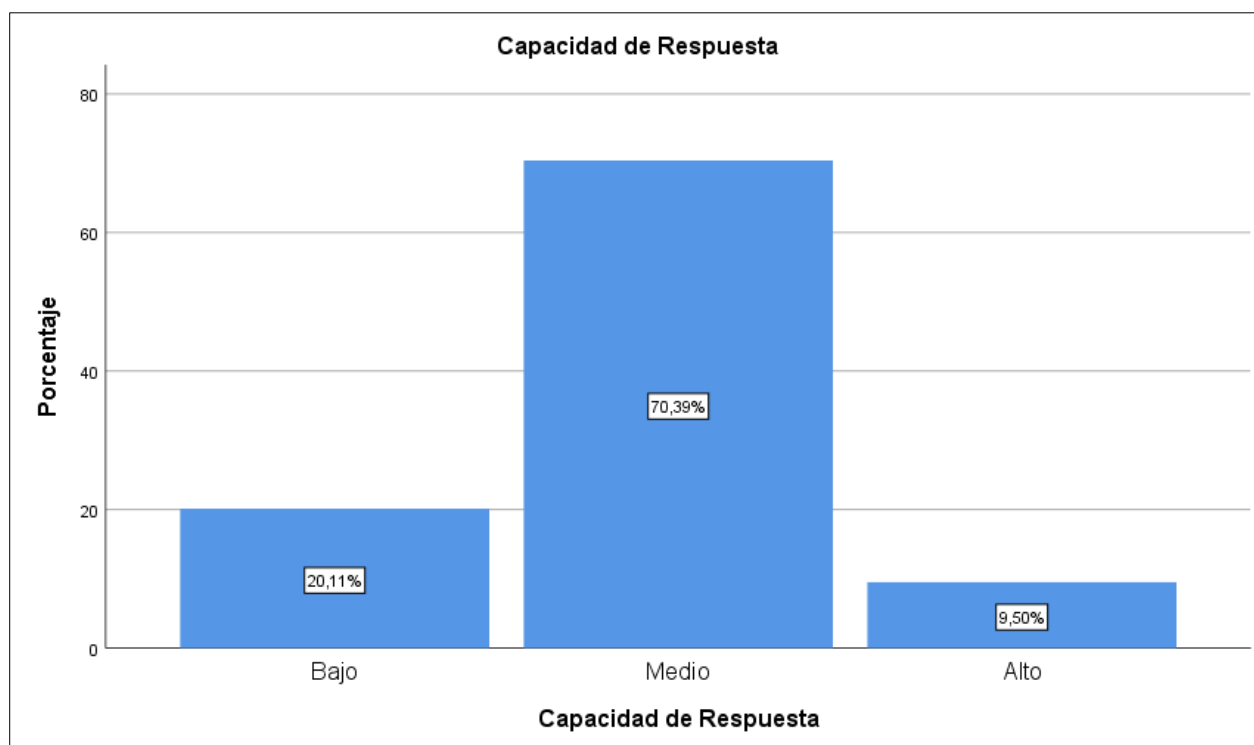
Como se aprecia en la figura 7, los resultados para la dimensión Seguridad muestran que el nivel Medio predomina en esta dimensión con un 65,20%, le sigue el nivel Alto con un 9,50% y el nivel Bajo con un 5,31%, finalmente se da un 0% para los niveles Muy Bajo y Muy Alto.

