



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno Digital y la Calidad de Servicios en la Municipalidad  
Provincial de Huaylas Caraz, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Menacho Cano, Juan Carlos (orcid.org/0000-0002-4033-0229)

**ASESOR:**

Dr. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando (orcid.org/0000-0002-5871-3471)

**COASESOR:**

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Gracias Dios por esta nueva oportunidad, gracias a mi familia por el apoyo para el logro de mis objetivos a mi familia por su fraternidad en todo momento.

A los trabajadores que participaron en el desarrollo de la investigación, con la información proporcionada para lograr con éxito la tesis.

## **Agradecimiento**

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A los trabajadores de la municipalidad por estar dispuestas a brindarme la información necesaria para culminar con éxito la tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV.RESULTADOS	26
V.DISCUSIÓN	34
VI.CONCLUSIONES	40
VII.RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	51

## Índice de tablas

Tabla 1. Lista de expertos	22
Tabla 2. Resultado de la prueba de confiabilidad del instrumento	23
Tabla 3. Intervalos de análisis de correlación	24
Tabla 4. Niveles de la percepción del Gobierno digital	26
Tabla 5. Niveles de la percepción de la calidad de servicio	27
<i>Tabla 6.</i> Normalidad de datos	28
Tabla 7. Relación del Gobierno digital y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022	28
Tabla 8. Relación de la identidad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022	29
Tabla 9. Relación de la prestación de servicios digitales y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022	30
Tabla 10. Relación de la gobernanza de datos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022	31
Tabla 11. Relación de la interoperabilidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022	32
Tabla 12. Relación de la seguridad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022	33

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema del estudio:	16
Figura 2. Niveles de confiabilidad:	19

## Resumen

La investigación se ha presentado con el objetivo de determinar en qué medida el Gobierno digital y la Calidad de Servicio se relacionan en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, para ello dentro de la metodología se ha considerado como de tipo aplicada, con carácter no experimental. diseño - correlacional, el alcance fue transversal, la población estuvo conformada por 131 servidores públicos del municipio, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual ha permitido hacer la recolección de datos para luego transcribir en el programa Excel y luego exportarlo al SPSS 27, obteniendo los siguientes resultados, se registró que el Gobierno digital se presentó como regular con un 50.4% y la calidad de Servicio como regular con un 51.9%, llegando a la conclusión: Se determinó una relación positiva, alta y significativa ( $Rho = 0.836$  ; sig. =  $0.000 < 0.05$ ) entre el Gobierno digital y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, reflejando en el gobierno digital y los servicios que incorpora para automatizar los procesos del municipio favorece la calidad del servicio que se brinda a la población. Asimismo, se ha tomado la decisión de rechazar la hipótesis nula.

Palabras clave: Gobierno digital, Calidad de Servicio, Cultura de calidad

## **Abstract**

The investigation has been presented with the objective of determining to what extent the digital Government and the Quality of Service are related in the Provincial Municipality of Huaylas Caraz, 2022, for this within the methodology it has been considered as an applied type, with a non-specific character. experimental. design - correlational, the scope was transversal, the population was made up of 131 public servants of the municipality, the technique applied was the survey and the instrument was the questionnaire, which has allowed data collection to be later transcribed in the Excel program and then export it to SPSS 27, obtaining the following results, it was recorded that the digital Government was presented as regular with 50.4% and the quality of Service as regular with 51.9%, reaching the conclusion: A positive relationship was determined, high and significant ( $Rho = 0.836$  ; sig. =  $0.000 < 0.05$ ) between the digital Government and the Quality of Service in the Provincial Municipality of Huaylas Caraz, 2022, reflecting on the digital government and the services that it incorporates to automate the processes of the municipality favors the quality of service provided to the population. Likewise, the decision to reject the null hypothesis has been made.

Keywords: Digital government, Service Quality, Quality culture

## I.INTRODUCCIÓN

En un mundo pleno de modernización y globalización, el uso adecuado de las herramientas digitales permite mejorar de manera eficiente en todo los aspectos de quehaceres de una organización, haciendo que se logre mayor participación, mayor nivel de transparencia e interacción con los usuarios de una localidad; en los gobiernos locales la digitalización impulsa la política de apertura, se logra la transparencia, por ello es importante darle el uso adecuado a las herramientas digitales porque contribuye mucho para avanzar con el fortalecimiento del régimen democrático y permite que se logre optimizar la calidad de servicio que se ocasiona cuando se atienden los usuarios (Pando, 2013).

CEPAL (2022), en su informe de datos y hechos relacionados a la transformación digital, indica que en los últimos años la digitalización ha adquirido mayores fases de complejidad en Latinoamérica, ya que las oportunidades ofertadas por las TIC se nota limitada, esto se evidencio a través de la pandemia de COVID 19, adquiriendo la necesidad de los mecanismos de cooperación, diálogo multianual y multisectorial, entonces en el mundo de era de digitalización el tema de las herramientas digitales debe estar en centro de debates de la política y ser un tema principal porque conducirá al desarrollo del estado, la necesidad actual de los ciudadanos requiere de un estado de bienestar digital que promueva la simplificación de los procesos generando un cambio estructural a través de la innovación.

En un estudio que se desarrolló por la Universidad de Costa Rica (2020) , sobre el análisis de los procesos digitales en los gobiernos locales revela la ausencia de apertura y de gobierno abierto, este trabajo lo realizaron con el objetivo de conocer la realidad de los gobiernos locales en el uso, acceso y confiscación de las tecnologías (tics) y entender cómo se ha llevado el proceso de digitalización, el resultado encontrado es desfavorable, ya que las páginas web de las municipalidades no están cumpliendo con el objetivo planteado ya que presentan rezagos, si bien es cierto que las municipalidades hacen el esfuerzo para lograr la digitalización, pero deben tener la voluntad política que impulse los procesos de simplificación y este tema debe estar incluido en planes estratégicos.

En un artículo de OECD (2019), Digital Government Studies, indican que los procesos de transformación digital, la simplificación administrativa y la agilidad se ha convertido en un problema en los estados de América Latina y de esto no está excluido el estado peruano, es así que el 29% de peruanos terminan acciones de trámite administrativo en una sola visita, el 41% de trámites requiere de tres o más interacciones y el 17% de peruanos mencionan que los procesos son sencillos. Con este índice, el desempeño del estado peruano es bajo ya que, de 4,535 procedimientos administrativos del estado, solo el 15.10% inicia en línea y tan solo el 4% termina desarrollarse digitalmente. Pues esto constituye una preocupación y una oportunidad de pérdida de la competitividad y productividad del estado.

El estado peruano ante situación para poder y satisfacer los requerimientos de los usuarios requiere de implementar sistemas informativos en todo su nivel que permitan ofrecer los servicios de carácter eficiente y demostrando eficacia. En tal sentido, la normativa de gobierno digital admitido por el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, busca impulsar la influencia de las tecnologías modernas digitales con el objetivo de ofertar los servicios públicos de calidad, simplificando los procesos administrativos engorrosos; la norma implementada siembra la articulación adecuada para la gestión de la identidad digital, relacionado a los servicios digitales, además vinculado con la arquitectura digital, la interoperabilidad, la seguridad digital y datos.

En la Municipalidad de Caraz, durante ya varios años transcurridos no se ha sentido la digitalización, por el hecho que los trámites administrativos siguen teniendo procesos engorrosos, esto ha resaltado más evidente con la aparición de la pandemia creando la insatisfacción de toda la población, todo empezó cuando la municipalidad de Caraz suspendió sus actividades por un lapso indefinido de atención presencial, ya que la mayoría de sus funcionarios públicos realizaban trabajo remoto, sin embargo, no tuvieron en cuenta el perjuicio que ocasionan a la población en los trámites administrativos como es el pago de autoevaluó, papeletas de infracción, obtención de licencias para un negocio, licencias de construcción, certificado de Defensa Civil, Certificado municipal de zonificación, Permiso de edificación, Permisos sanitarios y otras gestiones, bien claro indica en la ley de procedimiento administrativo general, que los gobiernos locales no logran

unilateralmente inhabilitar los días de atención en todo caso deben garantizar la recepción de documentos por portales digitales de la entidad y pueden seguir su curso con normalidad, lamentablemente esto no ha sucedido los ciudadanos deben realizar procesos burocráticos que genera pérdida de tiempo, la orientación de los servidores públicos no es tan favorable; hay trámites que un usuario podría haber realizado en un solo día, pero esto se alarga para una semana o más creando molestias, ante estas situaciones se requiere agilizar los procesos, modificar estrategias dentro del plan de gobierno y asociarlos con la innovación digital; ante situación incluso intervino la Defensoría del Pueblo de Ancash donde mencionó que investigara la completa operatividad de los portales web de la municipalidad (mesa de partes virtual y otros servicios remotos) que garantice la continuidad de la atención. Los ciudadanos prácticamente están restringidos a realizar trámites virtuales, necesariamente si desean un servicio de la municipalidad tienen que acercarse de manera presencial, la municipalidad cuenta con un portal web que solo sirve para hacer su anuncio de su propia información mas no para realizar operaciones, generando de tal manera deficiente calidad de servicio para los usuarios, dejando insatisfechos y con malas expectativas, con desconfianza. Ancash Noticias (2021).

Después de haber plasmado la realidad problemática se formula el problema general: ¿En qué medida se relaciona el Gobierno digital y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022? A partir de esta pregunta general pasamos plantear preguntas específicas: a) ¿En qué medida se relaciona la identidad digital con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022? b) ¿En qué medida se relaciona la prestación de servicios digitales con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022? c) ¿En qué medida se relaciona la Gobernanza de datos con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022? d) ¿En qué medida se relaciona la Interoperabilidad con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022? e) ¿En qué medida se relaciona la seguridad digital con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022?

La investigación se justifica de acuerdo a la estructura: Justificación teórica, porque incrementó información de las variables de Gobierno Digital y Servicio de Calidad para posteriores estudios, justificación práctica, los resultados hallados dentro de esta investigación, sirvió para conocer el nivel de implementación de sistemas informáticos dentro de la Municipalidad, Justificación de relevancia social: el estudio sirvió para que las autoridades de la dependencia puedan tomar acciones y también servirá de ayuda como información de apoyo.

El objetivo general del estudio es: Determinar en qué medida se relaciona el Gobierno digital y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022. Por consiguiente, se planteó los objetivos específicos que son: a) Determinar en qué medida se relaciona la identidad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, b) Determinar en qué medida se relaciona la prestación de servicios digitales y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, c) Determinar en qué medida se relaciona la gobernanza de datos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, d) Determinar en qué medida se relaciona la interoperabilidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, e) Determinar en qué medida se relaciona la seguridad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.

Para este trabajo se presente la siguiente hipótesis: Existe relación directa entre el Gobierno digital y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022 y asimismo se presenta las hipótesis específicas: a) Existe relación directa entre la identidad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, b) Existe relación directa entre la prestación de servicios digitales y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, c) Existe relación directa entre la gobernanza de datos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, d) Existe relación directa entre la interoperabilidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, e) Existe relación directa entre la seguridad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En los trabajos de investigación a nivel internacional encontramos a Jacob et al. (2017) con su investigación *“Modelling End-User of Electronic-Government Service: The Role of Information quality”*, El objetivo del estudio es explorar la relación de calidad de la información y calidad del sistema de los usuarios actuales de los servicios de gobierno electrónico que estaban relacionados con la provisión de servicios electrónicos por parte del gobierno; La metodología utilizada es cuantitativa, para medir la confiabilidad de los viables utilizo el modelo de rutas Smart Partial Least Square (PLS) que indica que una buena validez de variable latentes es cuando el factor de carga es  $\Rightarrow 1,96$  y los estándares del factor carga  $0.50$  es muy significativo, para el procesamiento de datos utilizo modelo de ecuaciones estructurales (SEM). Resultado hallado demuestra que en dos sus variables de fuerza expectativa e intención social no pasan la prueba de significancia y los demás restantes demuestran relaciones positivas entre los variables con valor  $\Rightarrow 2.80$ . en su conclusión de su investigación, manifiesta que la confianza del sistema y la calidad de la información tiene una relación positivo y significado, ya que son factores muy importantes que sirve para guiar y mejorar el gobierno electrónico, entonces por esta razón los gobiernos locales deben prestar más atención en los aspectos mencionados.

El aporte de Irene et al. (2021) en su artículo que presente por denominación *“Degree of digitalization and quality, citizen satisfaction: a study of the role of local e-government in Sweden”*. El objetivo del estudio fue examinar si existe la vinculación entre el grado de gobierno electrónico con la calidad y la satisfacción percibida entre los pobladores suecos, la metodología utilizada fue cuantitativa. Los resultados indican que luego de haber aplicado prueba de Chi cuadro, los viables presenta una relación significativa con valores  $0,464$  y  $0,869$ , con una correlación parcial ligeramente débil ( $0.16$ ), para la fiabilidad del instrumento aplicó la prueba de Alfa de Cronbach, dando el resultado de  $0,74$  lo que indica que el valor es aceptable. En su conclusión menciona que existe una vinculación entre los variables de gobierno electrónico y la calidad, satisfacción.