Figura 8. Dimensión Elementos Tangibles



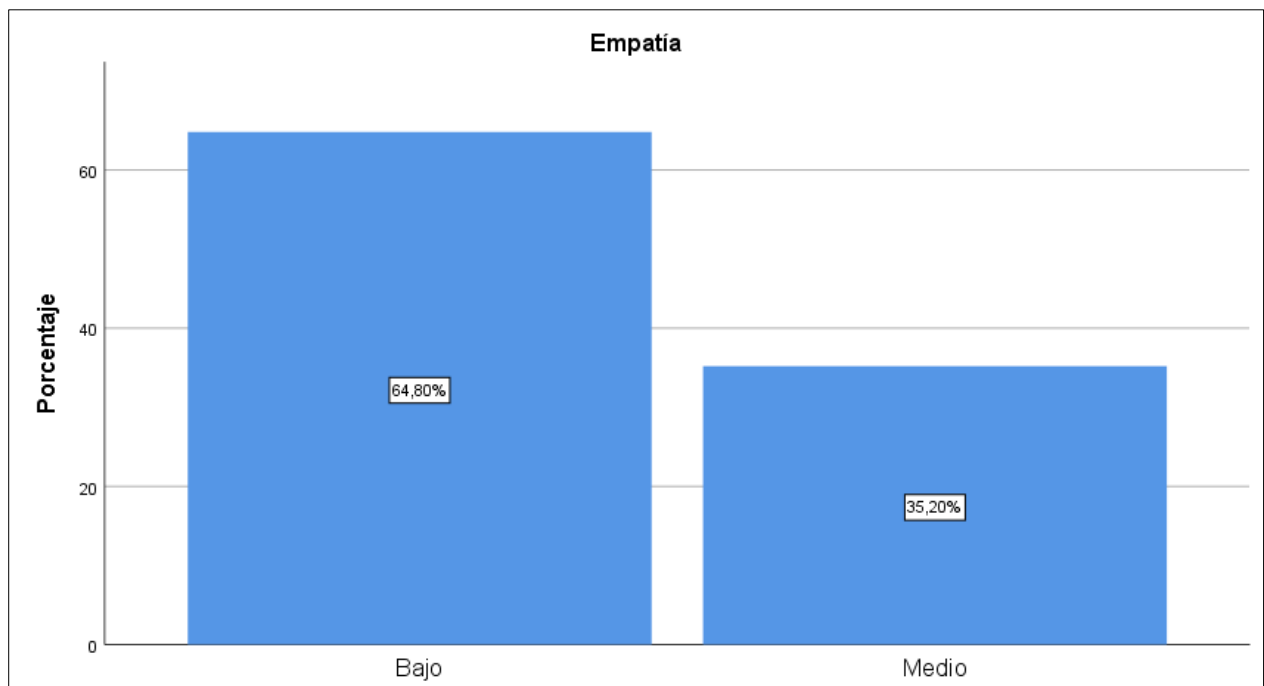
Como se aprecia en la figura 8, los resultados para la dimensión Elementos Tangibles muestran que el nivel Medio predomina en esta dimensión con un 47,21%, le sigue el nivel Alto con un 28,49% y el nivel Bajo con un 24,30%, finalmente se da un 0% para los niveles Muy Bajo y Muy Alto.

Figura 9. Dimensión Capacidad de Respuesta



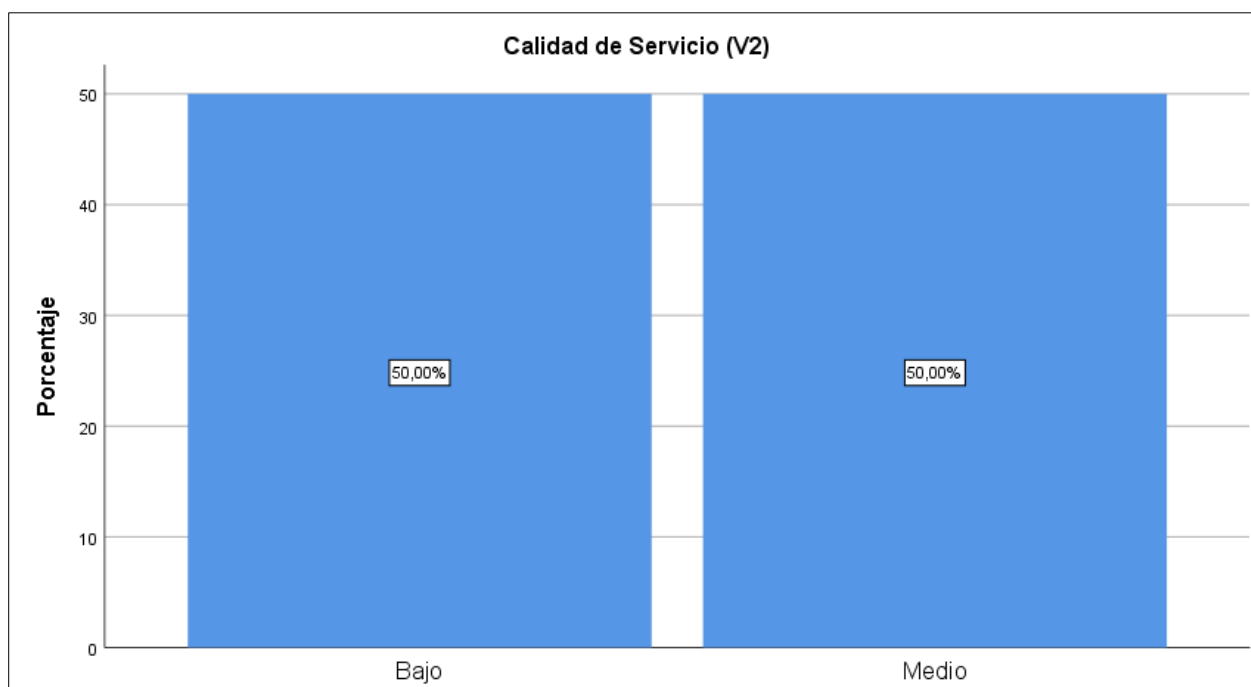
Como se aprecia en la figura 9, los resultados para la dimensión Capacidad de Respuesta muestran que el nivel Medio predomina en esta dimensión con un 70,39%, le sigue el nivel Bajo con un 20,11% y el nivel Alto con un 9,50%, finalmente se da un 0% para los niveles Muy Bajo y Muy Alto.