Así mismo Menhaly et al. (2016) en estudio en estudio denominado "*The Quality of E-Government Services and its Role on Achieving Beneficiaries Satisfaction*", el objetivo central que presentó la investigación es analizar el impacto de la calidad de los servicios con el gobierno electrónico, incluyendo: diseño de sitios web, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y privacidad, y la disponibilidad de información y facilidad de uso que proporciona el Ministerio del Interior de los Emiratos Árabes Unidos para lograr la satisfacción del cliente, la metodología utilizada cuantitativo, los datos se recogieron a través de un cuestionario y su fiabilidad se probó según a las medidas a de Cronbach, la muestra tomada es de 550 beneficiarios, el resultado obtenido del estudio, el resultado obtenido luego de haber realizado pruebas estadísticas, en cuanto a las dimensiones de fiabilidad los encuestados otorgan una puntuación con un nivel alta, es decir (M=3,9777), facilidad de uso con (M= 3,9078), disponibilidad de información (M= 3.899), seguridad y privacidad (M= 3.8875), diseño del sitio web (M= 3.8688), y capacidad de respuesta (M= 3.863) y en cuanto a beneficios de satisfacción, los encuestados respecto al servicio electrónico evalúan su satisfacción con un nivel alto (con las puntuaciones medias, i.e.. M = 3.9407). En conclusión, el investigador determina que la atención de los servicios que oferta el gobierno de Emiratos Árabes Unidos es con nivel alto, esto se debe a que proporcionan información con precisión, transparencia y brindan solución a problemas.

De la misma manera Miranda (2018) en su estudio denominado "*Quality in e-Government services: Aproposal of dimensions from the perspective of public sector employees*", el objetivo central de estudio es realizar una propuesta sobre las dimensiones y características que debe tener un sitio web de gobierno al momento de diseñar los servicios portales, la metodología utilizada para este estudio es cualitativo con el método Delphi, la recolección de datos se realizó por medio de cuestionario, el cual fue enviado a los expertos (correos y llamadas) para su puntuación; el resultado obtenido en las dimensiones de seguridad, información, eficiencia y comunicación, los expertos validaron en valores medios altos en todo los ítems (6 a 7 puntos) ninguna de las dimensiones obtuvo puntuación baja; en su conclusión manifiesta que de acuerdo a los dimensiones propuestas la calidad de

servicio y gobierno electrónico es un constructo multidimensional, porque la dimensión de seguridad es que resalta más según la validación de los expertos y se crea la seguridad del portal es un punto clave a la hora de diseñar e implementar un portal web y además es un atributo de alto valor añadido que contribuye a que los usuarios perciban.

El aporte de Berlilana et al. (2018) en su artículo de investigación con nombre *“Effects of Relationship Quality on Citizen Intention Use of E-government Services: An Empirical Study of E-government System”*, el objetivo central del estudio es explicar la calidad y la relación sobre la intención ciudadana de uso del servicio del gobierno, la metodología utilizada para el estudio es cuantitativo; los resultados obtenidos manifiestan que en las dimensiones de usabilidad percibida del gobierno electrónico es en 8.16, Credibilidad percibida del gobierno electrónico en 19.06, la calidad de las vinculaciones con el gobierno electrónico en 6.35 y por último en la intención ciudadana de uso 5.78, entonces con estos resultados queda confirmado que tiene relación positiva la calidad del servicio con el gobierno electrónico; en sus conclusiones, manifiesta que la calidad es un instrumento de marketing exitoso y con el uso de gobierno electrónico se influye para la alta usabilidad del servicio de calidad y lograr a través de ello, la relación y la continuidad de la intención del uso del servicio.

Los trabajos de investigación a nivel nacional, Según Ramos et al. (2021) en su investigación nombrado *“Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en un gobierno local de Lambayeque”*, el objetivo principal del estudio fue analizar de qué manera se relacionan las variables propuestas en el estudio, la metodología utilizada para el estudio fue enfoque cuantitativo, diseño no experimental, su población de estudio considerado a 157; sus resultados hallados indican que el 57.32% encuestados manifiestan que existe regular calidad de servicio, un 19.75% indica que es buena y un 3.83% considera que es mala, en este estudio generó la prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach que dio como resultado de 0.963, en su conclusión el investigador manifiesta que se requiere aplicar de manera urgente estrategias que solucionen la calidad del servicio, asimismo menciona que no posee la municipalidad condiciones adecuadas para el desarrollo

del TIC, esto debido que el personal no está capacitado, no hay plan de evaluación del sistema.

Según Silva (2021) en su artículo con nombre “Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de la Victoria”, el objetivo del estudio es establecer un vínculo directo entre las variables, la metodología utilizada para el estudio es de enfoque cuantitativo de esquema tipo no experimental, corte transeccional y de diseño correlacional, se empleó el cuestionario para recojo de información, el resultado obtenido en asociación al vínculo del variable de gobierno electrónico los encuestados ponderan con 29% como bueno y un 69% ponderan como muy bueno y mientras que en la variable transparencia el 37% de encuestados valoraron como bueno y con 26% como muy bueno, pero sin embargo a través de la correlación de Spearman se confirmó la existencia de una correlación positiva de 0,542. En conclusión, se determinó este trabajo que existe un vínculo directo entre las dos variables estudiados.

Para Montero (2017) en su investigación *“The Electronic Government, and its contribution to the efficiency, and management efficiency of the Municipality of Magdalena”*, el objetivo del trabajo fue desarrollar un diagnóstico sobre el gobierno electrónico y como se vincula con la eficiencia y eficacia de la gestión municipal, la metodología utilizada para este estudio es de diseño descriptivo, explicativo correlacional, no experimental, transeccional, la muestra tomada es 138 ciudadanos, en sus resultados muestra que el 58% no utilizan el gobierno electrónico, el 17% indican que no hay difusión, el 14% no conoce el uso TIC y el 8% creo no funciona y por último el 5% porque no le interesa, en su conclusión menciona que solo se ha implementado en 17% las TIC y el 37% de los usuarios están insatisfechos con el sistema implementado, entonces con el uso adecuado de gobierno electrónico los tiempos y costos se reducirán en 80% y 90% contribuyendo significativamente con la eficiencia, eficacia y la calidad.

De acuerdo a Soria (2022) en trabajo de investigado “Gobierno electrónico y calidad de servicio en una entidad pública de Lima”, en el cual el objetivo fue determinar la relación que presentan las variables, la metodología de estudio utilizado es cuantitativo de tipo básica, para la confiabilidad de los variables se

utilizó el Alfa de Cronbach, los resultados obtenidos indican que un 36,3% de los interesados evidencia un nivel alto del gobierno electrónico y en cuanto a la variable de calidad de servicio el 36,3% opinaron que tiene un nivel alto. En conclusión, existe relación significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en la organización del estudio.

Según León (2019) en el desarrollo de su estudio con nombre “El Gobierno Electrónico y la Gestión de la Calidad en la modernización de servicios en una entidad pública de Huánuco”, el objetivo central del estudio es determinar si se presenta relación entre las variables, la metodología utilizada es de enfoque cuantitativo con diseño no experimental, los resultado hallados en la investigación demuestra que existe una gran influencia positiva en 0.688 (índice de correlación) entre las dos variables de estudio, finalmente en sus conclusiones indica que se demostró que existe una gran influencia positiva de los principales variables, y asimismo se aceptación de la hipótesis general.

Para este trabajo de investigación se ha fundamentado con varios autores vinculados a las variables de estudio, que se detalla a continuación:

Según Decreto Legislativo con N<sup>a</sup> 1412, en su artículo N<sup>o</sup> 06, define al gobierno digital como el uso trascendental de las tecnologías digitales y datos en la dirección de los gobiernos locales para la creación de un valor público, además involucra a dos factores claves que son los ciudadanos y los servidores públicos, los cuales siempre van estar involucrados para su implementación de los servicios digitales, claro esto tiene que asegurar el pleno respeto de sus derechos fundamentales de cada una de las personas.

El gobierno digital, consiste en sembrar la transformación digital a través de normas legales y su uso de las herramientas digitales como parte integral de las maniobras de proceso de modernización para crear valor público (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OECD, 2016).

El gobierno digital, es la entrega de los servicios públicos ofertados a través de línea, los usuarios se concentran en la utilización de los canales de internet para su recepción del servicio que un estado en sus diferentes portales digitales puede

ofrecer, pero esto va depender mucho de un cliente de cómo puede sacar provecho de esto, porque tiembla puede servir para perjudicar a uno mismo o a los demás (Rivera, 2006).

Para, Honores (2021), el gobierno digital es un gran habilitador que permite abrir e aumentar en un estado de modernización la transparencia, la promoción de la rendición de cuentas de los servidores públicos, a través de esta herramienta también se combate la corrupción. La simplificación de los tramites y se deja atrás los viejos procedimientos burocráticos que perjudican al ciudadano de pie, la población debe observar a una entidad pública como una organización eficiente, familiar y que ante una necesidad o problema de uno sobre un servicio público, sienta que le van dar solución inmediato a través de sus diferentes aplicaciones y claro una población bien atendida por su gobierno siempre va estar feliz con ganas progresar y ayudar con el desarrollo de la sociedad (Vargas, 2021).

Según Armas y Armas (2011), la ejecución de herramientas tecnológicas cambia absolutamente en la manera en que las entidades públicas administran y desarrollan sus procesos implementados. Además, brinda la oportunidad que los usuarios se acerquen más haciendo que la comunicación sea más fluida y se rompe las barreras de procesos burocráticos por la ejecución de las TIC, ya que los métodos de modernización cortan varios peldaños innecesarios para brindar un buen servicio (Binimelis, 2017).

El objetivo principal del gobierno digital, se base en regular las actividades del estado peruano en cuanto a la implementación de la digitalización de los servicios, velar que el gobierno implemente la tecnología en sus niveles de gobierno y se trabaje de manera coordinada, sembrar e incentivar la investigación en las tecnologías digitales y por último considera también promocionar la formación y la capacitación en las tecnologías desde el nivel más alta y hasta el último. (D. L. N° 1412, 2018, Art. 7)

Según el Reglamento Decreto Legislativo (D. L. N° 1412, 2018) del Ley de Gobierno Digital, se ha podido identificar cinco dimensiones del gobierno digital, que a continuación se detalla:

Identidad digital, es un conjunto de atributos que posee una persona que le hace parecer único y a través de ello la herramienta tecnológica identifica.

Prestación de servicios digitales, las entidades públicas tienen que ofrecer a la población un establecimiento y la prestación de servicios digitalizados, claro que esto tiene que estar dentro del ámbito de aplicación del presente Ley, certificando la disponibilidad, lealtad y confidencialidad de información de los usuarios, tienen que prestar capacitaciones en el uso de la tecnología, dar facilidades en momento de acceso a la información, implementa los servicios digitales acorde a la necesidad, proponer los diferentes pagos por canales digitales, preservación de los documentos generados en mejores condiciones.

Gobernanza de datos, es aquello de carácter dimensionada y es descifrable, información de forma adecuada para procesar, almacenar, comunicar e interpretar y asimismo las entidades suministran los datos como un activo estratégico para el bienestar de los usuarios y del estado mismo, la información se guarda y está a disposición en el tiempo que sea necesario.

Interoperabilidad, es la capacidad de las instituciones públicas de coordinar, interrelacionar con los demás niveles con el objetivo de alcanzar las metas trazadas conjuntamente, compartiendo información en común y los conocimientos, claro que esto lo realizan a través de sus procesos y cambiando de datos de sus sistemas.

Seguridad digital, es garantizar la confianza de la digitalización aplicando las medidas más seguras, ya que los riesgos afectarían la seguridad de los usuarios, el desarrollo de la economía y social; asimismo para brindar el estado de confidencialidad se articula con las instituciones privados quienes sirven de apoyo para implementación de controles, tomar acciones y medidas.

Los modelos de medición de Gobierno Digital que se ha podido contrastar de los estudios son los siguientes:

Según (Rufino, 2021) en su estudio “Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina”, para medir el gobierno digital ha considerado los siguientes fases: Informatización, la entidad prestado del servicio deberá comunicar los requisitos necesarios y las condiciones para recibir el servicio; presencia, la

organización debe disponer de accesos a la información, los horarios de atención se ampliarán, cobertura a todo lugares de la jurisdicción; Interacción, presencia con servicios visuales, interacción a través de correos electrónicos, atención a los reclamos y sugerencia de manera afortunada participar en la toma de decisiones; transacción, toda las operaciones de la entidad se deben realizar a través de vía internet; integración y transformación, los procesos burocráticos de todo nivel de la entidad se van simplificar en nivel informático.

Armas y Armas (2011) en su estudio de Gobierno electrónico para el correcto implementación y desarrollo se debe considerar de asumirse como un fase en constante cambio esto comprende por lo menos cuatro principales fases que debe considerarse: presencia, es la divulgación de los servicios de internet y los portales; interacción, manejo de una comunicación más directa con la población e instituciones; transacción, es la etapa en que los ciudadanos empiezan a participar en línea; transformación, es la transformación de la información en digital, redefinición de los servicios. Cabe resaltar que cada una de fases cumplen una función determinante poseyendo diferentes objetivos y ciertas exigencias en la implementación.

Según Gobierno de España (2020) menciona que es importante para los países la implementación de un gobierno digital y esto lo avala también el OCDE, ya que los datos abiertos es clave para el desarrollo, innovación y buena gobernanza, también es necesario crear una cultura basada en datos con el fin de promover la digitalización en órgano público. Para lograr estos objetivos han desarrollado una serie de indicadores para examinar el proceso de transformación digital, considerando seis dimensiones que se enfocan en: gobierno como plataforma, luego se tiene a digital en su diseño, además se encuentra enfocado en el ciudadano, de ahí se presenta como proactivo, además de sector público impulsado por los datos, luego apertura por defecto y el gobierno como plataforma.

La calidad de servicios públicos según, Cruz (2021), es como una cultura transformadora que empuja a la administración de instituciones públicas a su mejora continua de tal forma satisfacer las necesidades ilimitadas de los usuarios, con equidad, justo, proporcional y haciendo uso efectivo de los recursos ilimitados,

la calidad va evolucionando acorde a las necesidades incorporando nuevos aspectos hasta conformar un acercamiento holístico e integradora.

Para Paula et al. (2022), la calidad se considera como un factor clave para el desarrollo de una institución, ya que se posiciona como un elemento diferenciador que busca la honestidad y a la vez la retención de los usuarios al brindarles un servicio de primer nivel, pero dejemos en claro que la calidad es compleja para medir, pero sin embargo se pueden delimitar las dimensiones relevantes.

La calidad es considerada como aquel medio de medida en los bienes y servicios son brindados el Estado Peruano y compensan los requerimientos ilimitados y expectativas de los ciudadanos, asimismo está asociada con el nivel de conciliación de bienes y servicios a las terminaciones o intenciones que la sociedad espera conseguir, para ello las entidades se constituyen de forma efectiva utilizando los recursos limitados logrando así resultado esperado (Norma Técnica 002-2021-PCM-SGP).

La calidad de servicio nace del criterio de opinión de los clientes quienes hacen conocer a una entidad si está ofreciendo un servicio con calidad, se entiende también que es la comparación que hay entre las expectativas y la experiencia que tiene un cliente sobre el servicio; para evaluar la calidad de servicio se indaga réplicas cognitivas a nivel de atributos del servicio como pueden ser las características tangibles y en cuanto al aspecto interactivo, los cuales proporcionan los empleados (Colorado, 2019).

En cuanto a la variable de calidad de servicio, hemos podido identificar seis dimensiones, el cual está tipificado en la normativa técnica N° 002-2021-PCM-SGP, los cuales detallaré a continuación:

Conocer los requerimientos y expectativas de las personas, las entidades públicas corresponden aplicar este componente al inicio de un servicio y hacer la réplica de forma periódica, ya que la información captada sirve de base para la ejecución de otros procesos que consienten el modelo de gestión de calidad de servicio. Asimismo, la entidad en este proceso debe tener en cuenta los métodos y los medios que aseguren recoger las necesidades y expectativas de los usuarios,

asegurar el óptimo proceso de información obtenida, la entidad debe garantizar que la información obtenida consiste y actualizada y por último la entidad deberá segmentar los resultados hallados.

Identificar el valor del servicio, una vez identificado las expectativas y necesidades correctas de los usuarios, se analiza el valor de servicio público e identificar la nueva necesidad de diseñar otros servicios, mejorar o fusionar.

Fortalecer el servicio, en este proceso la entidad mejorara los elementos del servicio oferta en favor de los usuarios, los elementos posibles a considerar pueden ser recursos humanos, proveedores, procesos, tecnologías, condiciones de entrega, infraestructura.

Medir y analizar el servicio, los servicios ofertados se miden de forma periódica, las cuales van partir tomar acciones correctivas o mejoras al servicio, incluso esto nos puede apoyar en detectar las nuevas necesidades y expectativas los usuarios.

Liderazgo y compromiso, los funcionarios de alta dirección de la entidad del estado peruano deben demostrar de forma activa y evidente de su liderazgo, compromiso en las fases de la gestión de calidad de servicio. Las acciones a considerar es la promoción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos en cuanto a los servicios, seguimiento del cumplimiento de la norma técnica.

Cultura de calidad, las entidades deberán implementar acciones para que un personal tome conciencia e interiorice la calidad de su comportamiento y esto se aplicado en sus actividades diarias.

El modelo de medición que se considera en este trabajo de investigación es el SERVQUAL, de este modelo sus creadores son Suraman, Zeithaml y Berry, 1988 (como cito Causado, Charris y Guerrero, 2018), donde este modelo ha sido utilizado en el análisis de la calidad del servicio por más de 30 años, donde ha sido criticado, cuestionado y cambiado por muchos autores, no obstante, actualmente sigue siendo utilizado en diferentes estudios. Este modelo contiene ítems que mide, el servicio esperado por el cliente que se nombra como expectativa, así mismo el nivel de percepción del servicio proporcionado por la empresa que es el servicio real, el

resultado es la diferencia de las puntuaciones de los ítems de expectativas y perceptivas (Rojas et al., 2020); está clasificada en cinco dimensiones:

**Fiabilidad:** Es considerado como el grado de confianza en el servicio que se brinda por la entidad pública, cumpliendo con los prometidos en los plazos pertinentes que comprende un proceso (Arciniegas y Mejías, 2017).

**Sensibilidad:** Es considerado como la identificación que presenta el personal de la municipalidad con los usuarios que realizan sus trámites, ayudándoles en su proceso y brindándoles la información requerida para desarrollar su requerimiento con todos los requerimientos necesarios, además se vincula con el acompañamiento que realiza y el trato brindado a los usuarios (Gallardo y Reynaldos, 2014). **Seguridad:** Es el nivel de capacidad profesional que presentan los servidores públicos en la atención que se brinda en los procesos administrativos (Mejías et al., 2018). **Empatía:** se encuentra relacionado con el trato que proporcionan los trabajadores municipales a los usuarios que realizan sus tramites y consultas. **Elementos tangibles:** Se encuentra relacionado con los ambientes de la municipalidad, sala de espera, acondicionamiento de las oficinas y la presentación de los trabajadores.

Según Hernández et al (2017) en su artículo científico “Dimensiones de la Calidad de Servicio”, manifiesta que la calidad no se puede estandarizar los procesos por tema de que cada cliente es diferente y sus necesidades también, pero la calidad de puede definir como características, información y hechos que incrementan la calidad de los servicios ofrecidos. Las dimensiones que considera para medir la calidad de servicio en su estudio son: Elementos tangibles, es la capacidad que tienen las organización para brindar servicios de manera formal, cumplir con el comprometido y exactitud; capacidad de respuesta, es todo aquello trato que reciben los usuarios, la ayuda a sus preguntas, problemas; fiabilidad, es la capacidad que tiene una organización de responder con el servicio prometido; seguridad, es la confianza que tienen las usuarios en poner sus problemas o necesidades hacia la organización con el certeza de ser resueltos; empatía, es toda la atención que se prestación a los usuarios, con servicios personalizados hasta ser resueltos sus problemas o necesidades.

### III. METODOLOGÍA

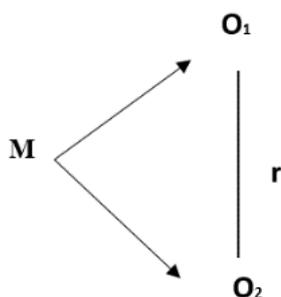
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo aplicada, porque pretende ampliar la información y se desarrolló sin hacer los fines prácticos, con un enfoque cuantitativa, porque se realizó el análisis del estudio de la realidad objetiva a través de mediciones y ponderaciones numéricas que brindan datos fiables, con el fin averiguar explicaciones contrastadas (Escudero et al., 2017).

El diseño es no experimental, ya que no se manipularon los variables de estudio para estar de acuerdo o no con la hipótesis planteada y con un corte transversal, por tema de que va identificar la frecuencia de la condición del problema en la población de estudio y asimismo se realizó la medición un solo momento de las variables, lo cual es sustentado por Rodríguez (2018). Es un estudio de esquema correlacional, ya que involucró dos variables y examina la relación entre ellos, el cual tiene sustentó con lo que menciona, Arias et al. (2016). Para esta investigación se utilizó el método hipotético deductivo, porque partimos de las teorías relacionados con el gobierno digital y la calidad de servicio, y posteriormente llegar a la hipótesis, las cuales van ser deducidos y confrontados con la realidad de los datos obtenidos en el estudio (Valbuena, 2021).

Figura 1.

*Esquema del estudio:*



Nota: Guillen et al., (2020). Libro de metodología de la investigación

Dónde:

**M:** muestra

**O1:** Gobierno digital

**O2:** Calidad de servicio

R: Relación de las variables

## 3.2. Variables y operacionalización

### 3.2.1. Variable Gobierno Digital:

Según el Decreto Legislativo N° 1412, el gobierno digital en su artículo N° 06, se define conceptualmente como el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la dirección de las entidades públicas para la creación de un valor público, además involucra a dos factores claves que son los ciudadanos y los servidores públicos, los cuales siempre van estar involucrados para su implementación de los servicios digitales, claro esto tiene que asegurar el pleno respeto de sus derechos fundamentales de cada una de las personas.

Definición operacional: la variable en estudio fue medida a través de cinco de dimensiones que se indica a continuación: la identidad digital, prestación de servicios digitales, gobernanza de datos, interoperabilidad y seguridad digital

Una vez revisado el Decreto Legislativo emitido por Presidencia del Consejo de Ministros, se han identificado para el variable del Gobierno Digital las siguientes dimensiones:

**Identidad digital**, es un conjunto de atributos que posee una persona que le hace parecer único y a través de ello la herramienta tecnológica identifica (Wolpes, 2022). Dentro de ello se presenta como indicadores a: Inclusión de las personas y identificador único.

Prestación de servicios digitales, las entidades públicas tienen que ofrecer a la población un establecimiento y la prestación de servicios digitalizados, claro que esto tiene que estar dentro del ámbito de aplicación del presente Ley, certificando la disponibilidad, lealtad y confidencialidad de información de los usuarios, tienen que prestar capacitaciones en el uso de la tecnología, dar facilidades en momento de acceso a la información, implementa los servicios digitales acorde a la necesidad, proponer los diferentes pagos por canales digitales, preservación de los documentos

generados en mejores condiciones (Huamán y Medina, 2022). Dentro de ello se presenta como indicadores a: Accesibilidad a los servicios y interculturalidad.

Gobernanza de datos, es aquello de carácter dimensionada y es descifrable, información de forma adecuada para procesar, almacenar, comunicar e interpretar y asimismo las entidades suministran los datos como un activo estratégico para el bienestar de los usuarios y del estado mismo, la información se guarda y está a disposición en el tiempo que sea necesario (Montero, 2017). Dentro de ello se presenta como indicadores a: Liderazgo y estrategia y calidad de datos.

Interoperabilidad, es la capacidad de las instituciones públicas de coordinar, interrelacionar con los demás niveles con el objetivo de alcanzar las metas trazadas conjuntamente, compartiendo información en común y los conocimientos, claro que esto lo realizan a través de sus procesos y cambiando de datos de sus sistemas (Aspillaga y Piminchumo, 2021). Dentro de ello se presenta como indicadores a: Cooperación entre instituciones y Reutilización de información

Seguridad digital, es garantizar la confianza de la digitalización aplicando las medidas más seguras, ya que los riesgos afectarían la seguridad de los usuarios, el desarrollo de la economía y social; asimismo para brindar el estado de confidencialidad se articula con las instituciones privados quienes sirven de apoyo para implementación de controles, tomar acciones y medidas (Guedez, 2019). Dentro de ello se presenta como indicadores a: Seguridad desde el diseño y gestión de riesgo.

### **3.2.2. Variable Calidad de Servicio:**

La calidad, es entendida como aquel medio de medida en los bienes y servicios que son brindados por el Estado Peruano y satisfacen las necesidades ilimitadas y expectativas de los ciudadanos, este mismo está vinculada con el nivel de adecuación de bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para ello las entidades se organizan de manera

eficiente utilizando los recursos limitados con la que se cuenta y lograr el resultados esperado o el objetivo, Norma Técnica 002-2021-PCM-SGP (2021).

Definición operacional: esta variable en estudio fue medido por síes dimensiones, los cuales se detalle: Valor del servicio, fortalecer el servicio, medir y analizar la calidad, liderazgo y compromiso y la cultura de calidad.

Del mismo modo se ha podido revisar la Norma Técnica de la gestión de la calidad de servicios en sector público, el cual también es emitido por Presidencia del Consejo de Ministros, se ha identificado para el variable de la Calidad de Servicio las siguientes dimensiones:

Conocer las necesidades y expectativas de las personas, las entidades públicas deben aplicar este componente al inicio de un servicio y hacer la réplica de forma periódica, ya que la información captada sirve de base para la aplicación de otros procesos que conforman el modelo de gestión de calidad de servicio. Asimismo, la entidad en este proceso debe tener en cuenta los métodos y los medios que aseguren recoger las necesidades y expectativas de los usuarios, asegurar el correcto procesamiento de la información obtenida, la entidad debe garantizar que la información obtenida consiste y actualizada y por último la entidad deberá segmentar los resultados hallados. Dentro de ello se presenta como indicadores a: Medios y métodos, Segmentación de resultados.

Identificar el valor del servicio, una vez identificado las expectativas y necesidades correctas de los usuarios, se analiza el valor de servicio público e identificar la nueva necesidad de diseñar otros servicios, mejorar o fusionar. Dentro de ello se presenta como indicadores a: Análisis del servicio, diseño de nuevos servicios.

Fortalecer el servicio, en este proceso la entidad mejorara los elementos del servicio oferta en favor de los usuarios, los elementos posibles a considerar pueden ser recursos humanos, proveedores, procesos, tecnologías, condiciones de entrega, infraestructura. Dentro de ello se presenta como indicadores a: Mejorar procesos y canales entrega.