Figura 10. Dimensión Empatía



Como se aprecia en la figura 10, los resultados para la dimensión Empatía muestran que el nivel Bajo predomina en esta dimensión con un 64,80%, le sigue el nivel Medio con un 35,20%, finalmente se da un 0% para los niveles Muy Bajo, Alto y Muy Alto.

Figura 11. Variable Calidad de Servicio



Como se aprecia en la figura 11, los resultados para la variable Calidad de Servicio muestran que el nivel Bajo y Medio poseen el 50% en esta dimensión, finalmente se da un 0% para los niveles Muy Bajo, Alto y Muy Alto.

Anexo 7. Pruebas de Normalidad

Tabla anexada 13. Prueba de normalidad dimensión Información

Pruebas de normalidad Dimensión Información					
Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
0,357	358	0,000	0,739	358	0,000

Tras realizar la prueba de normalidad, se observa usando el índice de Kolmogorov- Smirnova ($n > 50$) que los datos no siguen una distribución normal dado el nivel de significancia ($p < 0,05$).

Tabla anexada 14. Prueba de normalidad dimensión Interacción

Pruebas de normalidad Dimensión Interacción					
Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
0,269	358	0,000	0,789	358	0,000

Tras realizar la prueba de normalidad, se observa usando el índice de Kolmogorov- Smirnova ($n > 50$) que los datos no siguen una distribución normal dado el nivel de significancia ($p < 0,05$).

Tabla anexada 15. Prueba de normalidad dimensión Integración

Pruebas de normalidad Dimensión Integración					
Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
0,316	358	0,000	0,776	358	0,000

Tras realizar la prueba de normalidad, se observa usando el índice de Kolmogorov- Smirnova ($n > 50$) que los datos no siguen una distribución normal dado el nivel de significancia ($p < 0,05$).

Tabla anexada 16. Prueba de normalidad dimensión Participación

Pruebas de normalidad Dimensión Participación					
Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
0,358	358	0,000	0,717	358	0,000

Tras realizar la prueba de normalidad, se observa usando el índice de Kolmogorov- Smirnova ($n > 50$) que los datos no siguen una distribución normal dado el nivel de significancia ($p < 0,05$).

Tabla anexada 17. Prueba de normalidad Variable Gobierno Digital

Pruebas de normalidad Variable Gobierno Digital					
Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
0,309	358	0,000	0,766	358	0,000

Tras realizar la prueba de normalidad, se observa usando el índice de Kolmogorov- Smirnova ($n > 50$) que los datos no siguen una distribución normal dado el nivel de significancia ($p < 0,05$).

Tabla anexada 18. Prueba de normalidad dimensión Fiabilidad

Pruebas de normalidad Dimensión Fiabilidad					
Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
0,378	358	0,000	0,710	358	0,000

Tras realizar la prueba de normalidad, se observa usando el índice de Kolmogorov- Smirnova ($n > 50$) que los datos no siguen una distribución normal dado el nivel de significancia ($p < 0,05$).

Tabla anexada 19. Prueba de normalidad dimensión Seguridad

Pruebas de normalidad Dimensión Seguridad					
Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
0,449	358	0,000	0,525	358	0,000

Tras realizar la prueba de normalidad, se observa usando el índice de Kolmogorov- Smirnova ($n > 50$) que los datos no siguen una distribución normal dado el nivel de significancia ($p < 0,05$).

Tabla anexada 20. Prueba de normalidad dimensión Elementos Tangibles

Pruebas de normalidad Dimensión Elementos Tangibles					
Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
0,238	358	0,000	0,809	358	0,000

Tras realizar la prueba de normalidad, se observa usando el índice de Kolmogorov- Smirnova ($n > 50$) que los datos no siguen una distribución normal dado el nivel de significancia ($p < 0,05$).

Tabla anexada 21. Prueba de normalidad dimensión Capacidad de Respuesta

Pruebas de normalidad Dimensión Capacidad de Respuesta					
Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
0,378	358	0,000	0,710	358	0,000

Tras realizar la prueba de normalidad, se observa usando el índice de Kolmogorov- Smirnova ($n > 50$) que los datos no siguen una distribución normal dado el nivel de significancia ($p < 0,05$).

Tabla anexada 22. Prueba de normalidad dimensión Empatía

Pruebas de normalidad Dimensión Empatía					
Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
0,417	358	0,000	0,604	358	0,000

Tras realizar la prueba de normalidad, se observa usando el índice de Kolmogorov- Smirnova ($n > 50$) que los datos no siguen una distribución normal dado el nivel de significancia ($p < 0,05$).

Tabla anexada 23. Prueba de normalidad Variable Calidad de Servicio

Pruebas de normalidad Variable Calidad de Servicio					
Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
0,341	358	0,000	0,637	358	0,000

Tras realizar la prueba de normalidad, se observa usando el índice de Kolmogorov- Smirnova ($n > 50$) que los datos no siguen una distribución normal dado el nivel de significancia ($p < 0,05$).