Medir y analizar el servicio, los servicios ofertados se miden de forma periódica, las cuales van partir tomar acciones correctivas o mejoras al servicio, incluso esto nos puede apoyar en detectar las nuevas necesidades y expectativas los usuarios. Dentro de ello se presenta como indicadores a: Mediciones de calidad y oportunidad de mejora.

Liderazgo y compromiso, los funcionarios de alta dirección de la entidad del estado peruano deben demostrar de forma activa y evidente de su liderazgo, compromiso en las fases de la gestión de calidad de servicio. Las acciones a considerar es la promoción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos en cuanto a los servicios, seguimiento del cumplimiento de la norma técnica. Dentro de ello se presenta como indicadores a: Promover y disponibilidad de recursos.

Cultura de calidad, las entidades deberán implementar acciones para que un personal tome conciencia e interiorice la calidad de su comportamiento y esto se aplicado en sus actividades diarias. Dentro de ello se presenta como indicadores a: Identificación de Comportamiento y trabajo en equipo.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Para esta investigación, la población en estudio estuvo conformada por 200 servidores públicos de la entidad, que realizan trabajos administrativos y de gerencia. Una población está conformada por una agrupación de todos los casos que presentan ciertas características y especificaciones, esto lo menciona, Domínguez (2020).

Criterios de inclusión:

- Todo el personal que realiza funciones Administrativas y de Gerencia.

Criterios de exclusión:

- Personal que no realiza funciones administrativas y de Gerencia.

**Muestra:** Una vez identificado y definido las características principales de la población de estudio se procede a realizar la muestra de participantes sea elegido de manera aleatoria con el propósito de que todos los elementos de la población tengan la misma posibilidad, según Arias et al (2016). Para este estudio se realizó

el cálculo de muestreo con nivel de confianza de 95% y con margen de error de 5, obteniendo como resultado a 131 sujetos a ser analizados.

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

**Dónde:**

**Z** = Nivel de confianza 95% (tabla de valores Z = 1.96)

**P** = Probabilidad de éxito 50%

**q** = Probabilidad de fracaso 1-p = 1-0.5 = 0.5

**N** = Tamaño de población 200 trabajadores

**e** = Error de estimación máximo aceptado 5% = 0.05

**n** = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (200) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (200 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 131$$

**Unidad de análisis:** Se tomó en cuenta a todos los trabajadores que realizan las funciones administrativas y gerenciales dentro de la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz.

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

La técnica es un conjunto de normas y procedimientos que el investigador utiliza para establecer relación con el objetivo o sujeto en estudio, también se apoyan de instrumentos para registro de información. La encuesta es una técnica de datos recogida, es decir de una manera concreta, particular y práctica de un proceso del estudio, la encuesta permite cuantificar y estructurar los datos registrados y popularizar los hallazgos a toda la población estudiada. Kuznik et al. (2010). Para recoger la información de las dos variables de estudio en este caso se utiliza la encuesta, porque se realiza a los involucrados de estudio unas preguntas para saber su criterio.

Para López et al. (2015), el instrumento, es un método que es utilizado por el investigador para recoger y registrar la información obtenida de sujeto en estudio,

estos pueden ser recogidos a través de cuestionarios, formularios, opinión y otros. Para esta investigación se utilizará el cuestionario, este instrumento es obtenida de los datos donde están las preguntas enunciadas de forma ordenada y sistemática, así mismo se encuentra las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo.

En este trabajo de investigación, los validadores son tres expertos que emitieron su juicio personal y criterio al instrumento en el cual determinaron la validez para llevar a cabo la ejecución.

Tabla 1

*Lista de expertos*

N°	Datos del experto	Grado Académico
1	Mg. Einer Nilo Angeles Jaimes	Magister en Gestión Publica
2	Dr. Luis Elmer Angulo Cabanillas	Maestro en Ciencias Económicas con Mención en Gestión Empresarial.
3	Dr. Rolando Remigio Sáenz Rodríguez	Maestro en Ciencias Económicas con Mención en Gestión Empresarial.

**Confiabilidad**

Es comprendida como la estabilidad entre los elementos que conforman a una prueba, al realizar la prueba en diferentes circunstancias con población de características equivalentes los resultados obtenidos deben ser congruentes, Escobedo (2022).

Para este trabajo de investigación, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial y se representara la información obtenida a través de tabla de frecuencias. Cabe indicar que, para el análisis inferencial, se utilizó el método no paramétrico de Alfa de Cronbach, para hallar la relación que presentan los dos variables de estudio y la prueba de hipótesis. Para la fiabilidad de los variables se realizó prueba piloto a 15 funcionarios de la Municipalidad de Caraz.

Tabla 2

*Resultado de la prueba de confiabilidad del instrumento*

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Gobierno digital	0.919	10
Calidad de servicio	0.903	12

Referente a la variable gobierno digital se ha presentado un valor de Alfa de Cronbach de 0.919 considerado como excelente, por otro lado, para la variable calidad de servicio se ha reflejado una confiabilidad de 0.903 analizado como excelente. Con ello se demuestra que ambos instrumentos presentan las condiciones requeridas para ser consideradas en el estudio.

Figura 2

*Niveles de confiabilidad*

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
<b>1</b>	Excelente	]0.9, 1]
<b>2</b>	Muy bueno	]0.7, 0.9]
<b>3</b>	Bueno	]0.5, 0.7]
<b>4</b>	Regular	]0.3, 0.5]
<b>5</b>	Deficiente [	0, 0.3]

Nota: Adaptado del artículo científico publicado en Scielo por Tuapanta et al. (2017).

En la figura 2 se reflejan los intervalos que sirven para analizar al valor de la confiabilidad registrada en el estudio, el cual se ha extraído del artículo desarrollado por Tuapanta et al. (2017), publicado en la revista Scielo.

**3.5. Procedimiento**

En este estudio se va utilizar el cuestionario, lo cual va ser aplicados a los trabajos de la Municipalidad Provincial Huaylas Caraz, que realizaron funciones administrativas y cargos gerenciales. Para esto se presentó una solicitud de

aceptación a la entidad para proceder realizar la aplicación de la encuesta a los funcionarios. Luego de haber obtenido la información se procederá al vaciado de los datos al programa de Microsoft Excel y luego se trasladó al programa estadístico SPSS, para realizar la sumatoria de las variables y dimensiones. Debo resaltar que en esta investigación no ha sido manipulado las variables que se mencionó al principio de la investigación.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para Guallar et al. (2017), el método de análisis es el proceso donde el investigador aplicó los datos obtenidos por el instrumento, lo cual que los resultados permitieron alcanzar los objetivos del estudio. En este caso para el estudio se aplica estadística descriptiva e inferencial.

Para ello se ha utilizado como soporte a los programas de Excel 2021, en el cual se ha ordenado las opiniones proporcionadas por los trabajadores, luego se realizado los cálculos de la sumatoria de los ítems, agrupados por dimensiones, de ahí con ayuda de la estadística se ha determinado los intervalos para analizar los niveles presentado como escala ordinal, los cuales fueron presentados en tablas de frecuencia.

Luego de ello se ha migrado los datos al SPSS, donde se ha desarrollado el análisis inferencial, realizando como primer punto la prueba de normalidad, para conocer la distribución de las variables y contar con el sustento de conocer el método inferencial más adecuado para el estudio.

Para el análisis se presenta la tabla 3, el cual ha sido expuesto por Hernández et al. (2018), en su artículo “Uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones” donde consideran los siguientes intervalos para analizar a la correlación:

Tabla 3

*Intervalos de análisis de correlación*

Intervalos de correlación	Interpretación
0.000 $\geq$ Rho $\leq$ 0.1	Correlación nula
0.1 $\geq$ Rho $\leq$ 0.30	Correlación débil

0.31  $\geq$  Rho  $\leq$  0.50

Correlación moderada

0.51  $\geq$  Rho  $\leq$  1

Correlación fuerte

---

### **3.7. Aspectos éticos**

Tanaka (2019), las personas que van ser analizados e investigados, deben contar con la capacidad legal de consentir y elegir el análisis, considerando que la investigación no contempla algún fraude, fuerza, engaño, amenaza, intimidación, etc. Debido que es de suma importancia que los individuos investigados puedan entender lo que deciden o escojan. Cabe recalcar que la responsabilidad asumida es de ambas partes, desde el momento que inicia y hasta que finalice.

## IV. RESULTADOS

De la misma manera para el análisis inferencial, se ha propuesto utilizar el SPSS, que iniciando con el desarrollo de una prueba de normalidad de datos se ha establecido la distribución que presenta la muestra, luego con los resultados se ha demostrado que el método más adecuado para el estudio es el Rho de Spearman.

### 4.1. Análisis descriptivo

A través de las opiniones registradas en el estudio se ha alcanzado que el gobierno digital es considerado de manera mala con una valoración del 39.7%, de ahí se ha dado a conocer que el nivel regular se ha evidenciado con el 32.1%, para el nivel muy malo se ha mostrado un valor del 15.3%, de la misma manera se ha presentado el nivel bueno con un valor del 11.5%, finalmente se presenta muy bueno con una valoración del 1.5%. A través de lo mencionado se tiene que las autoridades de la municipalidad aún tienen que realizar mejoras a la gestión que se realiza con la aplicación del gobierno digital en la municipalidad, implementado sistemas informáticos que permita agilizar los procesos que se realizan a nivel de usuario. Tal como se refleja en la tabla 4.

Tabla 4

#### *Niveles de la percepción del Gobierno digital*

Niveles	Fi	%
Muy malo	20	15.3%
Malo	52	39.7%
Regular	42	32.1%
Bueno	15	11.5%
Muy bueno	2	1.5%
Total	131	100.0%

A través de las opiniones registradas en el estudio se ha alcanzado para la calidad de servicio es considerado de manera mala con una puntuación del 50.4%, de ahí se ha dado a conocer que el nivel regular se ha evidenciado con el 27.5%, además se ha podido registrar que se presenta como muy mala con el 13.0%, con ello se tiene que se presenta como bueno con el 7.6% y para el nivel muy bueno se presenta con el 1.5%. A través de lo mencionado se tiene que las autoridades de la municipalidad aún tienen que realizar mejoras en cuanto a la calidad del servicio que se brinda a la población, para ello es necesario que se automaticen algunos procesos como pagos de arbitrios en línea, consultas de deudas a través de aplicación web, entre otros servicios que permitan agilizar los trámites. Tal como se refleja en la tabla 6.

Tabla 5

*Niveles de la percepción de la calidad de servicio*

Niveles	Fi	%
Muy malo	17	13.0%
Malo	66	50.4%
Regular	36	27.5%
Bueno	10	7.6%
Muy bueno	2	1.5%
Total	131	100.0%

#### **4.2. Análisis inferencial**

Con los hallazgos de la prueba de normalidad mediante el método de Shapiro-Wilk, se ha dado a conocer la distribución que presenta la muestra, registrando un valor de 0.002 para la variable gobierno digital y una valoración de 0.002 para la variable calidad de servicio, realizando una interpretación de los hallazgos se puede concluir que ambos casos se encuentran ubicados por debajo del 0.05, con lo cual se confirma que la distribución que se presenta en el estudio es no paramétrica, por lo tanto se ha considerado como método inferencial más adecuado al Rho de Spearman, para poder realizar el análisis de la relación que se

presenten en el estudio y para realizar la contrastación de la hipótesis. Tal como se refleja en la tabla 6.

*Tabla 6*

*Normalidad de datos*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.
Gobierno digital	,966	131	,002
Calidad de servicio	,965	131	,002

De acuerdo al valor de la relación presentado se ha podido registrar un  $Rho = 0.836$ , según las opiniones registradas, el cual se interpreta como positiva y alta, reflejando que el gobierno digital y los servicio que incorpora para automatizar los procesos de la municipalidad favorece a la calidad de servicio que se brinda a la población. Además de ello para analizar el cumplimiento de la hipótesis se tiene en cuenta el valor alcanzado en la sig. = 0.000, considerado como inferior al 0.05, con la afirmación realizada, se puede lograr afirmar que la distribución que se refleja es significativa, por lo tanto, con esa aseveración se realiza el proceso de rechazar al planteamiento de la hipótesis nula. Tal como se refleja en la tabla 7.

*Tabla 7*

*Relación del Gobierno digital y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.*

			Gobierno digital	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,836**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,836**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

De acuerdo al valor de la relación presentado se ha podido registrar un  $Rho = 0.684$ , según las opiniones registradas, el cual se interpreta como positiva y alta, reflejando que la identidad digital y la calidad de servicio se encuentran relacionados, demostrando que las acciones por generar una identidad digital, difundiendo la información en el portal web, manteniéndola actualizada y contando con servicios automáticos son favorables para fortalecer la calidad del servicio que se brinda a la población. Además de ello para analizar el cumplimiento de la hipótesis se tiene en cuenta el valor alcanzado en la sig. = 0.000, considerado como inferior al 0.05, con la afirmación realizada, se puede lograr afirmar que la distribución que se refleja es significativa, por lo tanto, con esa aseveración se realiza el proceso de rechazar al planteamiento de la hipótesis nula. Tal como se refleja en la tabla 8.

Tabla 8

*Relación de la identidad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.*

			Identidad digital	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Identidad digital	Coeficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

De acuerdo al valor de la relación presentado se ha podido registrar un  $Rho = 0.697$ , según las opiniones registradas, el cual se interpreta como positiva y alta, reflejando que la prestación de servicios digitales y la calidad de servicio se encuentran relacionados, demostrando que las acciones por generar servicios digitales, como el uso de las redes sociales, la difusión de información en el portal web, manteniéndola actualizada y contando con servicios automáticos son favorables para fortalecer la calidad del servicio que se brinda a la población. Además de ello para analizar el cumplimiento de la hipótesis se tiene en cuenta el valor alcanzado en la sig. = 0.000, considerado como inferior al 0.05, con la afirmación realizada, se puede lograr afirmar que la distribución que se refleja es significativa, por lo tanto, con esa aseveración se realiza el proceso de rechazar al planteamiento de la hipótesis nula. Tal como se refleja en la tabla 9.

Tabla 9

*Relación de la prestación de servicios digitales y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.*

			Prestación de servicios digitales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Prestación de servicios digitales	Coefficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

De acuerdo al valor de la relación presentado se ha podido registrar un  $Rho = 0.642$ , según las opiniones registradas, el cual se interpreta como positiva y alta, reflejando que la gobernanza de datos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022 se encuentran relacionados, demostrando que las acciones consideradas en los servicios automáticos que desarrolle la municipalidad a través de su portal web, deben contar con las medidas de seguridad necesaria para resguardar la integridad y la información de los usuarios, evitando que sea vulnerada por cualquier intruso. Además de ello para analizar el cumplimiento de la hipótesis se tiene en cuenta el valor alcanzado en la sig. = 0.000, considerado como inferior al 0.05, con la afirmación realizada, se puede lograr afirmar que la distribución que se refleja es significativa, por lo tanto, con esa aseveración se realiza el proceso de rechazar al planteamiento de la hipótesis nula. Tal como se refleja en la tabla 10.

Tabla 10

*Relación de la gobernanza de datos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.*

			Gobernanza de datos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gobernanza de datos	Coeficiente de correlación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

De acuerdo al valor de la relación presentado se ha podido registrar un  $Rho = 0.663$ , según las opiniones registradas, el cual se interpreta como positiva y alta, reflejando que la interoperabilidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022 se encuentran relacionados, demostrando que es importante que las autoridades de la municipalidad conozcan los lineamientos establecidos por el gobierno central para desarrollar una interoperabilidad y se pueda realizar la gestión con todas las medidas de seguridad que requiere el gobierno digital. Además de ello para analizar el cumplimiento de la hipótesis se tiene en cuenta el valor alcanzado en la sig. = 0.000, considerado como inferior al 0.05, con la afirmación realizada, se puede lograr afirmar que la distribución que se refleja es significativa, por lo tanto, con esa aseveración se realiza el proceso de rechazar al planteamiento de la hipótesis nula. Tal como se refleja en la tabla 11.

Tabla 11

*Relación de la interoperabilidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.*

			Cultura de calidad	Gobierno digital
Rho de Spearman	Cultura de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

De acuerdo al valor de la relación presentado se ha podido registrar un  $Rho = 0.757$ , según las opiniones registradas, el cual se interpreta como positiva y alta, reflejando que la seguridad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022 se encuentran relacionados, demostrando que es importante que las autoridades de la municipalidad conozcan los lineamientos establecidos por el gobierno central para desarrollar una seguridad digital y se pueda realizar la gestión con todas las medidas de seguridad que requiere el gobierno digital. Además de ello para analizar el cumplimiento de la hipótesis se tiene en cuenta el valor alcanzado en la sig. = 0.000, considerado como inferior al 0.05, con la afirmación realizada, se puede lograr afirmar que la distribución que se refleja es significativa, por lo tanto, con esa aseveración se realiza el proceso de rechazar al planteamiento de la hipótesis nula. Tal como se refleja en la tabla 12.

Tabla 12

*Relación de la seguridad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022*

			Seguridad digital	Gobierno digital
Rho de Spearman	Seguridad digital	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
		Gobierno digital	,757**	1,000
	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

## V. DISCUSIÓN

Según los hallazgos obtenidos para el objetivo general del estudio que se enfoca en determinar en qué medida se relaciona el Gobierno digital y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, de acuerdo al valor de la relación presentado se ha podido registrar un  $Rho = 0.836$ , según las opiniones registradas, el cual se interpreta como positiva y alta. Además de ello analizare el cumplimiento de la hipótesis se tiene en cuenta el valor alcanzado en la sig. = 0.000, considerado como inferior al 0.05, con la afirmación realizada, se puede lograr afirmar que la distribución que se refleja es significativa, por lo tanto, con esa aseveración se realiza el proceso de rechazar al planteamiento de la hipótesis nula, reflejando que el gobierno digital y los servicios que incorpora para automatizar los procesos de la municipalidad favorece a la calidad de servicio que se brinda a la población.

Estos hallazgos presentan una semejanza con la metodología y con los resultados alcanzados por Ramos et al. (2021) en su investigación nombrado: Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque; sus resultados hallados indican que el 57.32% encuestados manifiestan que existe regular calidad se servicio, un 19.75% indica que es buena y un 3.83% considera que es mala, en su conclusión el investigador manifiesta que se requiere aplicar de manera urgente estrategias que solucione calidad del servicio, asimismo menciona que no posee la municipalidad condiciones adecuadas para el desarrollo del TIC, esto debido que el personal no está capacitado, no hay plan de evaluación del sistema.

A través de los descrito y en comparación al antecedente desarrollado se puede dar a conocer la importancia que se tiene que se puedan aplicar de manera eficiente el gobierno digital, donde los ciudadanos puedan realizar sus trámites a traves de plataformas, logrando una calidad de servicio esperada por la población. Según Armas y Armas (2011), la ejecución de herramientas tecnológicas cambia absolutamente en la forma en que las instituciones públicas administran y desarrollan sus procesos implementados. Además, brinda la oportunidad que los usuarios se acerquen más haciendo que la comunicación sea más fluida y se rompe

las barreras de procesos burocráticos por la implementación de las TIC, ya que los procesos de modernización cortan varios peldaños innecesarios para brindar un buen servicio (Binimelis, 2017).

El estudio ha demostrado la falta de interés por las autoridades por mejorar los servicios municipales, donde se puede observar que los tramites que se realizan son tradicionales y manuales, logrando que se presenten inconvenientes. Prestación de servicios digitales, las entidades públicas tienen que ofrecer a la población un establecimiento y la prestación de servicios digitalizados, claro que esto tiene que estar dentro del ámbito de aplicación del presente Ley, certificando la disponibilidad, lealtad y confidencialidad de información de los usuarios, tienen que prestar capacitaciones en el uso de la tecnología, dar facilidades en momento de acceso a la información, implementa los servicios digitales acorde a la necesidad, proponer los diferentes pagos por canales digitales, preservación de los documentos generados en mejores condiciones (Huamán y Medina, 2022).

Según los hallazgos obtenidos para el objetivo específico del estudio que se enfoca en determinar en qué medida se relaciona la identidad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, de acuerdo al valor de la relación presentado se ha podido registrar un  $Rho = 0.684$ , según las opiniones registradas, el cual se interpreta como positiva y alta. Además de ello para analizar el cumplimiento de la hipótesis se tiene en cuenta el valor alcanzado en la sig. = 0.000, considerado como inferior al 0.05, con la afirmación realizada, se puede lograr afirmar que la distribución que se refleja es significativa, por lo tanto, con esa aseveración se realiza el proceso de rechazar al planteamiento de la hipótesis nula, reflejando que la identidad digital y la calidad de servicio se encuentran relacionados, demostrando que las acciones por generar una identidad digital, difundiendo la información en el portal web, manteniéndola actualizada y contando con servicios automáticos son favorables para fortalecer la calidad del servicio que se brinda a la población.

Estos hallazgos concuerda con la metodología seleccionada y los resultados presentados por León (2019) en el desarrollo de su estudio con nombre "El Gobierno Electrónico y la Gestión de la Calidad en la modernización de servicios

en una entidad pública de Huánuco”, el objetivo central del estudio es determinar si se presenta relación entre las variables, la metodología utilizada es de enfoque cuantitativo con diseño no experimental, los resultados hallados en la investigación demuestran que existe una gran influencia positiva en 0.688 (índice de correlación) entre las dos variables de estudio, finalmente en sus conclusiones indica que se demostró que existe una gran influencia positiva de las principales variables, y asimismo se aceptó la hipótesis general.

Para, Honores (2021), el gobierno digital es un gran habilitador que permite abrir e aumentar en un estado de modernización la transparencia, la promoción de la rendición de cuentas de los servidores públicos, a través de esta herramienta también se combate la corrupción. La simplificación de los trámites y se deja atrás los viejos procedimientos burocráticos que perjudican al ciudadano de pie, la población debe observar a una entidad pública como una organización eficiente, familiar y que ante una necesidad o problema de uno sobre un servicio público, sienta que le van dar solución inmediato a través de sus diferentes aplicaciones y claro una población bien atendida por su gobierno siempre va estar feliz con ganas de progresar y ayudar con el desarrollo de la sociedad (Vargas, 2021).

Según los hallazgos obtenidos para el objetivo específico del estudio que se enfoca en determinar en qué medida se relaciona la prestación de servicios digitales y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, de acuerdo al valor de la relación presentado se ha podido registrar un  $Rho = 0.697$ , según las opiniones registradas, el cual se interpreta como positiva y alta, Además de ello para analizar el cumplimiento de la hipótesis se tiene en cuenta el valor alcanzado en la  $sig. = 0.000$ , considerado como inferior al 0.05, con la afirmación realizada, se puede lograr afirmar que la distribución que se refleja es significativa, por lo tanto, con esa aseveración se realiza el proceso de rechazar al planteamiento de la hipótesis nula, reflejando que la prestación de servicios digitales y la calidad de servicio se encuentran relacionados, demostrando que las acciones por generar servicios digitales, como el uso de las redes sociales, la difusión de información en el portal web, manteniéndola actualizada y contando con servicios automáticos son favorables para fortalecer la calidad del servicio que se brinda a la población.

Estos hallazgos concuerda con los resultados y con la conclusión obtenida por Silva (2021) en su artículo con nombre “Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de la Victoria”, el objetivo del estudio es establecer un vínculo directo entre las variables, la metodología utilizada para el estudio es de enfoque cuantitativo de esquema tipo no experimental, corte transeccional y de diseño correlacional, se empleó el cuestionario para recojo de información, el resultado obtenido en asociación al vínculo del variable de gobierno electrónico los encuestados ponderan con 29% como bueno y un 69% ponderan como muy bueno y mientras que en la variable transparencia el 37% de encuestados valoraron como bueno y con 26% como muy bueno, pero sin embargo a través de la correlación de Spearman se confirmó la existencia de una correlación positiva de 0,542. En conclusión, se determinó este trabajo que existe un vínculo directo entre las dos variables estudiados.

Desarrollar y difundir servicios digitales por parte de la municipalidad es una labor que se debe ejecutar en todo gobierno local y las autoridades son las encargadas de poder ejecutarlas de manera eficiente. Gobernanza de datos, es aquello de carácter dimensionada y es descifrable, información de forma adecuada para procesar, almacenar, comunicar e interpretar y asimismo las entidades suministran los datos como un activo estratégico para el bienestar de los usuarios y del estado mismo, la información se guarda y está a disposición en el tiempo que sea necesario (Montero, 2017). Interoperabilidad, es la capacidad de las instituciones públicas de coordinar, interrelacionar con los demás niveles con el objetivo de alcanzar las metas trazadas conjuntamente, compartiendo información en común y los conocimientos, claro que esto lo realizan a través de sus procesos y cambiando de datos de sus sistemas (Aspillaga y Piminchumo, 2021).

Según los hallazgos obtenidos para el objetivo específico del estudio que se enfoca en determinar en qué medida se relaciona la seguridad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, de acuerdo al valor de la relación presentado se ha podido registrar un  $Rho = 0.753$ . Además de ello para analizare el cumplimiento de la hipótesis se tiene en cuenta el valor alcanzado en la sig. = 0.000, considerado como inferior al 0.05, con la afirmación realizada, se puede lograr afirmar que la distribución que se refleja es significativa,

por lo tanto, con esa aseveración se realiza el proceso de rechazar al planteamiento de la hipótesis nula, según las opiniones registradas, el cual se interpreta como positiva y alta, reflejando que la seguridad digital y la calidad de servicio se encuentran relacionados, demostrando que las acciones consideradas en los servicios automáticos que desarrolle la municipalidad a través de su portal web, deben contar con las medidas de seguridad necesaria para resguardar la integridad y la información de los usuarios, evitando que sea vulnerada por cualquier intruso.

Estos hallazgos presentan una aproximación con el objetivo y con los resultados obtenidos por Montero (2017) en su investigación *“The Electronic Government, and its contribution to the efficiency, and management efficiency of the Municipality of Magdalena”*, el objetivo del trabajo fue desarrollar un diagnóstico sobre el gobierno electrónico y como se vincula con la eficiencia y eficacia de la gestión municipal, la metodología utilizada para este estudio es de diseño descriptivo, explicativo correlacional, no experimental, transeccional, la muestra tomada es 138 ciudadanos, en sus resultados muestra que el 58% no utilizan el gobierno electrónico, el 17% indican que no hay difusión, el 14% no conoce el uso TIC y el 8% creo no funciona y por último el 5% porque no le interesa, en su conclusión menciona que solo se ha implementado en 17% las TIC y el 37% de los usuarios están insatisfechos con el sistema implementado, entonces con el uso adecuado de gobierno electrónico los tiempos y costos se reducirán en 80% y 90% contribuyendo significativamente con la eficiencia, eficacia y la calidad.