ANEXO 8: DATA DE LA PRUEBA PILOTO

GOBIERNO DIGITAL													
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN			INTEGRACIÓN			PARTICIPACIÓN		
Muestra	ÍTEM1	ÍTEM2	ÍTEM3	ÍTEM4	ÍTEM5	ÍTEM6	ÍTEM7	ÍTEM8	ÍTEM9	ÍTEM10	ÍTEM11	ÍTEM12	ÍTEM13
1	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4
2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	3	3	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4
6	3	4	5	3	5	5	3	4	4	5	3	2	2
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4
12	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
15	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	4	4
17	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2
18	4	4	2	5	2	2	3	4	2	5	4	4	4
19	3	4	2	4	2	2	3	4	2	5	2	4	5
20	3	1	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3
21	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
22	4	3	2	5	3	3	1	5	1	2	2	2	4
23	2	4	2	4	2	2	3	2	3	4	2	2	1
24	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1

26	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4
27	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
30	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	4	4
32	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2
33	4	4	2	5	2	2	3	4	2	5	4	4	4
34	3	4	2	4	2	2	3	4	2	5	2	4	5
35	3	1	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3
36	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
37	4	3	2	5	3	3	1	5	1	2	2	2	4
38	2	4	2	4	2	2	3	2	3	4	2	2	1
39	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
40	4	4	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4

CALIDAD DE SERVICIO

	FIABILIDAD			SEGURIDAD				ELEMENTOS TANGIBLES			CAPACIDAD DE RESPUESTA			EMPATÍA	
Muestra	ÍTEM1	ÍTEM2	ÍTEM3	ÍTEM4	ÍTEM5	ÍTEM6	ÍTEM7	ÍTEM8	ÍTEM9	ÍTEM10	ÍTEM11	ÍTEM12	ÍTEM13	ÍTEM14	ÍTEM15
1	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
2	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	2	1	4	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5
6	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3
7	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	5
9	5	5	4	5	5	5	5	4	2	2	3	5	4	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5
12	5	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4
13	5	5	3	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
16	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
17	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1
18	2	2	2	2	2	2	2	5	1	3	3	2	2	2	2
19	4	4	2	4	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3
20	4	4	4	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2
21	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4
22	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4
23	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2	2	4	2
24	4	4	4	4	3	2	3	1	1	3	4	2	3	3	4
25	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5
27	5	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4
28	5	5	3	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4

29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
31	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
32	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1
33	2	2	2	2	2	2	2	5	1	3	3	2	2	2	2
34	4	4	2	4	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3
35	4	4	4	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2
36	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4
37	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4
38	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2	2	4	2
39	4	4	4	4	3	2	3	1	1	3	4	2	3	3	4
40	2	2	2	4	4	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2

ANEXO 8: BASE DE DATOS DE LAS ENCUESTAS

GOBIERNO DIGITAL													
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN			INTEGRACIÓN			PARTICIPACIÓN		
Muestra	ÍTEM1	ÍTEM2	ÍTEM3	ÍTEM4	ÍTEM5	ÍTEM6	ÍTEM7	ÍTEM8	ÍTEM9	ÍTEM10	ÍTEM11	ÍTEM12	ÍTEM13
1	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
3	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
4	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
5	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
6	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
7	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
8	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
9	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
10	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
11	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
12	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
13	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
14	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
15	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
16	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
17	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
18	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
19	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
20	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
21	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
22	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
23	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
24	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
25	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
26	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
27	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2

28	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
29	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
30	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
31	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
32	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
33	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
34	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
35	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
36	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
37	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
38	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
39	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
40	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
41	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
42	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
43	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
44	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
45	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
46	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
47	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
48	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
49	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
50	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
51	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
52	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
53	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
54	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
55	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
56	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
57	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
58	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
59	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
60	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3

61	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
62	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
63	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
64	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
65	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
66	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
67	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
68	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
69	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
70	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
71	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
72	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
73	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
74	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
75	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
76	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
77	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
78	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
79	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
80	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
81	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
82	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
83	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
84	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
85	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
86	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
87	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
88	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
89	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
90	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
91	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
92	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
93	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2

94	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
95	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
96	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
97	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
98	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
99	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
100	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
101	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
102	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
103	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
104	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
105	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
106	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
107	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
108	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
109	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
110	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
111	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
112	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
113	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
114	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
115	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
116	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
117	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
118	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
119	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
120	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
121	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
122	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
123	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
124	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
125	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
126	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2

127	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
128	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
129	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
130	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
131	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
132	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
133	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
134	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
135	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
136	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
137	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
138	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
139	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
140	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
141	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
142	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
143	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
144	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
145	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
146	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
147	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
148	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
149	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
150	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
151	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
152	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
153	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
154	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
155	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
156	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
157	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
158	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
159	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3

160	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
161	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
162	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
163	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
164	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
165	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
166	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
167	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
168	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
169	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
170	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
171	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
172	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
173	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
174	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
175	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
176	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
177	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
178	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
179	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
180	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
181	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
182	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
183	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
184	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
185	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
186	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
187	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
188	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
189	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
190	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
191	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
192	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4

193	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
194	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
195	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
196	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
197	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
198	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
199	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
200	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
201	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
202	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
203	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
204	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
205	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
206	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
207	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
208	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
209	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
210	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
211	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
212	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
213	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
214	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
215	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
216	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
217	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
218	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
219	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
220	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
221	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
222	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
223	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
224	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
225	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2

226	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
227	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
228	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
229	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
230	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
231	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
232	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
233	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
234	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
235	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
236	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
237	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
238	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
239	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
240	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
241	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
242	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
243	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
244	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
245	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
246	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
247	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
248	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
249	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
250	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
251	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
252	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
253	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
254	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
255	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
256	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
257	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
258	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2

259	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
260	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
261	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
262	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
263	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
264	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
265	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
266	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
267	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
268	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
269	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
270	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
271	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
272	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
273	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
274	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
275	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
276	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
277	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
278	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
279	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
280	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
281	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
282	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
283	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
284	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
285	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
286	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
287	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
288	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
289	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
290	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
291	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4

292	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
293	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
294	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
295	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
296	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
297	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
298	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
299	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
300	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
301	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
302	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
303	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
304	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
305	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
306	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
307	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
308	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
309	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
310	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
311	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
312	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
313	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
314	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
315	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
316	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
317	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
318	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
319	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
320	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
321	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
322	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
323	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
324	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4

325	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
326	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
327	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
328	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
329	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
330	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
331	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
332	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
333	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
334	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
335	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
336	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
337	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
338	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
339	2	3	1	1	5	3	2	3	1	1	5	3	2
340	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
341	2	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2
342	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
343	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
344	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
345	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
346	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
347	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
348	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
349	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
350	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
351	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	4
352	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	4
353	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
354	3	5	1	2	1	3	3	5	1	2	1	3	3
355	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	1	1	2
356	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
357	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2

358	1	2	3	3	5	2	1	2	3	3	5	2	2
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

CALIDAD DE SERVICIO															
	FIABILIDAD			SEGURIDAD				ELEMENTOS TANGIBLES			CAPACIDAD DE RESPUESTA			EMPATÍA	
Muestra	ÍTEM1	ÍTEM2	ÍTEM3	ÍTEM4	ÍTEM5	ÍTEM6	ÍTEM7	ÍTEM8	ÍTEM9	ÍTEM10	ÍTEM11	ÍTEM12	ÍTEM13	ÍTEM14	ÍTEM15
1	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
3	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
5	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
6	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
7	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
8	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
9	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
10	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
11	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
12	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
13	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
14	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
15	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
16	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
17	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
18	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
19	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
20	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1

21	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
22	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
23	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
24	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
25	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
26	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
27	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
28	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
29	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
30	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
31	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
32	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
33	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
34	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
35	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
36	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
37	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
38	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
39	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
40	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
41	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
42	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
43	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
44	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
45	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
46	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
47	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
48	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
49	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
50	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
51	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
52	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
53	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4

54	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
55	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
56	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
57	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
58	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
59	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
60	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
61	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
62	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
63	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
64	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
65	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
66	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
67	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
68	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
69	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
70	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
71	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
72	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
73	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
74	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
75	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
76	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
77	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
78	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
79	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
80	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
81	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
82	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
83	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
84	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
85	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
86	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1

87	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
88	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
89	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
90	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
91	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
92	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
93	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
94	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
95	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
96	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
97	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
98	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
99	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
100	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
101	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
102	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
103	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
104	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
105	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
106	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
107	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
108	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
109	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
110	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
111	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
112	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
113	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
114	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
115	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
116	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
117	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
118	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
119	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1

120	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
121	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
122	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
123	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
124	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
125	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
126	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
127	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
128	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
129	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
130	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
131	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
132	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
133	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
134	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
135	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
136	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
137	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
138	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
139	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
140	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
141	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
142	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
143	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
144	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
145	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
146	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
147	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
148	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
149	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
150	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
151	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
152	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2

153	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
154	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
155	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
156	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
157	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
158	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
159	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
160	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
161	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
162	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
163	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
164	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
165	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
166	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
167	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
168	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
169	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
170	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
171	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
172	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
173	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
174	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
175	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
176	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
177	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
178	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
179	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
180	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
181	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
182	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
183	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
184	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
185	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5

186	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
187	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
188	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
189	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
190	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
191	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
192	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
193	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
194	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
195	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
196	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
197	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
198	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
199	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
200	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
201	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
202	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
203	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
204	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
205	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
206	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
207	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
208	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
209	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
210	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
211	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
212	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
213	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
214	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
215	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
216	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
217	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
218	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2