La calidad es considerada como aquel medio de medida en los bienes y servicios son brindados el Estado Peruano y compensan los requerimientos ilimitados y expectativas de los ciudadanos, asimismo está asociada con el nivel de conciliación de bienes y servicios a las terminaciones o intenciones que la sociedad espera conseguir, para ello las entidades se constituyen de forma efectiva utilizando los recursos limitados logrando así resultado esperado (Norma Técnica 002-2021-PCM-SGP).

Según los hallazgos obtenidos para el objetivo específico del estudio que se enfoca en determinar en qué medida se relaciona la interoperabilidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, de acuerdo al

valor de la relación presentado se ha podido registrar un  $Rho = 0.663$ , según las opiniones registradas, el cual se interpreta como positiva y alta, reflejando que la interoperabilidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022 se encuentran relacionados. Además de ello para analizar el cumplimiento de la hipótesis se tiene en cuenta el valor alcanzado en la sig. = 0.000, considerado como inferior al 0.05, con la afirmación realizada, se puede lograr afirmar que la distribución que se refleja es significativa, por lo tanto, con esa aseveración se realiza el proceso de rechazar al planteamiento de la hipótesis nula, demostrando que es importante que las autoridades de la municipalidad conozcan los lineamientos establecidos por el gobierno central para desarrollar una interoperabilidad y se pueda realizar la gestión con todas las medidas de seguridad que requiere el gobierno digital.

Estos hallazgos concuerdan con el objetivo y con la conclusión obtenida por Irene et al. (2021) en su artículo que present por denominación "*Degree of digitalization and quality, citizen satisfaction: a study of the role of local e-government in Sweden*". El objetivo del estudio fue examinar si existe la vinculación entre el grado de gobierno electrónico con la calidad y la satisfacción percibida entre los pobladores suecos, la metodología utilizada fue cuantitativa. Los resultados indican que luego de haber aplicado prueba de Chi cuadro, los viables presenta una relación significativa con valores 0,464 y 0,869, con una correlación parcial ligeramente débil (0.16), para la fiabilidad del instrumento aplicó la prueba de Alfa de Cronbach, dando el resultado de 0,74 lo que indica que el valor es aceptable. En su conclusión menciona que existe una vinculación entre los variables de gobierno electrónico y la calidad, satisfacción.

La calidad de servicio nace del criterio de opinión de los clientes quienes hacen conocer a una entidad sí está ofreciendo un servicio con calidad, se entiende también que es la comparación que hay entre las expectativas y la experiencia que tiene un cliente sobre el servicio; para evaluar la calidad de servicio se indaga réplicas cognitivas a nivel de atributos del servicio como pueden ser las características tangibles y en cuanto al aspecto interactivo, los cuales proporcionan los empleados (Colorado, 2019).

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó relación positiva, alta y significativa entre el Gobierno digital y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, sustentado por medio del valor de significancia registrado de 0.05 y mostrando un  $Rho = 0.836$ , reflejando que el gobierno digital y los servicios que incorpora para automatizar los procesos de la municipalidad para brindar accesibilidad a la población con una conexión de internet es favorable para reflejar una buena calidad de servicio.
2. Se estableció relación positiva, alta y significativa entre la identidad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, sustentado por medio del valor de significancia registrado de 0.05 y mostrando un  $Rho = 0.684$ , demostrando que las acciones por generar una identidad digital, difundiendo la información en el portal web, manteniéndola actualizada y contando con servicios automáticos son favorables para fortalecer la calidad del servicio que se brinda a la población.
3. Se determinó relación positiva, alta y significativa la prestación de servicios digitales y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, sustentado por medio del valor de significancia registrado de 0.05 y mostrando un  $Rho = 0.697$ , demostrando que las acciones por generar servicios digitales, como el uso de las redes sociales, la difusión de información en el portal web, manteniéndola actualizada y contando con servicios automáticos son favorables para fortalecer la calidad del servicio que se brinda a la población.
4. Se determinó relación positiva, alta y significativa la gobernanza de datos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, sustentado por medio del valor de significancia registrado de 0.05 y mostrando un  $Rho = 0.642$ , demostrando que las acciones consideradas en los servicios automáticos que desarrolle la municipalidad a través de su portal web, deben contar con las medidas de seguridad necesaria para resguardar la integridad y la información de los usuarios, evitando que sea vulnerada por cualquier intruso.

5. Se determinó relación positiva, alta y significativa la interoperabilidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, sustentado por medio del valor de significancia registrado de 0.05 y mostrando un  $Rho = 0.663$ , demostrando que es importante que las autoridades de la municipalidad conozcan los lineamientos establecidos por el gobierno central para desarrollar una interoperabilidad y se pueda realizar la gestión con todas las medidas de seguridad que requiere el gobierno digital.
6. Se determinó relación positiva, alta y significativa ( $Rho = 0.753$ ; sig. =  $0.000 < 0.05$ ) entre la seguridad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022, demostrando que las acciones consideradas en los servicios automáticos que desarrolle la municipalidad a través de su portal web, deben contar con las medidas de seguridad necesaria para resguardar la integridad y la información de los usuarios, evitando que sea vulnerada por cualquier intruso.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los futuros investigadores realizar un estudio experimental, donde se pueda desarrollar estrategias que permitan la adecuada implementación del gobierno digital como la automatización obtención de licencias para un negocio, licencias de construcción, certificado de Defensa Civil, Certificado municipal de zonificación, Permiso de edificación, Permisos sanitarios y otras gestiones.
2. Al gerente municipal brindar las facilidades requeridas por los investigadores para que puedan realizar una evaluación de conocimiento de todos los trabajadores sobre el manejo de las herramientas digitales para analizar las competencias tecnológicas que presenta cada trabajador y realizar las medidas correctivas desarrollando estudios propositivos, donde se proporcione un plan de mejora a la municipalidad.
3. Se recomienda a los futuros investigadores solicitar autorización de la gerencia de la entidad para desarrollar reuniones focalizadas, donde se pueda aplicar los instrumentos en un tiempo adecuado y terminado logrando obtener la información necesaria para el desarrollo.
4. A los futuros investigadores elaborar y publicar artículos científicos, revistas indexadas a partir del desarrollo de su investigación, incrementando el conocimiento científico en diferentes áreas o campus.
5. A los futuros investigadores desarrollar estudios cualitativos que permitan explicar los sucesos presentados sobre el tema de gobierno digital y la calidad del servicio que se percibe en las municipalidades, permitiendo realizar un diagnóstico y alternativas de solución.

## REFERENCIAS

- Agustín Mejías Acosta, E. G. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *COMPENDIUM*. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Al-Menhaly, S. I.-H. (2016). The Quality of E-Government Services and its Role on Achieving Beneficiaries Satisfaction. *GLOBAL JOURNALS INC. (USA)*, 13. [https://globaljournals.org/GJMBR\\_Volume16/1-The-Quality-of-E-Government.pdf](https://globaljournals.org/GJMBR_Volume16/1-The-Quality-of-E-Government.pdf)
- Aspillaga, F. y Piminchumo, A. (2021). *Democracia digital y administración pública en una municipalidad distrital*. 4(1). <https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/133>
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). *Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. 8(1). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003)
- Ana Alejandra Ramos Gonzales, J. M. (2021). Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Ciencia Latina*, 10. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.822](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.822)
- Anna, K., Amparo, H. A., & Anna, E. B. (2010). EL USO DE LA ENCUESTA DE TIPO SOCIAL EN TRADUCTOLOGIA. CARACTERISTICAS METODOLOGICAS. *MON*. <https://www.redalyc.org/pdf/2651/265119729015.pdf>
- Arias Gomez Jesus, V. K. (2016). El protocolo de investigacion III: La Poblacion de estudio. *Revista Alergia Mexico*. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Berlilana, T. H. (2018). *ProQuest*, 8. doi:DOI: 10.11591/ijece.v8i6.pp5127-5133

- Binimelis, H. (2017). *Electronic Government as Technology for Social Inclusion: Reflections based on Social Work*. 20(3).  
<https://www.scielo.br/jrk/a/sWTkbS3rKWZcNJ4zFZJQ8FH>
- Bernhard Iréne, N. L. (2021). Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden. *Digitala Vetenskapliga Arkivet*, 13. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1583607/FULLTEXT01.pdf>
- Bravo, C. O. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia latina*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1356>
- CEPAL. (2022). *Datos y hechos sobre la transformacion digital*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46766/S2000991\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46766/S2000991_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Claudia Rojas-Martínez, W. N.-N.-R.-P. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Scielo*.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci\\_arttext#:~:text=Es%20decir%2C%20la%20calidad%20de,necesidad%20en%20el%20momento%20preciso](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext#:~:text=Es%20decir%2C%20la%20calidad%20de,necesidad%20en%20el%20momento%20preciso).
- Colorado, L. C. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia.  
[https://www.researchgate.net/publication/343751327\\_Calidad\\_de\\_servicio\\_y\\_valor\\_percibido\\_como\\_antecedentes\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_de\\_los\\_clientes\\_de\\_las\\_empresas\\_de\\_telecomunicaciones\\_en\\_Colombia](https://www.researchgate.net/publication/343751327_Calidad_de_servicio_y_valor_percibido_como_antecedentes_de_la_satisfaccion_de_los_clientes_de_las_empresas_de_telecomunicaciones_en_Colombia)
- Deden Witarsyah Jacob, M. F. (2017). Modelling End-User of Electronic-Government Service: The Role of Information quality, System Quality and Trust. *IOPSCIENCE*, 11. doi:doi:10.1088/1757-899X/226/1/012096
- Deisy Otilia Silva Morales, F. D. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la victoria. *Ciencia Tecnologia e Inovacion*, 10. doi:10.26495/icti.v8i1.1549

- Diego, P. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local.: Experiencias, tendencias y reflexiones.* Mexico.  
[https://books.google.com.pe/books?id=gGJOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gGJOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. (2015). *Francisco García Alcaraza, Antonia Alfaro Espin, Antonio Hernandez Martinez y Milagros Molina Alarcon,* 6.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
- Dominguez, H. G. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos.* España.  
[https://books.google.com.pe/books?id=ehXaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ehXaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Espinoza, H. B. (2017). Electronic Government as Technology for Social Inclusion: Reflections based on Social Work. *Scielo.*  
<https://www.scielo.br/j/rk/a/sWTkbS3rKWZcNJ4zFZJQ8FH>
- Gallardo, A. y Reynaldos, K. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. 13(36).  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020)
- Guedez, J. (2019). *Implications of the governance on the electronic government: actors and interactions.* 22 (42).  
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/2552/1546>
- Huamán, P. y Medina, C. (2022). *Digital transformation in public administration: challenges for active governance in Peru.* 13 (2).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682022000200093](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682022000200093)
- Hernández et al. (2018). *Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones.* 37(5).  
<https://www.redalyc.org/journal/559/55963207025/55963207025.pdf>

- Jaime Alfonso Arciniegas Ortiz, A. A. (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *Cielo*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003)
- JANITA, M. S. (2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. 13. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004>
- Javier Guallar, N. F.-F. (2017). Revistas científicas españolas de información y documentación: análisis temático y metodológico. *ProQuest*, 15. <https://www.proquest.com/docview/2437375423/2B4A23BD05944F24PQ/3?accountid=37408>
- Jenny, G. (2019). Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones. *COMPENDIUM*. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/2552/1546>
- Katuska, G. F. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Scielo*. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020)
- Leon Trujillo, M. D. (2019). El Gobierno Electrónico y la Gestión de la Calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019. *Repositorio Institucional UNHEVAL*. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6837>
- León, D. E. (26 de junio de 2020). Diagnóstico de los procesos de digitalización en las municipalidades revela falta de apertura y gobierno abierto. <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2020/06/26/diagnostico-de-los-procesos-de-digitalizacion-en-las-municipalidades-revela-falta-de-apertura-y-gobierno-abierto.html>

- Marcos, W. M. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*.  
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/79>
- marcos, W. M. (2017). The Electronic Government, and its contribution to the efficiency, and management efficiency of the Municipality of Magdalena”,. *Journal Revista*, 26.  
 file:///C:/Users/Juan%20Carlos/Downloads/Vista%20de%20El%20Gobierno%20Electr%C3%B3nico\_%20y%20su%20contribuci%C3%B3n%20a%20la%20eficiencia,%20y%20eficacia%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Municipalidad%20de%20Magdalena%202017.pdf
- Mendez, F. A. (2021). Democracia digital y administración pública en una municipalidad distrital. *Yachaq*.  
<https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/133>
- Mejías et al. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. 21(4).  
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Montero, W. (2017). *El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017*. 4 (1).  
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/79>
- Mendivelo, M. R. (2018). *DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DE CORTE TRANSVERSAL*. Colombia.  
[https://www.researchgate.net/publication/329051321\\_Disen%C3%B3\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_de\\_Corte\\_Transversal](https://www.researchgate.net/publication/329051321_Disen%C3%B3_de_investigaci%C3%B3n_de_Corte_Transversal)
- MINISTROS, P. D. (2019). *RESOLUCION DE SECRETARIA DE GESTION PUBLICA*. PERU.  
 file:///C:/Users/Juan%20Carlos/OneDrive/Escritorio/MAESTRIA%20FINAL/

RSGP\_N\_007-2019-PCM-

SGP\_ANEXO\_1.Tramo\_I.pdf\_FINAL\_compressed.pdf

Noticias, A. (07 de mayo de 2021). Alcalde de Caraz observado en su gestión. *Alcalde de Caraz observado en su gestión*.  
<https://huaraznoticias.com/alcalde-de-caraz-observado-en-su-gestion/>

OECD. (2019). Digital Government in Peru. *OECD Digital Government Studies*, 84.  
doi:<https://doi.org/10.1787/0c1eb85b-en>

Peruano, E. (13 de OCTUBRE de 2018). DECRETO LEGISLATIVO N° 1412.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1671818/Decreto%20Legislativo%20N%C2%B01412.pdf.pdf?v=1613166716>

Rojas et al. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises*. 31 (4).  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci\\_arttext#:~:text=Es%20decir%2C%20la%20calidad%20de,necesidad%20en%20el%20momento%20preciso.](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext#:~:text=Es%20decir%2C%20la%20calidad%20de,necesidad%20en%20el%20momento%20preciso.)