219	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
220	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
221	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
222	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
223	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
224	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
225	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
226	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
227	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
228	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
229	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
230	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
231	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
232	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
233	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
234	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
235	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
236	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
237	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
238	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
239	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
240	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
241	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
242	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
243	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
244	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
245	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
246	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
247	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
248	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
249	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
250	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
251	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2

252	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
253	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
254	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
255	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
256	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
257	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
258	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
259	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
260	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
261	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
262	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
263	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
264	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
265	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
266	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
267	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
268	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
269	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
270	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
271	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
272	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
273	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
274	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
275	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
276	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
277	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
278	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
279	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
280	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
281	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
282	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
283	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
284	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3

285	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
286	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
287	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
288	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
289	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
290	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
291	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
292	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
293	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
294	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
295	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
296	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
297	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
298	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
299	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
300	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
301	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
302	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
303	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
304	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
305	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
306	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
307	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
308	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
309	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
310	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
311	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
312	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
313	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
314	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
315	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
316	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
317	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3

318	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
319	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
320	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
321	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
322	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
323	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
324	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
325	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
326	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
327	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
328	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
329	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
330	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
331	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
332	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
333	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
334	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
335	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
336	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
337	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
338	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
339	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
340	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
341	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
342	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
343	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3
344	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
345	2	3	1	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2
346	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2
347	3	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	1
348	3	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1
349	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
350	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2

351	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
352	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5
353	2	3	1	5	5	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5
354	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3
355	2	5	3	4	4	3	2	5	3	3	2	5	3	4	4
356	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
357	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
358	1	3	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	5

ANEXO 9: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

PRIMER EXPERTO

TÍTULO: “El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2021”

NOMBRE Y APELLIDOS: PERCY ILICH MARTINEZ NAVARRO

GRADO ACADEMICO: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Gobierno Digital	Información	Contenido Útil	<ul style="list-style-type: none"> - El portal web de la Municipalidad distrital de La Esperanza contiene información completa y detallada, y es de fácil acceso. - El portal web contiene información multimedia en forma de audios (podcasts) y videos (videocasts). - El portal tiene información y eventos actualizados - Los servicios virtuales en el portal son de fácil acceso 	X		X		X		X	
		Presentación Inclusiva de la información		X		X		X		X	
		Administrados informados		X		X		X		X	
		Diseño amigable		X		X		X		X	
	Interacción	Atención Virtual		X		X		X		X	

	Formatería digitalizada	<ul style="list-style-type: none"> - La Unidad Local de Empadronamiento (ULE) cuenta con un asistente virtual para atención y consultas ciudadana. 	X		X		X		X		
			Funcionario comprometidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Se puede observar formatos con sus instrucciones, para descargar, y llenar solicitudes de cualquier trámite - EL portal de la Municipalidad distrital de La Esperanza tiene forma de contactar al responsable del área de la ULE. 	X		X		X		X
	Integración	Información multisectorial	<ul style="list-style-type: none"> - El portal de la Municipalidad distrital de La Esperanza, cuenta con una sección informativa sobre los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH. - El portal web cuenta con vínculos de acceso a las plataformas de los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH. - Permite que los usuarios puedan hacer seguimiento de sus trámites desde la página web. 	X		X		X		X	
		Vinculación de procesos		X		X		X		X	
		Seguimiento continuo		X		X		X		X	
	Participación	Funcionarios son accesibles.	<ul style="list-style-type: none"> - Existe foros o chats grupales sobre asuntos públicos con los responsables del área - Existen encuestas de satisfacción y necesidades en la plataforma de Municipalidad distrital de La Esperanza sobre la atención en la Unidad Local de Empadronamiento 	X		X		X		X	
		Gestión de la percepción		X		X		X		X	
		Redes sociales implementadas		X		X		X		X	

			- La Unidad Local de Empadronamiento tiene presencia en redes sociales para promover la participación de sus usuarios								
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Cumple lo prometido	- El servicio fue realizado correctamente	X		X		X		X	
		No cometen errores	- El personal hace su trabajo de manera cuidadosa	X		X		X		X	
		Interés por resolver el problema	- El personal muestra interés en solucionar sus problemas	X		X		X		X	
	Seguridad	Información pertinente	- Recibió información previa para el servicio	X		X		X		X	
		Los empleados son amables	- El trato del personal fue amable y cortés	X		X		X		X	
		El personal es especializado	- El personal es profesional y capacitado	X		X		X		X	
		Servicio coloquial	- El lenguaje de la persona que le atendió fue claro	X		X		X		X	
	Elementos Tangibles	Implementos de bioseguridad	- El personal contaba con los implementos de bioseguridad	X		X		X		X	
		Instalaciones seguras	- Las instalaciones contaban con protocolos de bioseguridad	X		X		X		X	
		Espacio bien implementado.	- Las instalaciones eran adecuadas para este tipo de servicio	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	- El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve	X		X		X		X	
		Conducción del servicio	- El tiempo de duración del trámite o servicio fue adecuado	X		X		X		X	
Se respetan horarios y plazos		- Los horarios de atención son adecuados y se respetan	X		X		X		X		

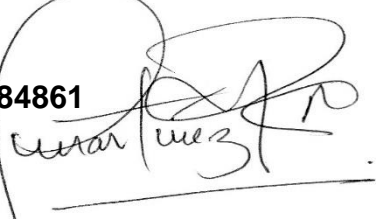
	Empatía	Confianza	- Usted puede confiar en esta unidad de empadronamiento	X		X		X		X	
		Personal identificado	- Considera que esta unidad conoce sus necesidades	X		X		X		X	

OBSERVACIONES:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos de las 2 variables de estudio de la investigación, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, según su pertinencia y utilidad.

FECHA DE REVISIÓN

DNI: 42484861



FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

SEGUNDO EXPERTO

TÍTULO: “El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2021”

NOMBRE Y APELLIDOS: JHON ÁNGEL AGUILAR CASTILLO

GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Gobierno Digital	Información	Contenido Útil	<ul style="list-style-type: none"> - El portal web de la Municipalidad distrital de La Esperanza contiene información completa y detallada, y es de fácil acceso. - El portal web contiene información multimedia en forma de audios (podcasts) y videos (videocasts). - El portal tiene información y eventos actualizados - Los servicios virtuales en el portal son de fácil acceso 	X		X		X		X	
		Presentación Inclusiva de la información		X		X		X		X	
		Administrados informados		X		X		X		X	
		Diseño amigable		X		X		X		X	
	Interacción	Atención Virtual	<ul style="list-style-type: none"> - La Unidad Local de Empadronamiento (ULE) cuenta con un asistente virtual para atención y consultas ciudadana. 	X		X		X		X	
		Formatería digitalizada		X		X		X		X	

		Funcionario comprometidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Se puede observar formatos con sus instrucciones, para descargar, y llenar solicitudes de cualquier trámite - EL portal de la Municipalidad distrital de La Esperanza tiene forma de contactar al responsable del área de la ULE. 	X		X		X		X	
	Integración	Información multisectorial	<ul style="list-style-type: none"> - El portal de la Municipalidad distrital de La Esperanza, cuenta con una sección informativa sobre los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH. - El portal web cuenta con vínculos de acceso a las plataformas de los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH. - Permite que los usuarios puedan hacer seguimiento de sus trámites desde la página web. 	X		X		X		X	
		Vinculación de procesos		X		X		X		X	
		Seguimiento continuo		X		X		X		X	
	Participación	Funcionarios son accesibles.	<ul style="list-style-type: none"> - Existe foros o chats grupales sobre asuntos públicos con los responsables del área - Existen encuestas de satisfacción y necesidades en la plataforma de Municipalidad distrital de La Esperanza sobre la atención en la Unidad Local de Empadronamiento - La Unidad Local de Empadronamiento tiene presencia en redes sociales para promover la participación de sus usuarios 	X		X		X		X	
		Gestión de la percepción		X		X		X		X	
		Redes sociales implementadas		X		X		X		X	
Calidad	Fiabilidad	Cumple lo prometido	- El servicio fue realizado correctamente	X		X		X		X	

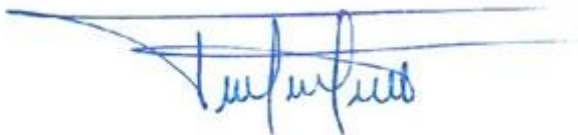
de Servicio	No cometen errores	- El personal hace su trabajo de manera cuidadosa	X		X		X		X		
			Interés por resolver el problema	- El personal muestra interés en solucionar sus problemas	X		X		X		X
	Seguridad	Información pertinente	- Recibió información previa para el servicio - El trato del personal fue amable y cortés - El personal es profesional y capacitado - El lenguaje de la persona que le atendió fue claro	X		X		X		X	
		Los empleados son amables		X		X		X		X	
		El personal es especializado		X		X		X		X	
		Servicio coloquial		X		X		X		X	
	Elementos Tangibles	Implementos de bioseguridad	- El personal contaba con los implementos de bioseguridad	X		X		X		X	
		Instalaciones seguras	- Las instalaciones contaban con protocolos de bioseguridad	X		X		X		X	
		Espacio bien implementado.	- Las instalaciones eran adecuadas para este tipo de servicio	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	- El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve	X		X		X		X	
		Conducción del servicio	- El tiempo de duración del trámite o servicio fue adecuado	X		X		X		X	
		Se respetan horarios y plazos	- Los horarios de atención son adecuados y se respetan	X		X		X		X	
	Empatía	Confianza	- Usted puede confiar en esta unidad de empadronamiento	X		X		X		X	
		Personal identificado	- Considera que esta unidad conoce sus necesidades	X		X		X		X	

OBSERVACIONES:

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación en la investigación.