Soria Albino, M. A. (2022). Gobierno electrónico y calidad de servicio en una Ugel de Lima Metropolitana 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101683>

Sotelo, P. L. (2022). Digital transformation in public administration: challenges for active governance in Peru. *Scielo*.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682022000200093](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682022000200093)

Suárez, C. L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Ecuador: UTMACH, 2018.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

- Tuapanta et al. (2017). *Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios*. 2(1).  
<https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Tanaka, Z. (2019). Aspectos Eticos de la Investigacion. *Studocu*, 4.  
<https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-gnostico-de-mexico/licenciatura-en-enfermeria/aspectos-eticos-de-la-investigacion-1/20569155>
- Valbuena, R. (2021). *El ocaso de las ciencias sociales: Critica fundamentada a su Venezuela*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=J-dBEAAAQBAJ&pg=PA75&dq=esquema+correlacional+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjclaDx1\\_H6AhV5A7kGHULrAkw4KBD0AXoECAoQAg#v=onepage&q=correlacional&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=J-dBEAAAQBAJ&pg=PA75&dq=esquema+correlacional+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjclaDx1_H6AhV5A7kGHULrAkw4KBD0AXoECAoQAg#v=onepage&q=correlacional&f=true)
- Vargas, C. (2021). *El gobierno digital y su implementación en el estado*. 5 (6).  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1356>
- Wolpes, O. (2022). *Challenges of the Electronic Government to Transform Public Administration in Cuba*. 16 (1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552022000100126](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552022000100126)
- Rojas, A. C. (2021). *¿Cómo mejoramos la calidad de los servicios públicos?: Modelo de estimación de los factores*. Lima.  
 file:///C:/Users/Juan%20Carlos/OneDrive/Escritorio/MAESTRIA%20FINAL/Microsoft%20Word%20-%20%C2%BFC%C3%B3mo%20mejorar%20la%20calidad%20de%20los%20servicios\_%20Una%20propuesta%20de%20modelo%20-%20Alexander%20Cruz.docx.pdf

## **ANEXOS**

## Anexo 01

### A. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿En qué medida se relaciona el Gobierno digital y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022?	Determinar en que medida se relaciona el Gobierno digital y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022 .	Existe relacion directa entre el Gobierno digital y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022 .	<b>Independiente:</b> Gobierno Digital	1. Identidad digital 2. Prestacion de servicios digitales 3. Gobernanza de datos 4. Interoperatividad 5. Seguridad digital	Inclusion de las personas	
					Identificador unico	
					Accesibilidad a los servicios	
					Interculturalidad	
					Liderazgo y estrategia	
					Calidad de datos	
					Cooperacion entre instituciones	
					Reutilizacion de informacion	
					Seguridad desde el diseño	
					Gestion de riesgo	
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>	<b>Dependiente:</b> Calidad de servicio	1. Necesidades y expectativas de las personas 2. Valor del servicio 3. Fortalecer el servicio 4. Medir y analizar la calidad 5. Liderazgo y compromiso. 6. Cultura de calidad.	Medios y metodos	<b>Método:</b> Hipotético - deductivo <b>Nivel:</b> Descriptivo - explicativo - causal <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No experimental-transversal <b>Población:</b> <b>Muestra:</b>
1. ¿En qué medida se relaciona la <b>identidad digital</b> con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022?	1. Determinar en que medida se relaciona la identidad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.	1. Existe relacion directa entre la identidad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.			Segmentacion de resultados	
2. ¿En qué medida se relaciona la <b>prestacion de servicios digitales</b> con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022?	2. Determinar en que medida se relaciona la prestacion de servicios digitales y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.	2. Existe relacion directa entre la prestacion de servicios digitales y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.			Análisis del servicio	
3. ¿En qué medida se relaciona la <b>Gobernanza de datos</b> con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022?	3. Determinar en que medida se relaciona la gobernanza de datos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.	3. Existe relacion directa entre la gobernanza de datos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.			Diseño de nuevos servicios	
4. ¿En qué medida se relaciona la <b>Interoperabilidad</b> con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022?	4. Determinar en que medida se relaciona la interoperabilidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.	4. Existe relacion directa entre la interoperabilidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.			Mejorar procesos	
5. ¿En qué medida se relaciona la <b>Seguridad digital</b> con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022?	5. Determinar en que medida se relaciona la seguridad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.	5. Existe relacion directa entre la seguridad digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.			Canales entrega	
					Mediciones de calidad	
			Oportunidad de mejora			
			Promover			
			Disponibilidad de recursos			
			Identificacion de Comportamiento			
			Trabajo en equipo			

## Anexo 02

### B. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	RANGO/VALOR
GOBIERNO DIGITAL	consiste en el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la dirección de las entidades públicas para la creación de un valor público, Decreto Legislativo con N° 1412 (2018)	uso estratégico para la identidad digital, prestación de servicios digitales, gobernanza de datos y seguridad digital con el objetivo de brindar un buen servicio	Identidad digital	Inclusion de las personas	1= Completamente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Completamente de acuerdo	1= Muy malo 2= Malo 3= Regular 4= Bueno 5= Muy bueno
				Identificador unico		
			Prestacion de servicios digitales	Accesibilidad a los servicios		
				Interculturalidad		
			Gobernanza de datos	Liderazgo y estrategia		
				Calidad de datos		
			Interoperabilidad	Cooperacion entre instituciones		
				Reutilizacion de informacion		
			Seguridad digital	Seguridad desde el diseño		
				Gestion de riesgo		
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad es entendida como aquel medio de medida en los bienes y servicios son brindados el Estado Peruano y satisfacen los necesidades ilimitadas y expectativas de los ciudadanos, normativa técnica N° 002-2021-PCM-SGP.	Es la satisfaccion de las necesidades y expectativas del cliente a traves del valor del servicio	Necesidades y expectativas de las personas	Medios y metodos		
				Segmentacion de resultados		
			Valor del servicio	Analisis del servicio		
				Diseño de nuevos servicios		
			Fortalecer el servicio	Mejorar procesos		
				Canales entrega		
			Medir y analizar la calidad	Mediciones de calidad		
				Oportunidad de mejora		
			Liderazgo y compromiso	Promover		
				Disponibilidad de recursos		
Cultura de calidad	Identificacion de Comportamiento					
	Trabajo en equipo					

### Anexo 03

## CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

**Instrucciones:** a continuación, le presentamos 22 proposiciones, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensión	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Identidad digital	1	Los sistemas informáticos implementados por la Municipalidad permiten interactuar a las personas mayores de edad sin restricción.					
	2	Los sistemas informáticos de la Municipalidad permiten utilizar una identificación única (DNI) o credencial de identificación digital.					
Prestación de servicios digitales	3	Los servicios digitales de la Municipalidad son accesibles a todas las personas, incluido los que están en situación de discapacidad.					
	4	Los servicios digitales de la municipalidad está enfocado en la idiosincrasia, necesidades culturales y sociales de la población usuaria.					

Gobernanza de datos	5	Existe un alto nivel de compromiso de las autoridades y funcionarios de la municipalidad, en la mejora continua del gobierno digital.					
	6	La información procesada en la Municipalidad, es veraz, exacta y actualizada para satisfacer las necesidades del servicio digital.					
Interoperabilidad	7	La Municipalidad cuenta con alianzas estratégicas de cooperación que permite intercambiar información, experiencias y recursos para mejorar los servicios digitales.					
	8	Existe en la municipalidad una cultura de eficiencia en el manejo de información, recursos y tiempos, para evitar la duplicidad de esfuerzos.					
Seguridad digital	9	Los servicios digitales, garantizan disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información que reciben, procesan y distribuyen.					
	10	La Municipalidad tiene implementado un sistema de seguridad de información que garantiza la funcionalidad de todos sus procesos.					
Necesidades y expectativas de las personas	11	La Municipalidad a través de sus sistemas informáticos recoge las necesidades e expectativas de los usuarios (Libro reclamaciones, registros y bases datos).					
	12	La información relevante obtenido de los usuarios es procesado y sistematizado de manera correcta y puesto en práctica por la Municipalidad.					
Valor del servicio	13	La Municipalidad determina el proceso de provisión del servicio y las características o atributos del servicio; ( el qué, para qué, para quién, quién lo brinda, cómo, dónde y cuándo se entregan los servicios).					
	14	La Municipalidad Identifica las brechas que requieren ser atendidas o diseña nuevos servicios que cubran dichas necesidades y expectativas.					

Fortalecer el servicio	15	La Municipalidad promueve la mejora de sus procesos y/o procedimientos, tomando como principal insumo las necesidades y expectativas de los usuarios.					
	16	La Municipalidad define los canales de entrega (presencial, virtual, etc.) que permite ofrecer el valor de los bienes y servicios a los usuarios					
Medir y analizar la calidad	17	Los servicios digitales implementados por la Municipalidad son evaluados y analizados periódicamente que permite tomar decisiones.					
	18	La Municipalidad determina las oportunidades de mejora en base a los resultados e incluye en el Plan estratégico Institucional.					
Liderazgo y compromiso	19	La Municipalidad promueve la identificación de las necesidades y expectativas de las personas respecto a los servicios digitales.					
	20	La Municipalidad de forma transparente dispone recursos para la implementación de nuevos sistemas informáticos que permite reducir barreras de cambio.					
Cultura de calidad	21	La Municipalidad Identifica los comportamientos que no contribuyen al logro de la calidad, y determinar acciones de cambio.					
	22	La Municipalidad promueve el trabajo en equipo y el uso compartido del conocimiento entre sus funcionarios.					



36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
37	2	3	4	4	2	3	2	3	3	3
38	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
39	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3
40	2	3	2	4	4	4	4	2	3	2
41	3	2	5	4	4	2	3	2	3	2
42	3	2	4	5	2	3	2	4	4	4
43	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
44	2	3	2	3	2	4	4	4	5	4
45	3	2	5	4	4	4	5	4	2	3
46	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
47	2	3	4	4	2	3	2	3	2	3
48	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4
49	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
50	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1
51	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2
52	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
53	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4
54	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2
55	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4
56	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4
57	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
58	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4
59	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4
60	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2
61	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1
62	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4
63	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
64	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
65	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2
66	2	3	2	4	4	4	3	2	2	2
67	2	4	4	4	2	3	2	3	2	3
68	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4
69	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
70	5	4	4	5	3	2	4	4	5	4
71	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1
72	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1
73	3	2	4	2	2	1	1	2	2	3
74	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2
75	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3
76	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
77	2	4	2	2	1	2	1	2	3	2
78	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
79	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2

80	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
81	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
82	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
83	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1
84	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2
85	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
86	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1
87	2	2	4	1	2	2	3	4	2	3
88	2	3	2	4	4	3	3	2	2	1
89	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1
90	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
91	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
92	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
93	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3
94	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2
95	1	2	3	4	2	3	2	3	4	4
96	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2
97	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2
98	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
99	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3
100	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
101	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2
102	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1
103	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
104	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
105	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3
106	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
107	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
108	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1
109	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2
110	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2
111	1	2	2	3	4	4	4	2	3	2
112	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2
113	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
114	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1
115	3	2	3	4	4	2	3	2	3	2
116	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
117	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2
118	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
119	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3
120	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
121	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
122	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
123	3	3	2	2	2	3	4	4	2	3

124	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
125	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2
126	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
127	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1
128	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
129	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4
130	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
131	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1

## Anexo 05

### CALIDAD DE SERVICIO

N	Necesidades y expectativas de las personas		Valor del servicio		Fortalecer el servicio		Medir y analizar la calidad		Liderazgo y compromiso		Cultura de calidad	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4
2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3
3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	2	3	2
4	3	2	3	2	3	2	4	4	4	5	2	3
5	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	5
6	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4
7	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	2
8	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3
9	2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3
10	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2
11	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	2	3
12	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2
13	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4
14	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2
15	2	3	2	3	4	4	4	4	2	3	2	3
16	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	2
17	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3
18	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2
19	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	4	2
20	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3
21	4	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3	2
22	4	5	2	3	2	3	2	4	4	5	3	2
23	4	4	4	2	3	2	5	4	2	3	2	3
24	3	2	3	2	4	4	5	2	3	2	4	2
25	3	2	3	2	5	4	4	2	3	2	3	2
26	2	3	2	3	2	3	2	4	4	5	2	3
27	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
28	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2
29	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
30	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
31	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
32	5	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2
33	4	4	4	2	3	2	3	2	3	4	4	2
34	2	4	4	5	2	3	2	4	4	4	3	2
35	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2

36	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
37	4	4	4	2	3	2	3	2	3	4	4	4
38	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
39	2	2	2	2	3	4	4	2	3	2	3	2
40	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	2	3
41	2	3	2	2	4	4	2	3	2	3	2	3
42	2	3	2	3	2	4	4	4	5	2	3	2
43	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
44	4	5	2	3	2	3	2	4	4	4	5	2
45	5	4	4	4	2	3	2	5	4	5	4	2
46	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2
47	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2
48	4	5	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4
49	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2
50	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2
51	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3
52	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
53	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
54	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1
55	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3
56	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
57	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
58	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2
59	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
60	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2
61	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3
62	2	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	2
63	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
64	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
65	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
66	2	3	2	3	2	4	4	3	2	2	2	2
67	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3
68	3	2	3	2	4	4	5	2	3	2	4	2
69	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
70	5	4	5	2	3	2	4	5	4	4	3	2
71	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
72	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	4
73	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3
74	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2
75	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3
76	2	1	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2
77	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
78	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2
79	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1

80	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1
81	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3
82	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
83	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3
84	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
85	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1
86	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1
87	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2
88	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2
89	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
90	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3
91	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2
92	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3
93	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
94	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
95	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
96	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2
97	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
98	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
99	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3
100	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
101	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
102	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
103	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
104	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
105	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
106	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
107	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
108	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1
109	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3
110	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1
111	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3
112	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2
113	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
114	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2
115	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
116	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3
117	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3
118	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
119	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
120	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
121	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4
122	4	5	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3
123	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3

124	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2
125	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3
126	1	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2
127	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2
128	4	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	3
129	2	3	3	2	2	2	3	4	1	2	2	1
130	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2
131	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2

## Anexo 05

### Grado Académico de Expertos



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

#### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ANGELES JAIMES, EINER NILO DNI 45320758	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 30/01/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
ANGELES JAIMES, EINER NILO DNI 45320758	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b> Fecha de diploma: 13/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 09/07/2014 Fecha egreso: 30/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ANGELES JAIMES, EINER NILO DNI 45320758	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN</b> Fecha de diploma: 28/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
ANGELES JAIMES, EINER NILO DNI 45320758	<b>MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b> Fecha de diploma: 14/02/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 02/04/2018 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SAENZ RODRIGUEZ, ROLANDOREMIGIO DNI 31600080	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 12/06/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
SAENZ RODRIGUEZ, ROLANDO REMIGIO DNI 31600080	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30/01/1998 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
SAENZ RODRIGUEZ, ROLANDO REMIGIO DNI 31600080	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 28/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 12/03/2014 Fecha egreso: 20/07/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SAENZ RODRIGUEZ, ROLANDO REMIGIO DNI 31600080	MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL Fecha de diploma: 21/05/10 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

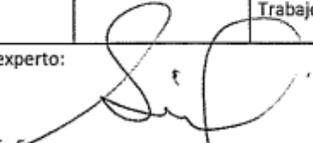
Graduado	Grado o Título	Institución
ANGULO CABANILLAS, LUIS ELMER DNI 17877521	BACHILLER EN CIENCIAS FISICAS Y MATEMATICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ANGULO CABANILLAS, LUIS ELMER DNI 17877521	LICENCIADO EN ESTADISTICA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ANGULO CABANILLAS, LUIS ELMER DNI 17877521	MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL Fecha de diploma: 05/03/07 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
ANGULO CABANILLAS, LUIS ELMER DNI 17877521	DOCTOR EN CIENCIA E INGENIERÍA DE LA COMPUTACIÓN Fecha de diploma: 23/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 19/10/2007 Fecha egreso: 29/08/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>

## Anexo 06 Instrumento Validado

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación:		Gobierno Digital y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022					
Apellidos y Nombres del investigador:		MENACHO CANO JUAN CARLOS					
Apellidos y Nombres del experto:		SAENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIO					
		ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
GOBIERNO DIGITAL	Identidad digital	Inclusion de las personas	Los sistemas informaticos implementados por la Municipalidad pemiten interacturar a las personas mayores de edad sin restriccion.	1= Completame nte en desacuerdo	X		
		Identificador unico	Los sistemas informaticos de la Municipalidad pemiten utilizar una identificacion unica (DNI) o credencial de identificacion digital.		X		
	Prestacion de servicios digitales	Accesibilidad a los servicios	Los servicios digitales de la Municiplaidad son accesibles a todas las personas, incluido los que estan en situación de discapacidad.		X		
		Interculturalidad	Los servicios digitales de la Municipalidad esta enfocado en la Idiosincracia, necesidades culturales y sociales de la poblacion usuaria.		X		
	Gobernanza de datos	Liderazgo y estrategia	Existe un alto nivel de compromiso de las autoridades y funcionarios de la municipalidad, en la mejora continua del gobierno digital.		X		
		Calidad de datos	La informacion procesada en la Municipalidad, es veraz, exacta y actualizada para satisfacer las necesidades del servicio digital.		X		
	Interoperabilidad	Cooperacion entre instituciones	La Municipalidad cuenta con alianzas estrategicas de cooperacion que permite intercambiar informacion, experiencias y recursos para mejorar los servicios digitales.		X		
		Reutilizacion de informacion	Existe en la Municipalidad una cultura de eficiencia en el manejo de informacion, recursos y tiempos, para evitar la duplicidad de esfuerzos.		X		
	Seguridad digital	Seguridad desde el diseño	Los servicios digitales, garantizan disponibilidad, integridad y confidencialidad de la informacion que reciben, procesan y distribuyen.		X		
		Gestion de riesgo	La Municipalidad tiene implementado un sistema de seguridad de informacion que garantiza la funcionalidad de todos sus procesos.		X		



CALIDAD DE SERVICIO	Necesidades y expectativas de las personas	Medios y metodos	La Municipalidad a traves de sus sistemas informaticos recoge las necesidades e expectativas de los usuarios (Libro reclamaciones, registros y bases datos).	1= Completamente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Completamente de acuerdo	X		
		Segmentacion de resultados	La informacion relevante obtenido de los usuarios es procesado y sistematizado de manera correcta y puesto en practica por la Municipalidad.		X		
	Valor del servicio	Analisis del servicio	La Municipalidad determina el proceso de provisión del servicio y las características o atributos del servicio; ( el qué, para qué, para quién, quién lo brinda, cómo, dónde y cuándo se entregan los servicios).		X		
		Diseño de nuevos servicios	La Municipalidad Identifica las brechas que requieren ser atendidas o diseña nuevos servicios que cubran dichas necesidades y expectativas.		X		
	Fortalecer el servicio	Mejorar procesos	La Municipalidad promueve la mejora de sus procesos y/o procedimientos, tomando como principal insumo las necesidades y expectativas de los usuarios.		X		
		Canales entrega	La Municipalidad define los canales de entrega (presencial, virtual, etc.) que permite ofrecer el valor de los bienes y servicios a los usuarios.		X		
	Medir y analizar la calidad	Mediciones de calidad	Los servicios digitales implementados por la Municipalidad son evaluados y analizados periodicamente que permite tomar decisiones.		X		
		Oportunidad de mejora	La Municipalidad determina las oportunidades de mejora en base a los resultados e incluye en el Plan estrategico Institucional.		X		
	Liderazgo y compromiso	Promover	La Municipalidad promueve la identificación de las necesidades y expectativas de las personas respecto a los servicios digitales.		X		
		Disponibilidad de recursos	la Municipalidad de forma transparente dispone recursos para la implementacion de nuevos sistemas informaticos que permite reducir barreras de cambio.		X		
	Cultura de calidad	Identificacion de Comportamiento	La Municipalidad Identifica los comportamientos que no contribuyen al logro de la calidad, y determinar acciones de cambio.		X		
		Trabajo en equipo	La Municipalidad promueve el trabajo en equipo y el uso compartido del conocimiento entre sus funcionarios.		X		
	Firma del experto: 				Fecha: 27/10/2022		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación:		Gobierno Digital y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022					
Apellidos y Nombres del investigador:		MENACHO CANO JUAN CARLOS					
Apellidos y Nombres del experto:		ANGULO CABANILLAS LUIS ELMER					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
GOBIERNO DIGITAL	Identidad digital	Inclusion de las personas	Los sistemas informaticos implementados por la Municipalidad permiten interacturar a las personas mayores de edad sin restriccion.	1= Completamente en desacuerdo	X		
		Identificador unico	Los sistemas informaticos de la Municipalidad permiten utilizar una identificacion unica (DNI) o credencial de identificacion digital.		X		
	Prestacion de servicios digitales	Accesibilidad a los servicios	Los servicios digitales de la Municipalidad son accesibles a todas las personas, incluido los que estan en situacion de discapacidad.		X		
		Interculturalidad	Los servicios digitales de la Municipalidad esta enfocado en la idiosincracia, necesidades culturales y sociales de la poblacion usuaria.		X		
	Gobernanza de datos	Liderazgo y estrategia	Existe un alto nivel de compromiso de las autoridades y funcionarios de la municipalidad, en la mejora continua del gobierno digital.		X		
		Calidad de datos	La informacion procesada en la Municipalidad, es veraz, exacta y actualizada para satisfacer las necesidades del servicio digital.		X		
	Interoperabilidad	Cooperacion entre instituciones	La Municipalidad cuenta con alianzas estrategicas de cooperacion que permite intercambiar informacion, experiencias y recursos para mejorar los servicios digitales.		X		
		Reutilizacion de informacion	Existe en la Municipalidad una cultura de eficiencia en el manejo de informacion, recursos y tiempos, para evitar la duplicidad de esfuerzos.		X		
	Seguridad digital	Seguridad desde el diseño	Los servicios digitales, garantizan disponibilidad, integridad y confidencialidad de la informacion que reciben, procesan y distribuyen.		X		
		Gestion de riesgo	La Municipalidad tiene implementado un sistema de seguridad de informacion que garantiza la funcionalidad de todos sus procesos.		X		

  
DNI: 17877521

CALIDAD DE SERVICIO	Necesidades y expectativas de las personas	Medios y metodos	La Municipalidad a traves de sus sistemas informaticos recoge las necesidades e expectativas de los usuarios (Libro reclamaciones, registros y bases datos).	1= Completamente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Completamente de acuerdo	X		
		Segmentacion de resultados	La informacion relevante obtenido de los usuarios es procesosado y sistematizado de manera correcta y puesto en practica por la Municipalidad.		X		
	Valor del servicio	Analisis del servicio	La Municipalidad determina el proceso de provisión del servicio y las características o atributos del servicio; ( el qué, para qué, para quién, quién lo brinda, cómo, dónde y cuándo se entregan los servicios).		X		
		Diseño de nuevos servicios	La Municipalidad Identifica las brechas que requieren ser atendidas o diseña nuevos servicios que cubran dichas necesidades y expectativas.		X		
	Fortalecer el servicio	Mejorar procesos	La Municipalidad promueve la mejora de sus procesos y/o procedimientos, tomando como principal insumo las necesidades y expectativas de los usuarios.		X		
		Canales entrega	La Municipalidad define los canales de entrega (presencial, virtual, etc.) que permite ofrecer el valor de los bienes y servicios a los usuarios.		X		
	Medir y analizar la calidad	Mediciones de calidad	Los servicios digitales implementados por la Municipalidad son evaluados y analizados periodicamente que permite tomar decisiones.		X		
		Oportunidad de mejora	La Municipalidad determina las oportunidades de mejora en base a los resultados e incluye en el Plan estrategico Institucional.		X		
	Liderazgo y compromiso	Promover	La Municipalidad promueve la identificación de las necesidades y expectativas de las personas respecto a los servicios digitales.		X		
		Disponibilidad de recursos	la Municipalidad de forma transparente dispone recursos para la implementacion de nuevos sistemas informaticos que permite reducir barreras de cambio.		X		
	Cultura de calidad	Identificacion de Comportamiento	La Municipalidad Identifica los comportamientos que no contribuyen al logro de la calidad, y determinar acciones de cambio.		X		
		Trabajo en equipo	La Municipalidad promueve el trabajo en equipo y el uso comprtido del conocimiento entre sus funcionarios.		X		
	Firma del experto:				Fecha: 31 / 10 / 2022		
 DNI: 17877521							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## Anexo 07

### Autorización de la Municipalidad



**Municipalidad Provincial de Huaylas**  
Gerencia de Administración y Finanzas  
Unidad de Potencial Humano

N° 003-2022-MPHy/06.31

RUC N° 20146925767

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

## AUTORIZACIÓN

Que, mediante el presente documento, se autoriza al Sr. **MENACHO CANO JUAN CARLOS**, identificado con DNI N° **47756918**, para que realice ENCUESTA a los servidores de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Caraz, como parte de su proyecto denominado "Gobierno Digital y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaylas - Caraz". A fin de obtener su grado de maestría. Encuesta que se efectuará en el periodo de veinte (20) días calendarios de recibido el presente documento, precisando que esta autorización es exclusivamente para el proyecto de investigación.

Se expide la presente AUTORIZACIÓN a solicitud del interesado, según expediente N° 00009670-2022, para los fines estrictamente prescritos.

Caraz, 25 de noviembre de 2022.

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS - CARAZ  
Boch. Jean Paul Tamara Galea  
JEFE DE LA UNIDAD DE POTENCIAL HUMANO

C.C.  
Archivo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno Digital y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022", cuyo autor es MENACHO CANO JUAN CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO <b>DNI:</b> 20028763 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5871-3471	Firmado electrónicamente por: WMANSILLAA el 14- 01-2023 11:45:51

Código documento Trilce: TRI - 0507052