FECHA DE REVISIÓN

DNI: 42118304

A handwritten signature in blue ink, written over a horizontal line. The signature is cursive and appears to read 'Luis Infante'.

FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

TERCER EXPERTO

TÍTULO: “El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2021”

NOMBRE Y APELLIDOS: SEGUNDO RULLY RUBIÑOS ZAMORA

GRADO ACADEMICO: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Gobierno Digital	Información	Contenido Útil	<ul style="list-style-type: none"> - El portal web de la Municipalidad distrital de La Esperanza contiene información completa y detallada, y es de fácil acceso. - El portal web contiene información multimedia en forma de audios (podcasts) y videos (videocasts). - El portal tiene información y eventos actualizados - Los servicios virtuales en el portal son de fácil acceso 	X		X		X		X	
		Presentación Inclusiva de la información		X		X		X		X	
		Administrados informados		X		X		X		X	
		Diseño amigable		X		X		X		X	
	Interacción	Atención Virtual	<ul style="list-style-type: none"> - La Unidad Local de Empadronamiento (ULE) cuenta con un asistente virtual para atención y consultas ciudadana. 	X		X		X		X	
		Formatería digitalizada		X		X		X		X	

		Funcionario comprometidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Se puede observar formatos con sus instrucciones, para descargar, y llenar solicitudes de cualquier trámite - EL portal de la Municipalidad distrital de La Esperanza tiene forma de contactar al responsable del área de la ULE. 	X		X		X		X	
	Integración	Información multisectorial	<ul style="list-style-type: none"> - El portal de la Municipalidad distrital de La Esperanza, cuenta con una sección informativa sobre los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH. - El portal web cuenta con vínculos de acceso a las plataformas de los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH. - Permite que los usuarios puedan hacer seguimiento de sus trámites desde la página web. 	X		X		X		X	
		Vinculación de procesos		X		X		X		X	
		Seguimiento continuo		X		X		X		X	
	Participación	Funcionarios son accesibles.	<ul style="list-style-type: none"> - Existe foros o chats grupales sobre asuntos públicos con los responsables del área - Existen encuestas de satisfacción y necesidades en la plataforma de Municipalidad distrital de La Esperanza sobre la atención en la Unidad Local de Empadronamiento - La Unidad Local de Empadronamiento tiene presencia en redes sociales para promover la participación de sus usuarios 	X		X		X		X	
		Gestión de la percepción		X		X		X		X	
		Redes sociales implementadas		X		X		X		X	
Calidad	Fiabilidad	Cumple lo prometido	- El servicio fue realizado correctamente	X		X		X		X	

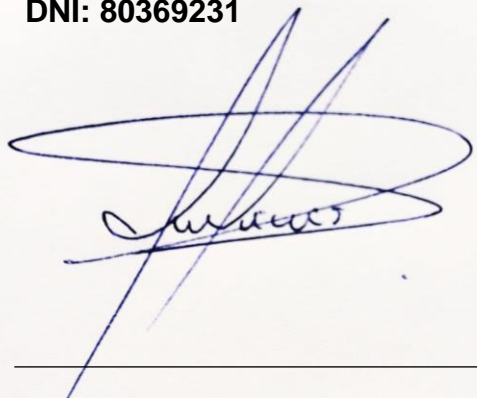
de Servicio		No cometen errores	- El personal hace su trabajo de manera cuidadosa	X		X		X		X	
		Interés por resolver el problema	- El personal muestra interés en solucionar sus problemas	X		X		X		X	
	Seguridad	Información pertinente	- Recibió información previa para el servicio - El trato del personal fue amable y cortés - El personal es profesional y capacitado - El lenguaje de la persona que le atendió fue claro	X		X		X		X	
		Los empleados son amables		X		X		X		X	
		El personal es especializado		X		X		X		X	
		Servicio coloquial		X		X		X		X	
	Elementos Tangibles	Implementos de bioseguridad	- El personal contaba con los implementos de bioseguridad	X		X		X		X	
		Instalaciones seguras	- Las instalaciones contaban con protocolos de bioseguridad	X		X		X		X	
		Espacio bien implementado.	- Las instalaciones eran adecuadas para este tipo de servicio	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	- El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve	X		X		X		X	
		Conducción del servicio	- El tiempo de duración del trámite o servicio fue adecuado	X		X		X		X	
		Se respetan horarios y plazos	- Los horarios de atención son adecuados y se respetan	X		X		X		X	
	Empatía	Confianza	- Usted puede confiar en esta unidad de empadronamiento	X		X		X		X	
		Personal identificado	- Considera que esta unidad conoce sus necesidades	X		X		X		X	

OBSERVACIONES:

El instrumento es adecuado se recomienda su aplicación en la investigación.

FECHA DE REVISIÓN

DNI: 80369231

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a horizontal line at the bottom.

FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO