



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Modernización digital y calidad de servicio en la municipalidad
provincial de Alto Amazonas, Loreto-2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Pinedo Ubilluz, Maura Luz (orcid.org/0000-0002-1131-0448)

ASESOR:

Dr. Saavedra Sandoval, Renan (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A MIS PADRES

Ronal Pinedo Gálvez y Patricia Ubilluz Manrique,
por su infinito amor y paciencia en todo este
proceso de la maestría, todo mi esfuerzo es por
ustedes

A MIS HERMANOS

Patricia y Ronald, por su existencia y hacerme la
vida más placentera.

A EDU

Por aparecer a complementar mi felicidad y darme
ánimos para acabar con la tesis.

Maura

Agradecimiento

A Dios por ser mi fortaleza en momentos de soledad

A mi asesor, por su paciencia y simpatía para formular este proyecto

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por darme las herramientas necesarias para seguir formándome como profesional.

La autora

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	21
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	54

Índice de tablas

Tabla 1 Modernización digital en la Municipalidad	26
Tabla 2 Calidad de servicio en la municipalidad.....	27
Tabla 3 Prueba de normalidad	28
Tabla 4 Relación entre la ciudadanía digital y la calidad de servicio	29
Tabla 5 Relación entre la simplificación de procesos y la calidad de servicio.....	30
Tabla 6 Relación entre la tecnología y la calidad de servicio.....	31
Tabla 7 Relación entre la normativa y regulatoria con la calidad de servicio	32
Tabla 8 Relación que existe entre la modernización digital y la calidad de servicio	33

Índice de figuras

Figura 1 Regresión lineal de la modernización digital y la calidad de servicio34

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Asimismo, estuvo comprendida por un tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional con un corte transversal, la población fueron 582 usuarios que mediante un muestreo probabilístico se determinó a 112 como muestra del estudio, también, se ha considerado la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos, los mismo que fueron validados y confiabilizados. Los resultados dieron a conocer que el nivel de digitalización en la municipalidad es medio en 50% y de la misma manera la calidad de servicios presenta una tendencia media en 45.5%; asimismo, el nivel de significancia de fue de 0.00 y el coeficiente de Pearson indicó una correlación positiva alta (0.868), tales resultados demuestran que existe relación directa y significativa entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. De la misma manera, el coeficiente de determinación reveló que la modernización influye en un 75% en la calidad de servicio.

Palabras clave: Gobierno electrónico, modernización, servicio social, digitalización.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between digital modernization and quality of service in the Provincial Municipality of Alto Amazonas. Likewise, it was comprised by a basic research type, quantitative approach, non-experimental design, descriptive correlational with a cross-sectional cut, the population was 582 users that through a probabilistic sampling were determined to 112 as a sample of the study, also, the survey technique and the questionnaire have been considered as an instrument for data collection, the same that were validated and validated. The results showed that the level of digitalization in the municipality is medium in 50% and in the same way the quality of services presents a medium trend in 45.5%; also, the significance level was 0.00 and the Pearson coefficient indicated a high positive correlation (0.868), such results show that there is a direct and significant relationship between digital modernization and quality of service in the Provincial Municipality of Alto Amazonas. Likewise, the coefficient of determination revealed that modernization has a 75% influence on the quality of service.

Keywords: E-Government, modernization, social service, digitalization

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, a nivel mundial el tema de la modernización y más aún la calidad del servicio, siguen siendo problemas sin una solución debida, según Cañari-Otero & Huancoco-Bustinza (2021) hoy más que nunca, la desilusión de los usuarios y la disminución de la confianza en las instituciones públicas representan una amenaza real. En el año 2021, solo el 34% de los usuarios de entidades públicas en América Latina y el Caribe manifestó que no confían en la gestión de su gobierno, debido a que los gobiernos no se esfuerzan por satisfacer las demandas y necesidades de la ciudadanía, por lo que se encuentran disconformes con los servicios públicos recibidos por parte de las entidades gubernamentales, por lo que en la medida posible y de acuerdo con su alcance optan por contratar servicios de instituciones privadas.

De igual forma, el gobierno digital en América Latina ha florecido durante la última década, producto del paradigma de la sociedad del conocimiento que se espera que utilicen las tecnologías de información, las cuales son dominantes para construir una comunidad que adopte un enfoque más amplio de la digitalización como una forma de optimizar los procedimientos que implica la administración pública. Es así como los factores que promueven un gobierno electrónico eficiente están vinculados con la conectividad, la visión democrática de la información y la independencia económica de las entidades de administración local (Rodríguez-Román, 2021). En Cuba, las entidades públicas aún siguen esforzándose por mantener la actualización y modernización de los procesos digitales, a pesar de tener dificultades y carencias de tipo material, encaminando sus esfuerzos a una administración pública moderna.

Por otra parte, es posible satisfacer los servicios que otorgan a los ciudadanos, fomentando la transparencia del gobierno y la participación de cada uno de los ciudadanos (Tamayo, 2021). Por otro lado, en México, los usuarios de los gobiernos locales indicaron que no se encuentran satisfechos con el servicio que reciben por parte de los organismos gubernamentales, un 45% indicó que los procesos realizados demandan mucho tiempo y el 55% aludió que no realizan trámites virtuales porque no son atendidos a tiempo, asimismo, no cuentan con la

conectividad necesaria para realizar cada trámite, razón por la cual acuden de manera presencial (Melchor et al., 2021).

Asimismo, a nivel nacional, proporcionar servicios de calidad a la ciudadanía es uno de los principales propósitos de las políticas de modernización del gobierno del Perú, pues con la globalización, los cambios en los paradigmas sociales, introducción del concepto de competitividad a nivel de empresa y de país, la calidad del servicio es importante tanto para los gestores privados como para los administradores públicos (Izquierdo, 2021). En Lima, una entidad pública ha tenido problemas en función a la modernización y calidad del servicio al usuario, pues se comprobó que la calidad de servicio fue moderada en un 58.4%, políticas y normas de forma moderada en un 53.6%, administración por resultados fue moderado en un 54.3%, el proceso administrativo fue moderado en un 58.3%, por lo cual se mostró una débil modernización digital que requiere mayor administración, de manera que se erradiquen trámites que no tengan mayor significancia (Maizondo & Hidalgo, 2021).

Por otro lado, Delgado (2022) dio a conocer que el Perú cuenta con una débil modernización y atención al ciudadano, pues desde la llegada del COVID, la aplicación del gobierno electrónico se viene dando de forma creciente, sin embargo, los ciudadanos aún siguen en proceso de aprendizaje y optan por realizar sus trámites de manera presencial, dificultando el proceso de atención y generando una pérdida de tiempo. Además, en la región Puno, las municipalidades locales desde hace poco vienen aplicando el procedimiento de modernización de administración pública, no obstante, de 13 municipalidades estudiadas, sólo el 23% alcanzó un nivel básico de modernización, donde está la Municipalidad de Puno con un avance del 48%, luego, se encuentra la Municipalidad de Carabaya con un nivel incipiente en un 17%, Municipalidad de Sandia con un nivel incipiente en un 14% y la Municipalidad de Moho con un nivel incipiente en un 16%. Por otro lado, la calidad de servicio fue calificada como regular, donde la Municipalidad de San Ramón se destacó por tener una calidad de atención baja en un 46.9% como indicaron los usuarios (Huanca-Frias et al., 2021).

En la región de San Martín, se estableció un Comité de Gestión de Gobierno Electrónico como parte de la Modernización y se implementó un plan estratégico

de conformidad con las disposiciones de la Resolución Ministerial No. 119-2021-PCM. Sin embargo, estructural y funcionalmente, no se ha asignado el personal y los fondos necesarios para su implementación como parte de un proceso institucional estandarizado, que permita que las tecnologías digitales vinculen las diferentes herramientas de gestión con los aspectos operativos de las unidades ejecutoras y de gestión, bajo lo mencionado, Canel (2019) sostiene que el 72% de las municipalidades tienen problemas con la implementación de tecnologías, el 85% tiene problemas de conectividad, el 51% no tiene información en el sitio web y el 37% tiene problemas en la simplificación de procesos.

En un contexto local, en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas es notoria la deficiente calidad de servicio otorgado a sus usuarios, esto debido a la falta de canales digitales o plataformas virtuales que faciliten el proceso de trámites ejecutados por los ciudadanos, lo que resulta una molestia por trámites burocráticos abrumados por tiempos de espera, largas colas y papeleos que son innecesarios. La población Yurimagüina viene acaeciendo desde hace mucho tiempo por los engorrosos trámites burocráticos para simples gestiones como licencia de construcción, numeración de puertas, pago de impuestos, entre otros. Para ello, se debe armar un expediente con un sin número de documentos, muchas veces innecesarios, para poder entregar a mesa de partes y esperar por mucho tiempo que el expediente sea derivado al área correspondiente, donde pasa por un proceso interminable, para que al final este sea rechazado por fallas en algún documento, por lo tanto, el ciudadano se ve obligado a volver a pasar por el pesado proceso.

Sin embargo, estos trámites serían rápidos y satisfactorios si la Entidad contará con una eficiente y moderna plataforma virtual, donde los trámites serían presentados virtualmente y estos serían derivados de manera automatizada al área correspondiente, ahorrando procesos y gastos porque al momento de realizar estos trámites mecánicos se desperdicia papel, aumentando así su uso excesivo, que no tiene un adecuado proceso de reciclaje. Por este y otros motivos es necesaria la modernización digital en la entidad, donde es importante la capacitación del personal para que estos estén al tanto de los avances tecnológicos y se encuentren más preparados para las nuevas herramientas que se deseen implementar, a fin de otorgar una buena calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto

Amazonas. Es por ello que se plantea la presente realidad problemática para analizar más a fondo las carencias que presenta la institución a fin de poder plantear posibles alternativas que logren su mejora y los ciudadanos se encuentren satisfechos con la atención recibida por el ente.

En ese sentido, se planteó como problema general: ¿Qué relación existe entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?, los problemas específicos son: ¿Cuál es el nivel de modernización digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?, ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?, ¿Cuál es la relación entre la ciudadanía digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?, ¿Cuál es la relación entre la simplificación de procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?, ¿Cuál es la relación entre la tecnología y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?, ¿Cuál es la relación entre la normativa y regulatoria con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?

Por otra parte, el presente estudio se justificó por su conveniencia, por cuanto ha servido como medio para reconocer el estado de modernización digital de la entidad, asimismo, permitió identificar las falencias en los procesos de atención, de que impiden que los ciudadanos reciban una adecuada calidad de servicios. Asimismo, se justifica por su relevancia social debido a que los beneficiados fueron los funcionarios de la entidad y la comunidad en general de la provincia de Alto Amazonas por cuanto mejoraron los procedimientos de los trámites que se realizan en dicho ente público. También, se justificó por su valor teórico en vista que contó con el sustento teórico requerido para la evaluación de los temas de estudio, asimismo, contó con un grupo de aportes teóricos extraídos de revistas científicas, libros y otros que formaron parte del marco teórico. Además, se justificó por su utilidad metodológica debido a que proporcionó un aporte importante a la comunidad científica, puesto que fue necesario el diseño de instrumentos para el recojo de datos, los mismos que podrán ser adaptados a estudios similares futuros en los que se pretenda evaluar las mismas variables.

Asimismo, se tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto

Amazonas. Los objetivos específicos son: O1: Conocer el nivel de modernización digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. O2: Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. O3: Establecer la relación entre la ciudadanía digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. O4: Establecer la relación entre la simplificación de procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. O5: Establecer la relación entre la tecnología y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. O6: Establecer la relación entre la normativa y regulatoria con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Además, se formularon como hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Las hipótesis específicas son: H1: El nivel de modernización digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, es bajo. H2: El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, es bajo. H3: Existe relación significativa entre la ciudadanía digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. H4: Existe relación significativa entre la simplificación de procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. H5: Existe relación entre la tecnología y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. H6: Existe relación entre la normativa y regulatoria con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado se consideraron los aportes de diferentes autores, con la finalidad de enriquecer teóricamente los temas en cuestión. Desde un contexto internacional, Caravaca et al. (2020) desarrolló una investigación de tipología básica, diseño no experimental, los participantes del estudio fueron 10 funcionarios los mismos que conformaron la población y muestra, a quienes les aplicaron con técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Al término del estudio los autores concluyeron que el nivel de modernización de la entidad Argentina donde se aplicó el estudio es bajo en un 58,8%, debido a que aún existen deficiencias en el uso de los medios digitales durante el desarrollo de sus actividades, como también para mantener informada a la ciudadanía mediante espacios digitales abiertos y con transparencia, que permitan la accesibilidad y la inclusión digital de la población; asimismo los procesos aún no se encuentran simplificados mediante la digitalización de trámites.

Asimismo, Tamayo-Pineda (2021) presentó un artículo científicos de tipo básico, diseño no experimental, en el cual los elementos poblacionales y muestrales estuvieron conformados por el acervo documentarios (artículos e informes), por lo que se usaron la técnica análisis documental y el instrumento aplicado fue la guía de análisis documental. Las conclusiones a las que llegó el autor al término de su investigación fueron para lograr una gestión pública moderna es necesaria la incorporación de la tecnología a los procesos propios de las entidades estatales que facilite la participación de los ciudadanos, promueva buenas prácticas de gestión y digitalice los servicios de fondos concursables, siempre buscando la prosperidad, sustentabilidad, justicia social y calidad de servicios.

Del mismo modo, Medranda et al. (2019) en su trabajo investigativo de tipología aplicada, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, en el cual las 24 plataformas de municipalidades provinciales conformaron la población y muestra del estudio, por lo que fue necesario que utilicen la técnica de observación y como instrumento la lista de cotejo. Los investigadores concluyeron que el 83.3% de las provincias de Ecuador presentan un cumplimiento incompleto en la información que sus plataformas deben brindar a la ciudadanía, el 8.3% no posee plataformas o página web y solo el 8.3% de las provincias cumplen con los parámetros

establecidos a considerar en su página web, en base a ello los investigadores señalan que en la mayor parte de las provincias de Ecuador no se ha implementado aún las herramientas de modernización digital con efectividad, de tal manera que permita la participación de la ciudadanía con democracia en ambientes sociales y económicos sostenibles y sustentables, donde los derechos de accesos a la información pública que son amparados en el marco legal ecuatoriano se cumplan por todos los gobiernos del país. Es decir, existe relación en los temas en un 45%.

También, Martínez (2019) en su investigación expuso una metodología de tipo básico, de diseño no experimental, en el cual el informe presentado por el IGEN sobre los 72 municipios del estado de Sonora – México fue la población y muestra, la técnica aplicada fue el análisis documental y como instrumento se aplicó la guía de análisis documental. El investigador concluyó que el solo 47.22% de los municipios contaban con página web, pues el 66.67% de los gobiernos locales no contaban con infraestructura tecnológica para la incorporación de tecnología en sus actividades laborales y para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía; pues sólo un municipio cumple con todos los requerimientos para ser un gobierno electrónico municipal. Por lo tanto, el desarrollo de la modernización digital en el estado de Sonora es centralizado y desequilibrado, por lo que aún se encuentra en un estado latente que no permite gozar a todos los municipios locales de una gestión eficiente y eficaz orientada a los resultados y a la participación ciudadana.

En el contexto nacional, Blas et al. (2022) desarrolló un estudio que fue abordado desde la metodología de tipo básica, diseño no experimental, de enfoque cualitativo, en el cual 19 artículos científicos actuales constituyeron la población y muestra de la investigación, por lo que fue necesario el uso del análisis documental como técnica y la guía de análisis documental como instrumento para la recuperación de información relevante. Al finalizar su análisis los investigadores llegaron a la conclusión que las herramientas digitales son primordiales para efectuar procesos de modernización digital en los gobiernos de todos los niveles, mejorando la transparencia y rendición de cuentas de los gobiernos actuales, como también acceso a la información, es decir contar con un gobierno abierto, sin embargo en el Perú la modernización digital se ve obstaculizada por el alto índice de corrupción existente, por lo que está avanzando a pasos muy lentos, es por ello

que los servicios que los ciudadanos reciben por parte de los gobiernos son ineficientes.

De igual modo, Huanca-Frias et al. (2021), en su artículo aplicaron una metodología de tipo básica, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y de alcance correlacional; su población y muestra estuvo constituida por 13 gerentes municipales y 680 usuarios de la municipalidad, por lo que aplicó encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los investigadores concluyeron que el 76,92% de las municipalidades se encuentran en el proceso de inicio en lo que a modernización digital se refiere, el nivel de calidad de atención desde la percepción de los usuarios es regular en un 50.6%; por lo antes mencionado se diagnosticó que no existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la atención de los usuarios en las municipalidades; dado que simplifica los procesos de trámites para la ciudadanía.

Así también, Shupingahua et al. (2022) presentaron un informe de tipo básico y diseño no experimental, en el cual participaron 145 usuarios de una municipalidad como población y muestra del estudio, donde para la recopilación de datos hicieron uso de la encuesta como técnica y aplicaron un cuestionario como instrumento. Los autores concluyeron que el nivel de servicios de e- gobierno es medio en un 75% y el nivel de satisfacción del usuario también es medio en 77%; asimismo existe relación significativa entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario ($p - \text{valor} = 0.000$ y $Rho = 0.701$), como también existe asociación significativa entre la interacción y la satisfacción del usuario ($p - \text{valor} > 0.050$ y $Rho = 0.351$). por lo tanto, se identificó que el uso de la tecnología permite mejorar la información, como también la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía, disminuyendo los costos que implica realización de trámites presenciales y el alto nivel de burocratización que existe en los gobiernos locales.

Finalmente, Vizcarra et al.(2020) en su artículo de tipo básico, de diseño no experimental, de enfoque correlacional, donde su población estuvo constituida por 400 ciudadanos y su muestra de 197 habitantes mayores de edad, a los cuales se les aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los investigadores concluyeron que existe asociación significativa entre el gobierno electrónico y la participación de la ciudadanía ($p - \text{valor} = 0.000$ y el $Rho = 0.824$),

de manera similar existe relación significativa entre las dimensión normatividad y la participación ciudadana (p - valor < 0.050 y $Rho = 0.699$). por lo tanto, la implementación de herramientas tecnológicas permite la modernización de los gobiernos locales y por ende mejora la eficiencia de los servicios que a la ciudadanía por derecho le compete recibir.

En el siguiente párrafo se detalla el marco teórico de la variable modernización digital, donde Velasco (2019) asegura que es un grupo de actuaciones asociadas a la mejora y modernización de procedimientos y comportamiento de las instituciones por medio del empleo de tecnología digital. De la misma manera, Seminario & Delgado (2020) señalan que es la aplicación de aquellas capacidades digitales a procedimientos, productos y activos a fin de mejorar la eficiencia, mejorar el valor para el usuario. Por su parte, Chiu & Reyes (2018) aseguran que es la integración de la tecnología en las diferentes áreas que tiene una institución que forma parte del Estado para proporcionar servicios a los ciudadanos. Además, Pillaca (2022) refiere que permite que una entidad siga el ritmo a las demandas emergentes de los usuarios con ayuda de la tecnología, permitiendo la simplificación de procesos.

En lo que respecta a las **teorías científicas** de la modernización digital, se ha considerado, la **teoría del Actor-Red** trata sobre la aplicación de la tecnología en la vida del hombre, este expresa que el ser humanos se encuentra conectado con la tecnología, ya que lo considera a la tecnología como elemento posibilitador de interacción social en los diferentes ámbitos asimismo señala que cuando es implementada produce un giro copernicano (cambio radical) de modo que sea posible que las transacciones se desarrollen en menor tiempo y con mayor eficiencia en las entidades del estado, las mismas que demandan de una gran cantidad de atenciones a todos los usuarios (Sánchez-Cabrero et al., 2019).

Asimismo, se encuentra la **teoría de Kranzberg** que permite que se realicen transacciones y procedimientos con facilidad y rapidez, al mismo tiempo, es de beneficio para los colaboradores y para los usuarios (ciudadanos) que emplean la tecnología como un medio para el desarrollo de sus trámites, el autor de dicha teoría, el Dr. Melvin Kranzberg, hizo mención de leyes fundamentales: a) La tecnología no es mala, ni buena, es neutral. b) La necesidad es la madre de la

invención. c) La tecnología viene por paquetes. d) La tecnología es una actividad muy humana, ya que depende de una persona para ser útil, pues de tras de cada herramienta tecnología hay un colaborador (Valencia-De Lara et al., 2018).

Además, se recalca la **teoría de la modernización**, donde Max Weber expresó su análisis a partir de las sociedades de lo tradicional a lo moderno, es decir, el desarrollo de las cosas a partir de la aplicación tecnológica, el cual facilite la ejecución de trámites en diversas instituciones que formar parte del gobierno, de modo que este minimice los procesos engorrosos así como las largas colas en espera para que los ciudadanos sean atendidos (Valencia-De Lara et al., 2018).

Por otro lado, se da a conocer la importancia de la modernización digital, donde Roseth et al. (2018) manifiestan que interviene en la mejora de los procedimientos en las instituciones públicas. Asimismo, Silva & Heredia (2021) fundamentan que contribuye en el fomento del trabajo grupal y la comunicación interna de los integrantes de una institución pública. Por su parte, Verma (2021) alude que proporciona una adecuada capacidad de respuesta en un entorno cambiante, es decir, permite resolver a tiempo a las solicitudes recibidas. También, Rodríguez & Cortés (2020) menciona que permite que las organizaciones den un apropiado uso a sus recursos y continuar su desarrollo con visión al futuro. Además, McBride & Draheim (2020) refieren que logra que los funcionarios públicos puedan desarrollar sus actividades de manera más efectiva.

Entre sus principales características, Camilleri (2019) destaca que implica cambios organizacionales que se traducen en un cambio de cultura y mentalidad. De igual forma, Gil et al. (2018) explica que se dan cambios en los colaboradores, en la manera de organizarse y en la ejecución de tareas, dándose una nueva modalidad de trabajo. En tanto, Mensah et al. (2020) fundamentan que se caracteriza por generan cambios en la infraestructura tecnológica que dotan a las instituciones de nuevos instrumentos para almacenar y generar datos, relación con los usuarios y nuevas maneras de comunicación. Por su lado, Muñoz et al. (2017) aseguran que genera cambios en las instituciones con una nueva manera de distribución de espacios, de modo que proporciona espacios abiertos con trabajadores ubicados.

De igual manera, Damascense & Andersson (2019) sostienen que se dan nuevas formas de comunicación, de manera rápida, ágil y cercana hacia un concepto nuevo

de usuarios virtual. De la misma manera, Dhaoui (2019) precisa que a través de este se adquieren nuevos conocimientos digitales que son dados por las necesidades de los colaboradores y directivos. También, Sánchez & Miles (2017) sintetizan que permite un aprendizaje continuo para poder adoptar de manera continua aquellos conocimientos para trabajar de manera independiente. Además, Henrique de Araujo et al. (2018) postulan que crea una visión estratégica de la institución y establece un vínculo cercano de éxito con el usuario digital.

En el siguiente apartado se mencionan las dimensiones de la modernización digital expuestas por Velasco (2019) quien explica los siguientes componentes: **Ciudadanía digital**, tiene como fin trabajar para fomentar el empleo de las tecnologías de la sociedad. Es uno de los factores importante en el desarrollo de la localidades, están vienen acompañadas de finalidades que desean alcanzar las organizaciones públicas, como la habilidad de los ciudadano en la manipulación de información digital, distribución de formatos virtuales, análisis de datos mediante la aplicación de instrumentos y herramientas organizacionales propuestos por las instituciones. Se encuentran los siguientes indicadores: *Inclusión digital de la población*, es un criterio desarrollado como parte de la virtualidad pública, esta permite que la ciudadanía se vea favorecida por las diferentes plataformas que coadyuvan en los servicios, facilitando el ingreso de información, retiro de datos, y sobre todo que se desarrollen diferentes pagos y consultas de diferentes conceptos relacionados al servicio público. Es necesario recalcar lo señalado por Salirrosas Navarro, et al. (2022), que menciona que las instituciones públicas necesitan incorporar el estudio en sus planes para poder utilizar los beneficios del Gobierno Digital al momento de brindar sus servicios y que el ciudadano sepa utilizar estos beneficios. *Desarrollo del gobierno*, proporciona la mejora, uso y acceso de los servicios y el desarrollo de las redes sociales, fomentando la participación ciudadana. *Datos abiertos y transparencia*, la información que proporcione el gobierno deben estar a disposición de los usuarios e interesados, de igual manera, los datos deben estar actualizados y ser verídicos. Estos deben tener la opción de descarga en PDF o XML.

Como manifiesta Velasco (2019) el siguiente componente es la **simplificación de procesos**, permite que los procesos implicados en trámites y demás operaciones

se simplifiquen, es decir, sea de menor dificultad. Asimismo, trata de fusionar aquellos procesos que han perdido su fin originario. Se encuentran los siguientes indicadores: *Digitalización de trámites*, los trámites municipales son digitalizados y no será necesario acudir a la entidad para realizar la solicitud. *Secuencia lógica de los trámites*, tiene como fin mostrar al usuario una secuencia clara de todo el procedimiento que implica realizar el trámite, siendo este comprensible y accesible.

También, Velasco (2019) explica sobre la **tecnología**, es considerada un instrumento que necesitan las entidades para poder cumplir las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar que sirven para alcanzar los propósitos de la entidad a partir del empleo de plataformas digitales. Se encuentran los siguientes indicadores: *Establecer y promover buenas prácticas de gestión*, son aquellas técnicas relativos a cualquier procedimiento de una entidad que son aplicados de manera sistemática y documentada. *Mejorar la gestión de activos*, permite que la entidad tenga un adecuado manejo de sus activos a través de un sistema digitalizado. *Promover una adecuada gestión de la seguridad informática*, logra administrar de manera conveniente la seguridad de la información institucional con el propósito de hacer frente a posibles amenazas o actos fortuitos. *Desarrollo de la identidad electrónica*, genera confianza a través de la información emitida por la entidad y el usuario, donde es posible identificar información personal de ambos.

Además, Velasco (2019) explica sobre la **normativa y regulatoria**, establece las normas y regulaciones que avalan la transformación digital en cada país, el cual debe ser de conocimiento de todo el país. Se encuentra el siguiente indicador: *Promover el desarrollo de marcos normativos*, la entidad promueve el desarrollo del marco normativo teniendo en cuenta la modernización digital. *Simplificación administrativa*: tales elementos son fundamentales para lograr que las instituciones cumplan en satisfacer a la población mediante actividades que demandan menor tiempo de ejecución y sobre todo, garantizando una apropiada administración de los recursos.

A continuación, La ley del Gobierno Digital en el Perú, establece que tiene como fin regular las acciones de gobernanza y gestión de información pública relacionados a las organizaciones públicas encargadas de diagnosticar las necesidades, dotar de recursos virtuales y sobre todo orientar a la población en la manipulación de la

misma, no obstante, la intervención de herramientas de seguridad son fundamentales para la ejecución de las herramientas y deben establecerse según las actividades que desarrolla el estado y ciudadanía. Tal hecho, permite que los ciudadanos accedan a esta y como una forma de simplificación de procedimientos administrativos (*DECRETO SUPREMO N° 029-2021-PCM.*, 2021).

Por consiguiente, se encuentra la Ley N°27658, que establece la criterios de modernización en la actividad pública, la misma que tiene como fin establecer fundamentos, procedimientos y normativas para el desempleo efectivo de los cambios e innovaciones sociales en todas las entidades y sus respectivas instancias, dentro de las leyes que lo regulan (*Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - LEY N° 27658*, 2002).

También, se encuentra el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, el cual ha tenido como principal fin la creación de la plataforma digital única del gobierno peruano y establece aquellas disposiciones adicionales para la ejecución del gobierno digitalizado (*Decreto Supremo N° 033-2018-PCM*, 2018).

Además, se encuentra la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM el cual establece la creación del comité del gobierno digital el cual permita formular el plan de gobierno digitalizado, dirigir el procedimiento de transformación digital en cada institución pública del Perú (República del Perú, 2018).

En las siguientes líneas se da a conocer el marco teórico de la variable calidad de servicio. Ysuiza & Barrera (2018) refieren que es un grupo de estrategias y actividades que tienen como fin mejorar el servicio al usuario, así como la relación entre el ciudadano y la entidad. De igual forma, Silva-Treviño et al. (2021) refiere que es un valor que se adquiere a través del hábito de practicar actitudes positivas, no solo con la finalidad de cumplir con las necesidades de los usuarios, sino de establecer una relación con estos. También, Rengifo (2020) indica que es la percepción que tiene un individuo de la experiencia que ofrece una entidad pública, basada en la facultad de satisfacer sus necesidades. Además, Mateos (2019) afirma que trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los usuarios, asimismo, es la administración de estrategias que buscan mejorar la atención del usuario.

En cuanto a sus teorías científicas, se encuentra la **teoría de la jerarquía de las necesidades Abraham Maslow**, este indica que las necesidades de los ciudadanos parten de un orden jerárquico, dado que, los seres humanos buscan encontrar la solución pertinente de sus deseos, como tener una vivienda que cuente con los servicios básicos que proveen los entes públicos, como lo es el agua potable, alcantarillado, seguridad, baja policía, entre otros, a fin de satisfacer otras necesidades física y emocionales. En tal sentido, se estima que los seres humanos primero tienden a satisfacer sus necesidades y este dependerá del tipo de atenciones o satisfacciones que reciban (Castro, 2018).

Por consiguiente, se encuentra la **teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver**, esta trata sobre un estudio empírico acerca de la calidad percibida y satisfacción del usuario, comprobándose en determinadas oportunidades que las expectativas funcionan como predictor de la valoración del usuario acerca del servicio que recibe. Dicha teoría explica el comportamiento de los consumidores o usuarios de acuerdo a la satisfacción de los mismo en función a las expectativas que el usuario tiene después de sus experiencia con el servicios recibido (Oliver, 1980).

Por consiguiente, se ubica la **teoría de los 13 principios** el cual establece trece reglas, las cuales lograrán conseguir la mayor calidad en el procedimiento que involucra proporcionar un servicio. Tales reglas indican que el trabajo debe estar organizado, proporcionar confianza y tener la capacidad de reconocer errores y trabajar en conjunto para otorgar una adecuada calidad de servicio (Rodríguez, 2020).

Además, se encuentra la **trilogía de Juran**, el cual ha creado tres pasos que se deben seguir para lograr la mayor calidad en las instituciones gubernamentales. En primera instancia, se debe planear la calidad para lograr resultados favorables, seguidamente efectuar el control de la calidad y por último, realizar mejoras para proporcionar una mejor calidad en cada servicio (Rodríguez, 2020).

En lo que respecta a la importancia, Domínguez (2018) alude que permite que la entidad mejore su servicio, conociendo la opinión de cada uno de sus usuarios. Asimismo, permite la interacción entre ambas partes, permitiendo adaptar los servicios a ellos. En tanto, López et al. (2019) indicaron que es importante porque

motiva a los funcionarios públicos, es decir, demuestra que los funcionarios públicos se preocupan por el bienestar de los ciudadanos.

En cuanto a sus características, Fajar et al. (2020) indican que una de sus características es el trato amable, siendo este un elemento esencial al tener trato con el usuario, brindando bienestar, satisfacción y confianza. Asimismo, Lapuente & Van (2020) infieren que es rápido porque se debe resolver los solicitudes y problemas a tiempo, de ser lo contrario, tendrían mayores dificultades. Por su parte, Akbar et al. (2020) indican que proporciona asesoramiento, los usuarios esperan recibir asesoramiento de sus necesidades. En tanto, Rashid & Rokade (2019) aseguran que a través de la calidad de servicio es posible que la entidad tenga disponibilidad las 24 horas al día y los 7 días a la semana, cuando el usuario solicite una operación o información. Además, Prasilowati et al. (2021) sostiene que permite la integración entre la entidad y los ciudadanos, de modo que estén al tanto de sus solicitudes.

En cuanto a los pilares de mayor relevancia en la calidad de servicio, Mosimanegape et al. (2020) precisan que el primer pilar es el monitoreo, donde es importante supervisar las acciones del servicio al usuario, el cual quedará satisfecho cuando sus necesidades y expectativas sean atendidas. Asimismo, Ferry et al. (2018) sostiene que el siguiente pilar es la innovación porque muestra que la entidad siempre estará actualizada e impacta en la calidad de servicio al ciudadano. También, Gaber (2019) precisa que el siguiente pilar es el abordaje debido a que permite unificar las interacciones y escuchar lo que el usuario tiene para decir, sea algo negativo o positivo. Además, Sofyani et al. (2020) fundamentan que el último pilar es el entrenamiento del grupo de trabajo, es esencial que la entidad mantenga capacitado al personal y estén alineados al tipo de servicio que la entidad aplica.

Asimismo, la optimización de los servicios que brindan las entidades públicas se encuentran normadas en el *Decreto Supremo Que Aprueba Disposiciones de La Estrategia de Mejor Atención Al Ciudadano - MAC, y Sus Canales de Atención - N° 055-2018-PCM* (2018), a fin de mejorar la atención a la ciudadanía mediante los diversos medios y canales de atención. De igual modo, el *Decreto Supremo Que Establece Disposiciones Para La Gestión de Reclamos En Las Entidades de La*

Administración Pública - DECRETO SUPREMO - N° 007-2020-PCM (2020) hace énfasis en los derechos que tienen los usuarios para realizar los debidos reclamos antes una mala atención por parte de los entes gubernamentales.

Además, se encuentra la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, el cual estuvo direccionado a identificar las carencias de los pobladores a los que atiende las organizaciones públicas, esto a fin de maximizar y ampliar los beneficios virtuales, así también, vincular y distribuir apropiadamente los instrumentos virtuales, de esa manera, contribuir con el desarrollo de las localidades, es decir, prontitud en los servicios, celeridad en la transferencia de la información

(Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, 2019).

Con el fin de evidenciar las dimensiones de la calidad de servicio, Ysuiza & Barrera (2018) expone lo siguiente: **Fiabilidad**, consiste en la habilidad para poder ejecutar el servicio de modo fiable y cuidadoso. La entidad cumple con las promesas de entrega, solución de problemas y otros. Tiene como indicadores: *Interés en la resolución de problemas*, la entidad muestra interés al momento de responder a los requerimientos del usuario. *Desempeño del servicio*, muestra el grado de eficiencia y eficacia del servicio otorgado al usuario. *Información oportuna*, significa proporcionar información puntual a los requerimientos del ciudadano.

La siguiente dimensión como puntualizan Ysuiza & Barrera (2018) es la **sensibilidad**, consiste en la disposición que tienen los funcionarios públicos y el sistema digital que ofrece el municipio para poder prestar un servicio rápido y adecuado. De igual manera, es la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder a interrogantes y quejas de los usuarios, y resolver problemas. Tiene como indicadores: *Tiempo de atención*, consiste en el tiempo estimado que tarda en atender el requerimiento del usuario. *Disposición de servicio por parte de los colaboradores*, trata de la disponibilidad de los trabajadores en atender las solicitudes de los pobladores. *Resolver dudas del usuario*, muestra la rapidez de la entidad en resolver algunas dudas que tenga el ciudadano.

Por consiguiente, Ysuiza & Barrera (2018) mencionan la **empatía**, consiste en el grado de atención personalizada que ofrece la entidad a cada uno de los ciudadanos al momento que este realiza un trámite. Es necesario transmitir un servicio personalizado que este al gusto del usuario. Tiene como indicadores: *Atención individualizada por parte de la entidad*, es la atención personalizada que realiza la entidad a fin de responder a las solicitudes de la ciudadanía. *Atención individualizada por parte de los colaboradores*, es la atención personalizada que proporciona cada colaborador dentro de la entidad y para los usuarios. *Necesidades específicas*, consiste en la comprensión que tiene cada colaborador para atender las necesidades específicas de los pobladores.

Para terminar, Ysuiza & Barrera (2018) explican sobre los **elementos tangibles**, se refiere a la apariencia de la entidad, instalaciones, y demás materiales que forman parte de este. Evalúa la apreciación de los usuarios con respecto al entorno físico, el equipo empleado y diseño de la construcción. Tiene como indicadores: *Modernidad de equipos*, son los equipos que emplean para la atención al usuario (laptops, computadoras, equipos móviles, entre otros. *Instalaciones físicas*, las instalaciones de la entidad deben ser seguras y acogedoras para los ciudadanos. *Presentación de los empleados*, muestra la atención brindada por el personal que labora en la entidad. *Materiales del servicio*, son todos aquellos materiales a disposición del usuario para realizar un trámite.

Bajo los componentes expresados como parte de la optimización de los servicios impartidos por las instituciones públicas, se converge que las elementos de cambios organizativos son esenciales en la administración, en vista que actúan con recursos que apoyan a la población en los diferentes procesos, transferencias de información, introducción de datos. A partir de la falta de las herramientas virtuales, es importante que los actores que representan las localidades deben proponer y establecer la participación de funcionarios con las habilidades y capacidades tecnológicas para orientar apropiadamente a los ciudadanos, tal hecho contribuye que se efectúen cambios considerables que genera valor público y sobre todo alinearse a los cambios tecnológicos que se vienen presentando en otros países.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

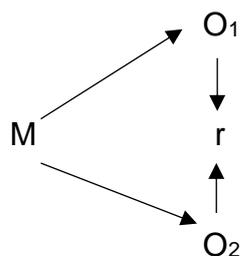
3.3.1. Tipo de investigación

Según el tipo de estudio, fue de tipo básica. CONCYTEC (2018) fundamenta que se apoya de un contexto teórico y su finalidad esencial es desarrollar teoría a través del descubrimiento de amplias generalizaciones o principios. Este tipo de estudio emplea de forma cuidadosa el proceso de muestreo con la finalidad de extender los hallazgos más allá de los acontecimientos estudiados.

3.3.2. Diseño de investigación

El estudio presentó un enfoque cuantitativo. Como manifiesta Arbaiza (2019) se caracteriza porque se centra en mediciones objetivas y el análisis estadístico, numérico de información que será recolectada a partir del uso del cuestionario. Asimismo, se centró en recolectar y generalizar datos numéricos entre grupos. De igual manera, el diseño fue no experimental, tal como indican Arias & Covinos (2021) es aquel donde no se puede manipular el tema de estudio, es decir, se observa el fenómeno y a partir de ello, se presentan resultados tal y como se observan. También, el estudio presenta un corte transversal, donde Cohen & Gómez (2019) refieren que se recogen datos de un único momento para ser evidenciados en los resultados de un estudio. Además, el estudio será descriptivo – correlacional, porque destacó las características principales de las variables, posterior a ello, medirá la relación entre ambos temas (Armijo et al., 2021).

Se empleó el siguiente diseño:



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Modernización digital

O₂ = Calidad de **servicio**

r = **Relación entre** los temas de investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Modernización digital

Variable II: Calidad de servicio

Nota: La operacionalización de los temas de investigación se encuentra en la tabla de la sección de anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por 582 usuarios de la provincia de Alto Amazonas. Como asegura Porfirio-Condori (2020) sostiene que es un conjunto de elementos del cual un investigador tiene interés en estudiar y se encuentra definidos en términos de lugar, tiempo y criterios de selección.

Criterios de inclusión: Usuarios que registraron solicitudes de trámites en los últimos 6 meses del periodo 2022, participación voluntaria de los individuos en mención.

Criterios de exclusión: No se consideró a aquellos usuarios que han registrado solicitudes de trámites ajenos al tiempo mencionado y años anteriores. Asimismo, no se consideró a aquellos usuarios que no deseen formar parte del estudio.

3.3.2. Muestra

A fin de determinar la muestra del estudio se aplicó una fórmula estadística que se encuentra compuesta por los siguientes elementos: N = (582 usuarios), z = (95%), p = (50 %), e= 0.05. En tal sentido, la muestra estuvo conformada por 112 usuarios de la provincia de Alto Amazonas. Como refiere García (2018) la muestra viene a ser un parte seleccionada de la muestrán donde será posible aplicar los instrumentos.

A continuación, se presenta el cálculo de la muestra:

Donde:

Z= 1.96; E=0.05; p= 0.9; q= 0.1; N= 582

Al reemplazar:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.9 * 0.1 * 582)}{0.05^2(582 - 1) + 1.96^2(0.9 * 0.1)}$$

$$n=112$$

3.3.3. Muestreo

El muestreo que fue empleado es probabilístico, aleatorio simple, dado al tamaño de la población fue indispensable utilizar una fórmula para obtener el tamaño de la muestra. El muestreo se caracteriza porque es posible obtener a cada individuo de forma aleatoria (Otzen & Manterola, 2017).

Unidad de análisis

Un usuario y un trabajador de la municipalidad provincial de Alto Amazonas

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Se utilizó la técnica de la encuesta. Tal como señalan Ñaupas et al. (2018) es un tipo de recolector de datos que consta de enunciados en forma de pregunta y que están asociados a un tema de interés.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleado para la recopilación de datos, fue el cuestionario. Para diseñar el instrumento de la variable modernización digital, se tomó en consideración la teoría sustentada por Velasco (2019), en función a las dimensiones de la variable: Ciudadanía digital (1 – 6), Simplificación de

procesos (7 – 9), Tecnología (10 – 16), Normativa y regulatoria (17 – 18). En ese sentido, dicho instrumento tuvo un total de 18 interrogantes. Los rangos de la variable son: 18 – 41 (Bajo), 42 – 65 (Medio), 66 – 90 (Alto).

Para el diseño del instrumento que evalúa a la variable Calidad de servicio se consideró la teoría de Ysuiza & Barrera (2018), por lo que se tuvo 15 interrogantes en total, que fueron organizados según las dimensiones: Fiabilidad (1 – 4), Sensibilidad (5 – 8), Empatía (9 – 11), Elementos tangibles (12 – 15). Los rangos de la variable son: 15 – 34 (Bajo), 35 – 54 (Medio), 55 – 75 (Alto).

Los cuestionarios fueron medidos por medio de la escala de Likert que se compone de la siguiente forma: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5); en ese sentido la escala para de evaluación para ambas variables fue ordinal.

Validez

Los instrumentos del trabajo de investigación fueron sometidos a la opinión de expertos, quienes verificaron según sus criterios metodológicos.

Variable	Especialidad	Promedio	Opinión del experto
Modernización digital	Metodólogo	4.9	Viable
	Especialista 1	4.8	Aplicable
	Especialista 2	4.7	Aplicable
Calidad de servicio	Metodólogo	4.9	Viable
	Especialista 1	4.8	Aplicable
	Especialista 2	4.7	Aplicable

En ese sentido, el instrumento de la variable modernización digital obtuvo un puntaje de 4.8, que representa el 96%, de igual manera, para la variable calidad de servicio obtuvo un puntaje de 4.8 equivalente a 96%. Tal resultado demuestra que los cuestionarios elaborados cumplen con los criterios metodológicos, lo cual, permite su aplicación a la muestra determinada.

Confiabilidad

A fin de conocer el nivel de precisión de los instrumentos diseñados y emitir conclusiones coherentes que respondan a los objetivos planteados, se ha considerado lo señalado por Baena (2017), quien establece que para que un instrumento sea válido debe alcanzar un índice mayor a 0.7. Los resultados obtenidos se presentan en las siguientes tablas:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	112	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	112	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Modernización Digital

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.965	18

Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.973	15

Como parte del cálculo de la confiabilidad, fue necesario efectuar una prueba piloto que consistió en la aplicación de los instrumentos a la muestra determinada en la investigación, seguidamente, los datos obtenidos fueron ingresados al software estadístico SPSS 27, que facilitó la obtención del Alfa de Cronbach, que demostró que los instrumentos cumple con los criterios metodológicos para ser considerados como confiables para su integración en el estudio, dado que el índice de confiabilidad de la variables modernización digital es 0.965, y 0.973 para la calidad de servicio. Por lo tanto, en base a lo

mencionado por el autor Baena (2017), los instrumentos son confiables y pueden ser aplicados para la comprobación de las hipótesis planteados por el investigador.

3.5. Procedimientos

En primera instancia se identificó el problema del estudio, asimismo, se plantearon los problemas, objetivos e hipótesis. De manera continua, se recopilaron investigaciones que se vinculan con los temas y a partir de ello, se realizaron los antecedentes. Luego, se recopiló el contenido teórico de las variables y partir de ello, fue posible evaluarlas como tal. Por consiguiente, se diseñaron los instrumentos de recopilación de datos, mismas que fueron evaluadas por los expertos, también, fueron evaluadas por medio del alfa de Cronbach. Con el propósito de aplicar los instrumentos se elaboró la solicitud al gerente municipal y obtener los datos de los usuarios, luego de obtener los datos de los instrumentos, se tabuló la información en el programa Excel y SPSS VS 28 a fin de obtener figuras y tablas ordenadas. Para finalizar se usó la prueba requerida que permitió demostrar la relación entre las variables y con ello, comprobar la hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó el análisis descriptivo, por cuanto logró efectuar el cálculo en frecuencias y porcentajes de las variables. Después, se aplicó el análisis inferencial, el cual a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov fue posible identificar el tipo de prueba (Pearson o Rho de Spearman) para conocer el grado de relación entre los temas que fueron investigados.

3.7. Aspectos éticos

Con la finalidad de ejecutar el estudio se siguieron los siguientes principios éticos: Beneficencia, después de obtener los resultados fue posible plantear recomendaciones a fin de mejorar la realidad de la entidad. No maleficencia, el estudio es sólo con el fin estudiantil y no pretendió causar daños ni a la entidad

y participantes. Autonomía porque los participantes formaron parte del estudio de manera voluntaria, respetando sus decisiones. Consentimiento informado, antes de la aplicación del instrumento, los involucrados fueron informados. Es importante mencionar que se consideró en la redacción las Normas APA 7^o Edición a fin de llevar un orden y respetar el contexto teórico de cada autor.

IV. RESULTADOS

O1. Conocer el nivel de modernización digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Tabla 1

Modernización digital en la Municipalidad

Nivel	Rango		Modernización digital	
			F	%
Bajo	18	41	21	19
Medio	42	65	56	50
Alto	66	90	35	31
		Total	112	100

Interpretación

Tal como establece la tabla N°01, el estado de la modernización digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas es bajo como señalan 21 usuarios en 19%, es medio como expresan 56 usuarios en 50% y es alto como manifiestan 35 usuarios en 31%. Asimismo, los datos porcentuales evidencian que en la dimensión ciudadanía digital la información que publica la municipalidad no se encuentra a disposición de la ciudadanía, en lo que respecta a la simplificación de procesos, no existe secuencia lógica en los tramites digitalizados; en relación a la tecnología, la municipalidad no establece y no promueve prácticas de la gestión digital y en cuanto a la normativa de regulaciones, los usuarios conocen las normativas del gobierno digital, sin embargo consideran que es importante para simplificar los trámites.

O2. Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas

Tabla 2

Calidad de servicio en la municipalidad

Nivel	Rango		Calidad de servicio	
			F	%
Bajo	15	34	20	17.9
Medio	35	54	51	45.5
Alto	55	75	41	36.6
		Total	112	100

Interpretación

Como presenta la tabla N° 2, el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas es bajo como refieren 20 usuarios en 17.9%, de igual manera, es medio como refieren 51 usuarios en 45.5% y alto como sostienen 41 usuarios en 36.6%. De la misma, manera en lo que respecta a la dimensión, fiabilidad, el desempeño del servicio proporcionado por el municipio no es eficiente, pues los trabajadores muchas veces no muestran disponibilidad. En la sensibilidad, los colaboradores no despejan las dudas de los usuarios dentro de un periodo de tiempo considerable. En la empatía, los servidores públicos no atienden de manera adecuada las necesidades específicas por las cuales acude el usuario a la entidad. Finalmente, en los elementos tangibles, los equipos de la entidad son poco modernos, las instalaciones son poco atractivas. Sin embargo, algunos manifestaron recibir atención oportuna, las operaciones y transacciones generan confianza en los usuarios, la presentación de los colaboradores es buena y cuentan con folletos informativos.

Por consiguiente, se ha efectuado la prueba de normalidad para dar solución a los objetivos inferenciales de la investigación, para lo cual, se tuvo que considerar los siguientes criterios:

Regla:

- ✓ En caso de que la significancia fuese inferior a 0.05, se utilizará la prueba de correlación de Rho de Spearman, demostrando que los datos no están normalmente distribuidos.
- ✓ En caso de que la significancia fuese superior a 0.05, se utilizará la prueba de correlación de Pearson, demostrando que los datos están normalmente distribuidos.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Modernización digital	,070	112	,200*
Calidad de servicio	,064	112	,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

La tabla 3 expresa la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, donde la significancia para la variable modernización digital fue 0.200, de la misma manera, para la variable calidad de servicio fue 0.200. Ambos resultados son mayores a 0.05, por tanto, se ha utilizado la prueba paramétrica de correlación de Pearson para determinar la relación entre los temas tratados, demostrando que los datos provienen de una distribución normal.

A continuación, para determinar la relación entre los temas de estudio, se debe tener en cuenta lo siguiente:

Regla:

- ✓ En caso de la significancia < 0.05 , existe relación entre los temas.
- ✓ En caso de la significancia >0.05 , no existe relación entre los temas.

O3. Establecer la relación entre la ciudadanía digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Tabla 4

Relación entre la ciudadanía digital y la calidad de servicio

		Ciudadanía digital	Calidad de servicio
Ciudadanía digital	Correlación de Pearson	1	,736**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,736**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

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

Interpretación

Lo evidenciado en la tabla 4 da a conocer que existe relación significativa entre la ciudadanía digital y la calidad de servicio, en vista de que la significancia obtuvo un valor de 0.000 el cual es aceptable para evidenciar la correlación y el coeficiente de Pearson fue 0.736, demostrando una correlación positiva alta, asimismo el coeficiente determinante calculado $(0.736)^2$ indica que la ciudadanía digital incide en 54% sobre la calidad de servicio; es decir, la inclusión digital, desarrollo del gobierno local y datos abiertos con la transparencia requerida tienen repercusión en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, por tanto, si este no es gestionado de manera apropiada, los resultados serán desfavorables. Con los resultados alcanzados, se acepta la hipótesis planteada por el investigador, en la cual asevera que existe relación entre la dimensión ciudadanía digital y la calidad de servicio en la entidad.

O4. Establecer la relación entre la simplificación de procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Tabla 5

Relación entre la simplificación de procesos y la calidad de servicio

		Simplificación de procesos	Calidad de servicio
Simplificación de procesos	Correlación de Pearson	1	,800**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,800**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

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

Interpretación

Como refiere la tabla 5, existe relación significativa entre la simplificación de procesos y la calidad de servicio, debido a que la significancia obtuvo un valor de 0.000 (siendo este aceptable para determinar la correlación por ser menor a 0.05), la correlación de Pearson fue 0.800 demostrando una correlación positiva alta y el coeficiente determinante $(0.800)^2$ indica que la simplificación de procesos incide en 64% sobre la calidad de servicio, es decir, la digitalización de los trámites y la secuencia lógica de estos al ser eficientes, repercuten en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, no obstante, si estos no son eficientes, generará resultados opuestos. Con los resultados alcanzados, se acepta la hipótesis planteada por el autor.

**O5. Establecer la relación entre la tecnología y la calidad de servicio en la
Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.**

Tabla 6

Relación entre la tecnología y la calidad de servicio

		Tecnología	Calidad de servicio
Tecnología	Correlación de Pearson	1	,825**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,825**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

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

Interpretación

Lo evidenciado en la tabla 6 da a conocer que existe relación significativa entre la tecnología y la calidad de servicio, por cuanto la significancia obtuvo un valor de 0.000 (siendo este aceptable para determinar la correlación por ser menor a 0.05), la correlación de Pearson fue 0.825, demostrando una correlación positiva alta y el coeficiente determinante $(0.825)^2$ revela que la tecnología tiene una incidencia de 68% sobre la variable calidad de servicio; es decir, las buenas prácticas de gestión, gestión de activos, gestión de seguridad y desarrollo de la identidad electrónica tienen repercusión en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, caso contrario, estos tiene un efecto inverso en la calidad de servicio, el cual generaría insatisfacción en los usuarios. Los resultados alcanzados permiten aceptar la hipótesis planteada.

O6. Establecer la relación entre la normativa y regulatoria con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Tabla 7

Relación entre la normativa y regulatoria con la calidad de servicio

		Normativa y regulatoria	Calidad de servicio
Normativa y regulatoria	Correlación de Pearson	1	,806**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,806**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

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

Interpretación

Lo evidenciado en la tabla 7 da a conocer que existe relación significativa entre la normativa y regulatoria con la calidad de servicio, en vista de que la significancia obtuvo un valor de 0.000 (siendo este aceptable para determinar la correlación por ser menor a 0.05) y la correlación de Pearson fue 0.806, demostrando una correlación positiva alta, asimismo el R^2 muestra que la normativa tiene incidencia en un 65% en la calidad de servicio; es decir, la promoción del marco normativo y la simplificación administrativa repercuten en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, para tal efecto, toda acción realizada en la normativa y regulatoria tendrá efecto en la calidad de servicio. Con los resultados alcanzados, se acepta la hipótesis planteada.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Prueba de hipótesis

H_i: Existe relación directa y significativa entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

H_o: No existe relación entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Tabla 8

Relación que existe entre la modernización digital y la calidad de servicio

		Modernización digital	Calidad de servicio
Modernización digital	Correlación de Pearson	1	,868**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,868**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

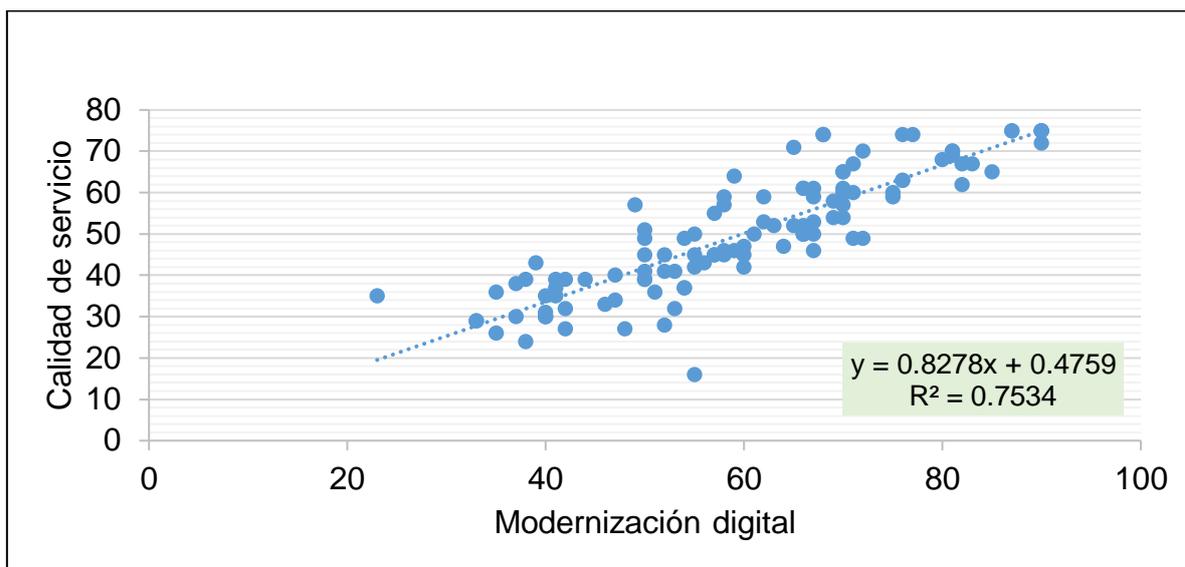
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Como refiere la tabla 8, existe relación directa y significativa entre la modernización digital y la calidad de servicio porque la significancia obtuvo un valor de 0.000 y la correlación de Pearson fue 0.868, demostrando una correlación positiva alta, es decir, la ciudadanía digital, simplificación de procesos, tecnología, normativa y regulatoria repercuten en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Con los resultados alcanzados, se acepta la hipótesis planteada que sostiene que existe relación directa y significativa entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Figura 1

Regresión lineal de la modernización digital y la calidad de servicio



Fuente: Datos extraídos SPSS.

Interpretación

Según la información que se refleja en la figura 1, el R^2 muestra que la modernización digital influye en 75% en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, mientras que el 25% se debe a otros motivos. Por tanto, se afirma que todo acontecimiento generado por la modernización digital, repercutirá en la calidad de servicio, el cual se espera que sea eficiente para lograr una alta satisfacción en cada uno de sus usuarios.

V. DISCUSIÓN

A fin de responder a los propósitos que ha planteado el investigador, fue indispensable aplicar dos cuestionarios a los 112 usuarios de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, así también se ha utilizado los programas Excel y SPSS para obtener los resultados del estudio, por tanto, se detallan los resultados; El trabajo ha sido desarrollado con la finalidad de demostrar la relación entre la modernización digital y la calidad de servicio en usuarios de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas por cuanto se observó que la población ha venido acaeciendo desde hace mucho tiempo por los engorrosos trámites burocráticos para simples gestiones. Para profundizar el tema, se aplicaron dos cuestionarios, a través del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

En el primer objetivo se ha podido conocer el estado de la modernización digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, donde el 50% de usuarios refirió que su estado es medio y sólo un 31% sostuvo que es alto, en lo que respecta a los niveles de las dimensiones de dicha variable, refirieron que la ciudadanía digital es medio en 49%, la simplificación de procesos también es medio en 49%, tecnología medio en 45.5% y normativa y regulatoria medio en 38%, esto debido a que los usuarios consideran que el acceso a los trámites digitalizados no tienen facilidad, la información que emite el municipio no se encuentra a disposición, la información no puede ser descargada de manera correspondiente, la secuencia lógica de los trámites no es adecuada, el municipio no promueve de manera adecuada las prácticas de gestión, el personal del área de sistemas no se encuentra debidamente capacitado para resolver amenazas de tipo informática.

Por otro lado, algunos usuarios indicaron que cuentan con las herramientas digitales para desarrollar los trámites en línea, el municipio tiene un perfil novedoso en redes sociales, el municipio pone a disposición un sistema digitalizado para transacciones, la documentación digitalizada le genera confianza, también el municipio cuenta con un sistema de gestión de activos y parte de los usuarios conoce sobre el marco normativo que trata del gobierno digitalizado. Los resultados al ser contrastados, guardan similitud con la investigación desarrollada por Shupinghua et al. (2022) quienes indicaron que el nivel de los servicios digitalizados proporcionados por una entidad local tienen tendencia media en 75%,

donde se evidenció que el empleo de la tecnología resultado interesante, pues permite la mejora de la transmisión de información, así como el servicio proporcionado a los pobladores, de modo que minimiza el costo que conlleva la generación de trámites en oficina.

De igual forma, el estudio se asemeja con la teoría expuesta por Velasco (2019) quien refiere que la modernización digital consta de una serie de actividades vinculadas a la mejora de los procesos de las entidades públicas a través del empleo de la tecnología.

Los resultados contrastados indican que la modernización digital es aceptada por gran parte de la población, la cual indica que su estado es de manera regular, por cuanto las entidades locales aún necesitan mejorar ciertas falencias que suceden durante su implantación. Asimismo, se rescata la importancia de modernizar los trámites administrativos a través del empleo de la tecnología, el cual tiene que ir adaptándose a los nuevos cambios, con ello, se espera que los trámites se vuelvan más sencillo y sean de utilidad para el usuario.

En el segundo objetivo específico se ha podido identificar que el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas es medio en 45.5%, mientras que el 36.6% sostuvo que es alto. De manera similar en cuanto a sus dimensiones, pues sostuvieron que la fiabilidad es medio en 47%, la sensibilidad medio en 46%, la empatía alto en 49% y los elementos tangibles también altos en 52%, por cuanto los usuarios indicaron que el servicio proporcionado por la municipalidad no es eficiente, los colaboradores no muestran mayor disponibilidad durante la atención debido a la serie de actividades que realizan, algunas dudas de los usuarios no fueron resueltas, los equipos utilizados por los funcionarios de la entidad son poco modernos y las instalaciones son poco atractivas, por el contrario, una parte de usuarios manifestó que ante cualquier problema los funcionarios muestran disposición, brindándoles atención oportuna, asimismo, el sistema digital le genera seguridad, los colaboradores proporcionan atención personalizada y la municipalidad cuenta con boletines de información que se visualizan de forma apropiada. Los resultados coinciden con el estudio efectuado por Huanca-Frias et al. (2021) quienes mostraron que el 50.6% de usuarios de una entidad pública local tuvieron una percepción regular sobre la calidad de servicio proporcionada por esta,

debido a que la presentación de los colaboradores fue poco amigable, los problemas se resuelven parcialmente, no tienen mayor confianza hacia los procedimientos digitales y el ambiente de la entidad es poco llamativa.

De igual forma, el resultado muestra similitud con la teoría que señalan Ysuiza & Barrera (2018) quienes indican que la calidad de servicio consiste en una serie de estrategias y acciones que tienen como principal finalidad la mejora del servicio proporcionado a un individuo, así como el vínculo existente entre el ciudadano y el ente local.

Los resultados de ambos estudios muestran que los ciudadanos en calidad de usuarios no se sienten totalmente satisfechos con la calidad de servicio otorgado por las entidades públicas, por cuanto algunos infieren que no reciben atención oportuna, la presentación es inadecuada y los ambientes no contribuyen, debido a la falta de espacio, equipos poco modernos que no agilizan la atención como tal. Por tanto, los entes deben tratar de mejorar las falencias antes señaladas.

En el tercer objetivo, se ha establecido la relación entre la ciudadanía digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas; dado que el p-valor fue igual a ,000 y el $r=,730$, donde se demostró que la relación es positiva y alta en un 54%, por lo que fue preciso mencionar que las información abierta en las plataformas digitales va a permitir a la población conocer sobre las actividades municipales que se lleva a cabo de manera cercana y en tiempo real; asimismo, la facilidad de acceso a los trámites virtuales y la disposición de información que proporcional la municipalidad va a determinar la calidad de servicios que esta brinda. Del mismo modo, Medranda et al. (2019) presentó resultados semejantes, donde indica que existe relación entre las variables del 45%, dado que al no presentar información verídica en sus medios digitales, esto se va a ver reflejado en la calidad de los servicios que la entidad brinda a su comunidad y en la insatisfacción de la población por no poder conocer las operaciones que lleva a cabo la institución y si realmente están cumpliendo con sus metas programadas

Dichos resultados, ponen en manifiesto la importancia que tienen las plataformas digitales en las que contenga información necesaria sobre las funciones que desarrollan los funcionarios municipales como también las herramientas necesarias para que la ciudadanía pueda acceder a realizar consultas o trámites de manera

sencilla y rápida, sin tener la necesidad de ir a los establecimientos de manera presencial.

En el cuarto objetivo, se ha establecido la relación entre la simplificación de procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas; donde el p-valor fue igual a ,000 y el $r=,800$; es decir, existe una vinculación del 64% entre las variables. En base a ello, cabe señalar que la disposición que la entidad local tenga sobre el sistema digitalizado en la realización de trámites va a contribuir a que los pobladores reduzcan el tiempo en hacer largas colas o de trasladarse hasta los establecimientos físicos para realizar sus operaciones; por lo que, la existencia de estos espacios va a facilitar la administración de las de la documentación a los funcionarios y que puedan ser más eficientes en sus actividades. Asimismo, los resultados obtenidos por Huanca-Frias et al. (2021) tiene similitud con los del estudio, puesto que considera que la modernización digital de los municipios simplifica los procesos de tramitación de los ciudadanos donde la atención es más eficiente; lo que se ve reflejado en la calidad de servicio de la entidad local.

Estos resultados nos permiten inferir que al contar con herramientas digitales dentro de los municipios, no solo va a simplificar los trámites que la ciudadanía realice sino también la calidad del servicios que entidad va a proporcionar a la población en general; es por ello, que una adecuada actuación por parte de las autoridades para ofrecer información clara y concisa por estos medios de las actividades que llevan a cabo y de los planes que tienen programados realizar va a permitir que los pobladores se sientan seguros y confíen en sus autoridades.

En el quinto objetivo se ha establecido la relación entre la tecnología y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas; donde se alcanzó un p-valor menor a 0.05 (,000) y $r=,736$ (correlación positiva-alta del 68%); es decir, al tener un buen manejo sobre la documentación e información digital de los usuarios, donde se brinde la seguridad necesaria sobre la información personal a la ciudadanía va a ser el reflejo del buen servicio que estas brindan a sus comunidad; asimismo, el personal del municipio debe estar capacitado para el manejo de estos datos ante posibles amenazas de tipo informático; es decir, brinde garantías se seguridad. Estos resultados son parecidos a los de Martínez (2019) donde dio a

conocer la relación que tiene contar con una adecuada infraestructura tecnológica con la calidad del servicio (66,67%); por lo que no contar las medidas necesarias de seguridad tecnológica en la información personal de los ciudadanos, los servicios no van a ser eficientes puesto que estarán expuestos al robo de información que causará un peligro para los ciudadanos.

Estos resultados, muestran que la modernización de las municipalidades trae consigo responsabilidades en cuanto a la disposición de las autoridades para implementar estrategias y medidas que brinden la seguridad necesaria a la información que contengan las plataformas sobre los ciudadanos; es decir, el acceso debe ser restringido para ciertas personas o entidades que no les atribuya el manejo de estas; de manera que el ciudadano tenga la seguridad y fiabilidad de gozar de estos servicios que le brinda la entidad.

En el sexto objetivo se ha establecido la relación entre la normativa y regulatoria con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas; donde se dio a conocer que la relación entre los temas es positiva – alta, dado que el p-valor fue igual a ,000 y $r=,806$; es decir, la normatividad influye en un 65% en la calidad del servicio. De acuerdo con ello, cabe mencionar que el marco normativo que se establezca para el manejo de las plataformas digitales es sustancial para que el servicio que se brinde a los ciudadanos sea efectivo y sobre todo seguro; donde tengan la certeza que la información que contengan estas plataformas sea verídicas y transparentes. Dichos resultados tienen similitud con los de Vizcarra et al.(2020) quien sostiene que la normatividad está vinculado directamente con la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad; puesto que los valores alcanzados fueron ($p=,000$ y $\rho=,699$), esto indica que el marco normativo es fundamental para que se brinden los servicios eficientes bajo una ley que los regule; asimismo, los usuarios tengan la certeza que la información que las plataformas contengan sean seguras y verídicas.

Dichos resultados, nos permiten aseverar que es sustancial establecer normativas que regulen el accionar de los funcionarios y la información que se suba a estos medios tengan veracidad y fiabilidad para los usuarios; es decir, la información personal de cada ciudadano no esté disponible para terceros; sino que sea solo

manejo por las autoridades competentes y evitar algún tipo de manipulación de datos, donde se vea perjudicado la municipalidad como la población.

Por último, se determinó la relación que existe entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas; puesto que el p-valor fue menor a 0.05 (,000) y el $r=,868$; es decir, modernizar los servicios que brinda la municipalidad va a contribuir de manera positiva en la calidad de los servicios que esta ofrezca; dado que va a simplificar los procesos de trámites o consultas de la población, asimismo, las normativas que se implemente va a regular la calidad de los servicios. Por esa razón, el autor indicó que la modernización digital influye en un 75% en la calidad de los servicios que esta ofrezca a la comunidad. de igual manera los resultados obtenidos por Vizcarra et al.(2020) presentan similitud con las del estudio, dado que da a conocer la relación existente entre los temas donde los valores obtenidos fueron ($p=,000$ y $Rho=,824$); donde los medios virtuales son fundamentales para que los servicios que brinden las entidades locales sean eficientes y de calidad.

Por lo tanto; es pertinente indicar que la implantación del sistema digital dentro de los municipios va a construir en la calidad de los servicios que estos brinden; porque va a facilitar la tramitación de documentos y a la atención a los ciudadanos; del mismo modo contribuir en la seguridad de la información personal por medios de las normativas que se implementen para que los datos estén seguros y exista transparencia en la información de las actividades que realizan los funcionarios.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se ha determinado que existe relación directa y significativa entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, en vista que se constató un nivel de significancia de 0.00, el mismo que se encuentra dentro de los límites de aceptación, asimismo, estadísticamente mantienen un nivel de correlación positiva alta (0.868). De la misma manera, el coeficiente de determinación reveló que la modernización influye en un 75% en la calidad de servicio, por lo tanto, es un factor fundamental para que la población se sienta satisfecho de los servicios otorgados por la organización.
- 6.2. El nivel de modernización digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas es medio en un 50% según los encuestados, por cuanto perciben que los criterios de ciudadanía digital, simplificación de procesos, tecnología, normativa y regulatoria no son controlados y monitoreados para lograr un alto nivel efectividad, limitando una adecuada gestión de la seguridad informática.
- 6.3. El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas es medio en un 46% según los participantes, debido a que perciben que la fiabilidad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles no cumplen en su totalidad las exigencias que demandan la población, dado que carecen en la oportunidad de información, atención rápida y otros.
- 6.4. Se ha determinado que existe relación significativa entre la ciudadanía digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, por cuanto el nivel de significancia cumple con los parámetros de aceptación ($p > 0.01$), además, estadísticamente mantienen un nivel de correlación positiva alta (0.736) y un coeficiente determinante de igual a 54%; lo cual, demuestra que a medida que la ciudadanía digital presente una tendencia mayor o menor la calidad de servicio también presentará tendencias similares.

- 6.5. Se demostró que existe relación significativa entre la simplificación de procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, debido a que el nivel de significancia cumple con los parámetros de aceptación ($p > 0.01$), asimismo, estadísticamente mantienen un nivel de correlación positiva alta (0.800) y un R^2 de 645, lo cual, demuestra que la simplificación de procesos es un factor influyente en la calidad de servicio, el mismo que debe ser controlado para lograr un mayor valor público.
- 6.6. Existe relación entre la tecnología y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, dado que, el nivel de significancia cumple con los parámetros de aceptación ($p > 0.01$), así también, estadísticamente mantienen un nivel de correlación positiva alta (0.825) y un coeficiente determinante igual a 68%, lo cual, demuestra que la tecnología es un criterio fundamental para lograr un comportamiento efectivo sobre la variable calidad de servicio.
- 6.7. Existe relación entre la normativa y regulatoria con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. debido a que el nivel de significancia cumple con los parámetros de aceptación ($p > 0.01$), asimismo, estadísticamente mantienen un nivel de correlación positiva alta (0.806) y un R^2 de 65%, lo cual, demuestra que el cumplimiento de las normativas es un factor influyente en la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gerente municipalidad Alto Amazonas, implementar nuevas herramientas digitales por medio de plataformas y equipos modernizados con la finalidad de fortalecer la calidad de servicio de ciudadanía local; con ello elevar la satisfacción de los usuarios y de esa manera se cree una buena imagen de la entidad local. Por tanto, este debe fomentar a través de los demás funcionarios la capacitación requerida a la ciudadanía para el uso correcto de dichas plataformas.

- 7.2. Al gerente y alcalde provincial; diseñar estrategias amigables que les permita tener un mejor control de la información personal que contiene en sus plataformas, el cual debe contener un código de identidad, de manera que logren un mejor nivel de efectividad en la gestión de seguridad informática; asimismo, los ciudadanos tengan confianza en los servicios que brinda la entidad local.

- 7.3. Al responsable del área de recursos humanos, planificar y realizar talleres sobre atención ciudadanía por los medios digitales; a fin de optimizar y automatizar las respuestas de acuerdo con las exigencias de la población; asimismo, brinden confiabilidad y transparencia.

- 7.4. Al responsable de soporte tecnológico de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, orientar al ciudadano en el uso de herramientas digitales por medio de videos instructivos e incrementar mayor cantidad de servicios a través de las plataformas virtuales puesto que al tener más servicios digitalizados mayor será presencia de los usuarios.

- 7.5. Al gerente y responsable de soporte tecnológico, implementar medidas de seguridad para tener un mejor control de la información de manera que facilite los procesos de trámites a los usuarios; es decir, se reduzca el tiempo y el traslado de la documentación a los establecimientos físicos.

- 7.6. Al alcalde provincial de Alto Amazonas, establecer y promover buenas prácticas de gestión concerniente a la seguridad informática para hacer frente a las posibles amenazas o actos fortuitos en contra de la información personas de los usuarios, para lo cual es necesario un código de identificación con la intención de que genere confianza a través de la información emitida por la entidad.
- 7.7. El gerente municipal debe poner a disposición de los colaboradores y ciudadanos las normas y regulaciones para garantizar la adecuada administración de los recursos y de esa manera se brinde una adecuada calidad de servicios públicos. Asimismo, generar una cartilla informativa para lograr dicho propósito.

REFERENCIAS

Artículo científico

- Akbar, S., Mat Som, A. P., Wadood, F., & Jamil Alzaidiyeen, N. (2020). Revitalization of Service Quality to Gain Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Business and Management*, 5(6), 336–347. <https://doi.org/10.5539/IJBM.V5N6P113>
- Blas, F., Uribe-Hernández, Y., Cacho, A., & Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 290–301. <https://doi.org/10.31876/RCS.V28I.38164>
- Camilleri, M. (2019). The online users' perceptions toward electronic government services. *Journal of Information, Communication & Ethics in Society*, 18(2), 221–235. https://www.researchgate.net/publication/336847189_The_online_users'_perceptions_toward_electronic_government_services
- Cañari-Otero, C., & Huancco-Bustanza, P. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Polo del Conocimiento*, 6(2), 744–763. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2310/4676>
- Caravaca, J., Daniel, C., Lenarduzzi, J., & Mattina, G. (2020). Modernizar el estado. Plan y agentes del cambio en la era cambiamos. Argentina, 2015-2019. *Revista de Gestión Pública*, 9(1), 5–42. <https://doi.org/10.22370/RGP.2020.9.1.2679>
- Castro, F. (2018). Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. *Cultura de los Cuidados*, 22(52), 102–108. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/85314/1/CultCuid_52-102-108.pdf
- Damascense, J., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government- A literatire review. *Government Information Quarterly*, 36(19), 167–178. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740624X1730196X?token=489F5A66E7E3F69FCAE3FD938FEB5DDDAF34A967E4E6D0B2C9D6EAB3C6EB9EBF76C63DD969353971C724B0B7481C11D8&originRegion=us-east-1&originCreation=20210927151044>
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1–16.

- <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2034/2929>
- Dhaoui, I. (2019). Electronic governance: An overview of opportunities and challenges. *Munich Personal RePEc Archive*, 6(9), 2–14. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/92545/1/MPRA_paper_92545.pdf
- Fajar, A., Wijaya, B., Surachman, S., & Mugiono, M. (2020). The effect of service quality, perceived value and mediating effect of brand image on brand trust. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(1), 45–56. <https://doi.org/10.9744/JMK.22.1.45-56>
- Ferry, R., Mamuaya, N., & Semuel, F. (2018). Analysis of Service Quality and Public Satisfaction on Local Government Agencies in Manado City. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI) ISSN*, 7(6), 16–28. [https://www.ijbmi.org/papers/Vol\(7\)6/Version-1/C0706011628.pdf](https://www.ijbmi.org/papers/Vol(7)6/Version-1/C0706011628.pdf)
- Gaber, M. (2019). The Relationship between Service Quality Dimensions And Customer Satisfaction in Public Service Organizations With Application to EgyptAir. *Arab Journal of Administration*, 39(1), 229–258. https://aja.journals.ekb.eg/article_27918_90b44c6da8baca9b8602e41f8c719803.pdf
- Gil, R., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633–646. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14719037.2017.1327181?needAccess=true>
- Henrique de Araujo, M., Reinhard, N., & Cunha, M. (2018). Electronic government services in Brazil: an analysis based on measures of access and users' internet skills. *Brazilian Journal of public administration*, 52(4), 676–694. <https://www.scielo.br/j/rap/a/LKX4Z56Ff7mjwHkKbzwryTJ/?lang=en&format=pdf>
- Huanca-Frias, J., Morales, C., Zela, C., & Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 479–498. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159/4310>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

- Lapiente, V., & Van, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance an International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/GOVE.12502>
- López, J., Rodríguez, A., & Castillo, M. (2019). User satisfaction in the affiliation to Seguro Popular modules. *Revista Horizonte Sanitario*, 18(1), 83–90. <https://doi.org/10.19136/HS.A18N1.2400>
- Maizondo, F., & Hidalgo, I. (2021). Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista gobierno y gestión pública*, 8(1), 61–75. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/201>
- Martínez, J. (2019). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Revista de Tecnología y Sociedad*, 8(15), 1–19.
- Mcbride, K., & Draheim, D. (2020). On Complex Adaptive Systems and Electronic Government: A Proposed Theoretical Approach for Electronic Government Studies. *The Electronic Journal of e-Government*, 18(1), 43–53. <https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/671/634>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 23–41. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>
- Medranda, N., Torres, A., Romero, I., & Caluguillin, A. (2019). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. *Risti - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 1(26), 362–375. https://www.researchgate.net/profile/Angel-Torres-Toukoudis/publication/339178277_Comunicacion_ciudadania_y_transparencia_Acceso_a_la_informacion_publica_como_herramienta_de_participacion_ciudadana_en_la_gestion_administrativa/links/5e42cd6a299bf1cdb91f9f7f/C

administrativa.pdf

- Mensah, I., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *Sage Open*, 10(2), 1–17. https://www.researchgate.net/publication/342127982_E-Government_Services_Adoption_An_Extension_of_the_Unified_Model_of_Electronic_Government_Adoption
- Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Gervase, C., & Chekula-Mahama, C. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *WSEAS TRANSACTIONS on BUSINESS and ECONOMICS*, 17(5), 579–593. <https://doi.org/10.37394/23207.2020.17.57>
- Muñoz, L., Rodríguez, M., Cobo, M., & Herrera, E. (2017). Analysing the scientific evolution of e-Government using a science mapping approach. *Government Information Quarterly*, 34(17), 545–555. https://sci2s.ugr.es/sites/default/files/ficherosPublicaciones/2147_AlcaideMuñozL-govinf-2017.pdf
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 469. <https://www.jstor.org/stable/3150499>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.
- Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293–3315. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2834>
- Prasilowati, S., Suyanto, S., Safitri, J., & Wardani, M. (2021). The impact of service quality on customer satisfaction: The role of price. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 451–455. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO1.451>
- Rashid, A., & Rokade, V. (2019). Service quality influence customer satisfaction and loyalty. *UKH Journal of Social Sciences*, 3(1), 50–61. <https://doi.org/10.25079/ukhjss.v3n1y2019.pp50-61>
- Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América

- Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163–174. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768012/576868768012.pdf>
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., y Álvarez Becerra, R. (2022). Digital government and modernization in peruvian public entities: a systematic review of the literature. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Sánchez-Cabrero, R., Costa-Román, Ó., Mañoso-Pacheco, L., & Novillo-López, M. (2019). Orígenes del conectivismo como nuevo paradigma del aprendizaje en la era digital. *Educación y Humanismo*, 21(36), 113–136. [https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/download/3265/4083/](https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/download/3265/4083/083/)
- Sánchez, J., & Miles, I. (2017). The role of future-oriented technology analysis in e-Government: a systematic review. *European Journal of Futures Research*, 5(15), 1–8. <https://eujournalfuturesresearch.springeropen.com/articles/10.1007/s40309-017-0131-7>
- Seminario, F., & Delgado, J. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 914–935. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.131
- Shupingahua, M., Pizzán-Tomanguillo, N., Rosales, C., Reátegui, J., & Pizzán-Tomanguillo, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728–744. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/CIENCIAUAT.V15I2.1369>
- Silva, D., & Heredia, F. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la victoria. *Revista de Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 179–194. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549/2233>
- Sofyani, H., Riyadh, A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of

- information technology governance. *Cogent Business & Management*, 7(1), 2–20. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311975.2020.1735690>
- Tamayo, N. (2021). La modernización de la Administración Pública cubana en clave de desarrollo. Principales desafíos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(2), 1–13. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000200010
- Valencia-De Lara, P., Escobar-Sierra, M., & Calderón-Valencia, F. (2018). Nuevo modelo de innovación para el contexto organizacional: una relación entre el emprendimiento corporativo y las partes interesadas. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 10(19), 99–114. <https://www.redalyc.org/journal/5343/534367759008/534367759008.pdf>
- Velasco, E. (2019). Dirigir la Revolución Digital en el sector público. Nuevas estructuras organizativas y perfiles directivos. *Buen Gobierno*, 1(27), 1–15. <https://www.redalyc.org/journal/5696/569660565003/569660565003.pdf>
- Vizcarra, F., Uribe, C., Sánchez, F., Poquis, E., Menacho, I., & Camarena, J. L. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7(8), 160–180. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7791035&info=resumen&idioma=ENG>
- Ysuiza, M., & Barrera, A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(1), 91–110. <https://doi.org/10.24265/IGGP.2018.V5N1.06>

Libro en físico

- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones.
- García, A. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica* (1ª ed.). ESIC Editorial.
- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio* (IC Editorial (ed.)).

Libro digital

- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1ª ed.,

- Vol. 1). Enfoques consulting EIRL.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., Melipillan, R., Sánchez, A., & Vivanco, A. (2021). *Manual de Metodología de Investigación* (1ª ed., Vol. 1). Universidad del Desarrollo.
<https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Metodología-PsicologiaUDD-2-1.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed., Vol. 1). Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf
- Canel, M. (2019). *La Comunicación de la Administración Pública: Para gobernar con la sociedad* (F. de C. Economica (ed.); 1ª ed.).
https://books.google.com.pe/books?id=PM6FDwAAQBAJ&dq=fases+del+gobierno+electrónico&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Chiu, A., & Reyes, D. (2018). *La transformación digital de once empresas en el Perú* (1ª ed., Vol. 1). Penguin Random House Grupo Editorial Perú.
https://books.google.com.pe/books?id=HuV8DwAAQBAJ&dq=transformación+digital&source=gbs_navlinks_s
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* (1ª ed., Vol. 1). Editorial Teseo.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Rodríguez, M., & Cortés, M. (2020). *Digital government and achieving E-public participation : emerging research and opportunities* (1ª ed., Vol. 1). IGI Global.
https://books.google.com.pe/books?id=5kjmDwAAQBAJ&dq=digital+government&source=gbs_navlinks_s
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., & Villalba, H. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital.*

https://books.google.com.pe/books?id=27F2DwAAQBAJ&dq=gobierno+digital&source=gbs_navlinks_s

Verma, N. (2021). *Citizen empowerment through digital transformation in government* (1ª ed., Vol. 1). CRC Press. https://books.google.com.pe/books?id=9ABSEAAAQBAJ&dq=digital+govern+ment&source=gbs_navlinks_s

Tesis

Domínguez, J. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10987>

Rengifo, E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019* [Escuela de Posgrado - Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42661/Rengifo_LEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Página web

Porfirio-Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. 1–15. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

CONCYTEC. (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Rodríguez, A. (2020). *Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características*. <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>

Ley

Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - LEY N° 27658, 1 (2002) (testimony of Congreso de la República). https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transferencia_sectorial/normas_proceso_transferencia/3_LEY_Nro_27658.pdf

Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública - DECRETO SUPREMO - N° 007-2020-PCM , 1 (2020) (testimony of Presidencia de la república). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-establece-disposiciones-para-la-gestion-decreto-supremo-n-007-2020-pcm-1846653-1/>

Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, 1 (2018) (testimony of Presidencia de la República). [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2791458/Decreto Supremo N° 033-2018-PCM.pdf?v=1643385504](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2791458/Decreto%20Supremo%20N%C2%BA%20033-2018-PCM.pdf?v=1643385504)

Decreto Supremo que aprueba disposiciones de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, y sus canales de atención - N° 055-2018-PCM, (2018) (testimony of Presidencia de la República). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-disposiciones-de-la-estrategia-d-decreto-supremo-n-055-2018-pcm-1651169-2/>

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, (2019) (testimony of Presidencia de la República). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-norma-tecnica-para-la-gestion-de-la-calidad-de-serv-resolucion-n-006-2019-pcm-sgp-1745314-2/>

DECRETO SUPREMO N° 029-2021-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y , (2021) (testimony of Presidencia de la República). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS_029-2021-PCM.pdf.pdf

República del Perú. (2018). *Resolución Ministerial N.° 119-2018-PCM*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/155388/RM-N_-119-2018-PCM.pdf?v=1578690304

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Modernización digital	Modernización digital es un grupo de actuaciones asociadas a la mejora y modernización de procedimientos y comportamiento de las instituciones por medio del empleo de tecnología digital. Velasco (2019)	La modernización digital se ha medido mediante las dimensiones, Velasco (2019)	Ciudadanía digital	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión digital de la población - Desarrollo del gobierno - Datos abiertos y transparencia 	Ordinal
			Simplificación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Digitalización de trámites - Secuencia lógica de los trámites 	
			Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer y promover buenas prácticas de gestión - Mejorar la gestión de activos - Promover una adecuada gestión de la seguridad informática - Desarrollo de la identidad electrónica 	
			Normativa y regulatoria	<ul style="list-style-type: none"> - Promover el desarrollo de marcos normativos - Simplificación administrativa 	
Calidad de servicio	Ysuiza & Barrera (2018) refieren que es un grupo de estrategias y actividades que tienen como fin mejorar el servicio al usuario, así como la relación entre el ciudadano y la entidad.	La calidad de servicio se evaluó mediante las dimensiones determinadas por (Ysuiza & Barrera, 2018)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Interés en la resolución de problemas - Desempeño del servicio - Información oportuna 	Ordinal
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención - Disposición de servicio por parte de los colaboradores - Resolver dudas del usuario 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada por parte de los colaboradores - Necesidades específicas 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Modernidad de equipos - Instalaciones físicas - Presentación de los empleados - Materiales del servicio 	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de modernización digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas? ¿Cuál es la relación entre la ciudadanía digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas? ¿Cuál es la relación entre la simplificación de procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas? ¿Cuál es la relación entre la tecnología y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas? ¿Cuál es la relación entre la normativa y regulatoria con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.</p> <p>Objetivos específicos O1: Conocer el nivel de modernización digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. O2: Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. O3: Establecer la relación entre la ciudadanía digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. O4: Establecer la relación entre la simplificación de procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. O5: Establecer la relación entre la tecnología y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. O6: Establecer la relación entre la normativa y regulatoria con la calidad de servicio en la</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa y significativa entre la modernización digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de modernización digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, es bajo H2: El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, es bajo H3: Existe relación significativa entre la ciudadanía digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. H4: Existe relación significativa entre la simplificación de procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. H5: Existe relación entre la tecnología y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. H6: Existe relación entre la normativa y regulatoria con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

	Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>El estudio de investigación es de tipo básica, diseño no Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 <--> r V2 </pre> <p>Donde: M = Muestra. O₁ = Modernización digital. O₂ = Calidad de servicio. r = Relación.</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 582 usuarios de la provincia de Alto Amazonas.</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por 112 usuarios de la provincia de Alto Amazonas.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Modernización digital</td> <td>Ciudadanía digital</td> </tr> <tr> <td>Simplificación de procesos</td> </tr> <tr> <td>Tecnología</td> </tr> <tr> <td>Normativa y regulatoria</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Calidad de servicio</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Sensibilidad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Modernización digital	Ciudadanía digital	Simplificación de procesos	Tecnología	Normativa y regulatoria	Calidad de servicio	Fiabilidad	Sensibilidad	Empatía	Elementos tangibles
Variables	Dimensiones														
Modernización digital	Ciudadanía digital														
	Simplificación de procesos														
	Tecnología														
	Normativa y regulatoria														
Calidad de servicio	Fiabilidad														
	Sensibilidad														
	Empatía														
	Elementos tangibles														

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario – Modernización digital

El presente instrumento tiene como finalidad conocer la modernización digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Para ello, se le pide que responda cada una de las interrogantes, según la escala del instrumento que se detalla continuación:

Escala	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Siempre	4
Casi siempre	5

Acepta proseguir con el llenado del presente instrumento: SI (...) No (...)

ITEM N°	Modernización digital	1	2	3	4	5
D2	Ciudadanía digital					
1	¿Cuenta con un ordenador digital que le permite realizar trámites en línea?					
2	¿Cuenta con un teléfono móvil que le permite realizar trámites en línea					
3	¿La municipalidad cuenta con un perfil en redes sociales					
4	Tiene facilidad durante el acceso a trámites digitales realizados en la municipalidad					
5	La información que proporciona la municipalidad se encuentra a su disposición					
6	La información que proporciona la municipalidad puede ser descargada en formato PDF o XML					
D2	Simplificación de procesos					
7	La municipalidad pone a disposición un sistema digitalizado para los trámites administrativos					
8	Le resulta amigable realizar los trámites administrativos de manera digitalizada					
9	Existe secuencia lógica en los tramites digitalizados					
D3	Tecnología					

10	La municipalidad establece y promueve prácticas de gestión					
11	Considera que la documentación digitalizada le brinda garantías de seguridad					
12	El municipio cuenta con un sistema de gestión de activos					
13	El municipio promueve una adecuada administración de seguridad informática					
14	La municipalidad está capacitada para resolver posibles amenazas de tipo informática					
15	Considera que su información personal es confidente					
16	La información que proporciona el municipio es fiable					
D4	Normativa y regulaciones					
17	Usted conoce el marco normativo del gobierno digital					
18	Considera que la modernización digital es importante en la simplificación de trámites					

¡Se agradece su participación!

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario – Calidad de servicio

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Para ello, se le pide que responda cada una de las interrogantes, según la escala del instrumento que se detalla continuación:

Escala	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Siempre	4
Casi siempre	5

Acepta proseguir con el llenado del presente instrumento: SI (...) No (...)

Item N°	Calidad de servicio	1	2	3	4	5
D1	Fiabilidad					
1	Cuando un contribuyente tiene un problema, los colaboradores del municipio muestran un sincero interés en solucionarlo					
2	Considera que el desempeño del servicio es eficiente					
3	Usted obtiene el servicio que esperaba					
4	Cuando solicita información, le brindan de manera oportuna					
D2	Sensibilidad					
5	El tiempo esperado para obtener el servicio es oportuno					
6	Existe disponibilidad de los colaboradores para atenderlo a usted					
7	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado					
8	El comportamiento del sistema digital le inspira seguridad					
D3	Empatía					

9	Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad					
10	Los empleados le brindaron atención personalizada					
11	El empleado entiende las necesidades específicas del usuario					
D4	Elementos tangibles					
12	El municipio opera equipos de apariencia moderna					
13	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para proporcionar un adecuado servicio					
14	El empleado por quien es atendido tiene buena presentación					
15	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) presentados por el municipio son visualmente atractivos					

¡Se agradece su participación!

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo / Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Dr. en Gestión Universitaria
Instrumento de evaluación : Modernización digital
Autor (s) del instrumento (s) : Pinedo Ubilluz, Maura Luz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Modernización digital					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Modernización digital					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Modernización digital					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,9

Tarapoto 05 de noviembre de 2022


Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado
DOCENTE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo / Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Dr. en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Pinedo Ubilluz, Maura Luz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,9

Tarapoto 05 de noviembre de 2022



 Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado
 DOCENTE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC. Joseph Abad Rodríguez
 Institución donde labora : Hospital Santa Gema de Yurimaguas II-2
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Modernización digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Maura Luz Pinedo Ubilluz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Modernización Digital .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Modernización Digital .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Modernización Digital .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 04 de noviembre de 2022



CPC. JOSEPH ABAD RODRIGUEZ
 MAT. N° 19-895
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC. Joseph Abad Rodríguez
 Institución donde labora : Hospital Santa Gema de Yurimaguas II-2
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Maura Luz Pinedo Ubilluz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

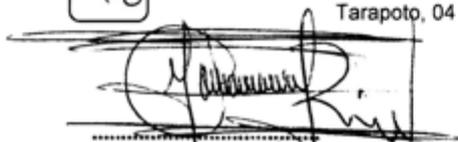
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 04 de noviembre de 2022



.....
 CPC. JOSEPH ABAD RODRIGUEZ
 MAT. N° 19-895
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gloria Dolores Odicio Manrique
 Institución donde labora : Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Maura Luz Pinedo Ubilluz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 04 de noviembre de 2022


 Ing. ODICIO MARIQUE GLORIA D.
 CIP. N° 128461
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gloria Dolores Odicio Manrique
 Institución donde labora : Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Modernización digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Maura Luz Pinedo Ubilluz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

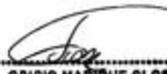
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Modernización Digital.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Modernización Digital.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. Modernización Digital.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto 04 de noviembre de 2022


 Ing. ODICIO MARIQUE GLORIA D.
 CIP. N° 128481
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

Base de datos

RESULTADOS DE LA VARIABLE MODERNIZACION DIGITAL																						
N°	Ciudadanía Digital						Simplificación de procesos			Tecnología								Normativas, y regulaciones		Suma	Nivel	SPSS
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18				
S01	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	70	Adecuada	3	
S02	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	33	Inadecuada	1	
S03	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	66	Regular	2	
S04	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	68	Adecuada	3	
S05	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	72	Adecuada	3	
S06	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	59	Regular	2	
S07	3	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	42	Inadecuada	1	
S08	5	5	2	4	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	77	Adecuada	3	
S09	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	Adecuada	3	
S10	5	4	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	1	3	54	Regular	2	
S11	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	81	Adecuada	3	
S12	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	51	Regular	2	
S13	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	3	76	Adecuada	3	
S14	5	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	5	2	3	3	3	66	Regular	2	
S15	3	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	69	Adecuada	3	
S16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	Adecuada	3	
S17	1	3	3	3	1	3	2	3	2	1	3	1	3	5	4	5	4	3	50	Regular	2	
S18	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	Inadecuada	1	
S19	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	40	Inadecuada	1	
S20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	Adecuada	3	
S21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	Adecuada	3	
S22	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	Regular	2	
S23	4	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	80	Adecuada	3	
S24	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	85	Adecuada	3	
S25	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	82	Adecuada	3	
S26	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	53	Regular	2	
S27	1	2	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	2	1	47	Regular	2	

S28	3	5	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	1	53	Regular	2	
S29	3	4	1	2	3	2	5	4	2	2	4	3	1	3	4	3	3	1	50	Regular	2	
S30	3	2	3	2	3	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	52	Regular	2	
S31	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	5	2	5	4	5	4	3	1	57	Regular	2	
S32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	Adecuada	3	
S33	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	65	Regular	2	
S34	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	82	Adecuada	3	
S35	3	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	5	4	3	2	3	1	2	46	Regular	2	
S36	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	23	Inadecuada	1	
S37	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	70	Adecuada	3	
S38	1	2	1	1	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	37	Inadecuada	1	
S39	5	5	5	5	2	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Regular	2	
S40	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	81	Adecuada	3
S41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	57	Regular	2	
S42	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	Inadecuada	1	
S43	3	5	3	3	3	3	5	3	1	3	3	4	4	3	3	3	4	2	58	Regular	2	
S44	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	5	3	58	Regular	2	
S45	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	50	Regular	2	
S46	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	60	Regular	2	
S47	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	Adecuada	3	
S48	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	67	Regular	2	
S49	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	Adecuada	3	
S50	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	63	Regular	2
S51	3	3	2	1	3	2	3	2	3	4	2	1	1	1	2	3	1	1	38	Inadecuada	1	
S52	4	1	4	1	4	3	1	4	3	3	4	3	2	3	2	4	2	2	50	Regular	2	
S53	3	5	5	4	3	3	5	3	3	4	3	4	5	5	3	3	2	4	67	Regular	2	
S54	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	71	Adecuada	3	
S55	1	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	2	3	5	5	4	72	Adecuada	3	
S56	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	Regular	2	
S57	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	5	3	70	Adecuada	3	
S58	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	Inadecuada	1	
S59	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	65	Regular	2	
S60	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	2	75	Adecuada	3	
S61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	Adecuada	3	
S62	1	3	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	52	Regular	2	
S63	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	5	5	5	59	Regular	2	

S64	1	1	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	41	Inadecuada	1
S65	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	41	Inadecuada	1
S66	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	83	Adecuada	3
S67	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	44	Regular	2
S68	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	55	Regular	2
S69	3	5	3	2	3	4	4	3	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	49	Regular	2
S70	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	66	Regular	2
S71	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	41	Inadecuada	1
S72	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	62	Regular	2
S73	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	60	Regular	2
S74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Regular	2
S75	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	3	2	4	4	3	5	3	70	Adecuada	3
S76	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	5	5	5	3	4	3	3	3	61	Regular	2
S77	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	47	Regular	2
S78	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	58	Regular	2
S79	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	70	Adecuada	3
S80	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	33	Inadecuada	1
S81	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	66	Regular	2
S82	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	66	Regular	2
S83	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	68	Adecuada	3
S84	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	71	Adecuada	3
S85	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	1	55	Regular	2
S86	3	2	2	2	5	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	42	Inadecuada	1
S87	5	5	2	4	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	76	Adecuada	3
S88	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	Adecuada	3
S89	5	4	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	1	3	54	Regular	2
S90	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	81	Adecuada	3
S91	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	42	Inadecuada	1
S92	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	3	76	Adecuada	3
S93	3	2	3	2	5	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	2	1	1	50	Regular	2
S94	5	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	5	2	3	3	3	66	Regular	2
S95	3	5	3	5	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	67	Regular	2
S96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	Adecuada	3
S97	1	3	3	3	1	3	2	3	2	1	3	1	3	5	4	5	4	3	50	Regular	2

S98	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	Inadecuada	1
S99	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	40	Inadecuada	1	
S100	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	55	Regular	2	
S101	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	Regular	2	
S102	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	Inadecuada	1	
S103	3	3	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	62	Regular	2	
S104	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	67	Regular	2	
S105	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	64	Regular	2	
S106	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	35	Inadecuada	1	
S107	1	2	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	2	1	48	Regular	2	
S108	2	4	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1	38	Inadecuada	1	
S109	2	3	1	1	2	1	4	3	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	35	Inadecuada	1	
S110	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	55	Regular	2	
S111	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	60	Regular	2	
S112	5	3	5	5	3	3	1	4	3	2	5	3	3	3	2	2	3	2	57	Regular	2	

RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	Fiabilidad				Sensibilidad				Empatía			Elementos tangibles				Suma	Nivel	SPSS
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15			
S01	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	65	Alto	3
S02	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	29	Bajo	1
S03	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	Medio	2
S04	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	Alto	3
S05	4	1	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	49	Medio	2
S06	2	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	46	Medio	2
S07	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	32	Bajo	1
S08	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	Alto	3
S09	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	Alto	3
S10	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	37	Medio	2
S11	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	70	Alto	3
S12	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	36	Medio	2
S13	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4	63	Alto	3
S14	5	3	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	61	Alto	3
S15	2	2	2	3	1	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	54	Medio	2
S16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	Alto	3
S17	3	4	4	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	41	Medio	2
S18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Bajo	1
S19	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	Bajo	1
S20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	Alto	3
S21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Alto	3
S22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Medio	2
S23	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	68	Alto	3
S24	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	65	Alto	3
S25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	Alto	3

S26	4	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	41	Medio	2
S27	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	34	Bajo	1
S28	1	3	3	1	2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	32	Bajo	1
S29	3	1	3	3	2	1	2	3	4	4	5	4	5	5	4	49	Medio	2
S30	3	2	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	28	Bajo	1
S31	5	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	5	55	Medio	2
S32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Alto	3
S33	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	52	Medio	2
S34	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	67	Alto	3
S35	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	33	Bajo	1
S36	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	35	Bajo	1
S37	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	54	Medio	2
S38	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	30	Bajo	1
S39	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	46	Medio	2
S40	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	69	Alto	3
S41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Medio	2
S42	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38	Medio	2
S43	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	59	Alto	3
S44	2	3	2	4	4	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	57	Alto	3
S45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Medio	2
S46	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	45	Medio	2
S47	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	Alto	3
S48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	Alto	3
S49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Alto	3
S50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	52	Medio	2
S51	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	5	3	3	39	Medio	2
S52	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	39	Medio	2
S53	4	2	3	5	4	3	2	5	5	4	5	5	4	5	5	61	Alto	3
S54	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	67	Alto	3
S55	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	70	Alto	3

S56	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43	Medio	2	
S57	3	2	3	3	3	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	57	Alto	3	
S58	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	43	Medio	2	
S59	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	71	Alto	3	
S60	4	2	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	59	Alto	3	
S61	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72	Alto	3	
S62	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	41	Medio	2
S63	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	64	Alto	3	
S64	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	37	Medio	2	
S65	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	35	Bajo	1	
S66	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	67	Alto	3	
S67	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	39	Medio	2	
S68	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	50	Medio	2	
S69	3	3	2	2	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	57	Alto	3	
S70	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	52	Medio	2	
S71	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	39	Medio	2	
S72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	Alto	3	
S73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	42	Medio	2	
S74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	49	Medio	2	
S75	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	2	4	3	5	5	61	Alto	3	
S76	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	5	50	Medio	2	
S77	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	40	Medio	2	
S78	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	Medio	2	
S79	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	65	Alto	3	
S80	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	29	Bajo	1	
S81	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	Medio	2	
S82	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	Medio	2	
S83	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	Alto	3	
S84	4	1	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	49	Medio	2	
S85	2	3	5	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	45	Medio	2	

S86	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	27	Bajo	1
S87	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	Alto	3
S88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	Alto	3
S89	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	37	Medio	2
S90	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	70	Alto	3
S91	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	2	2	2	2	39	Medio	2
S92	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4	63	Alto	3
S93	2	2	2	1	1	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	51	Medio	2
S94	5	3	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	61	Alto	3
S95	2	2	2	3	1	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	53	Medio	2
S96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	Alto	3
S97	3	4	4	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	39	Medio	2
S98	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Bajo	1
S99	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	Bajo	1
S100	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	2	2	42	Medio	2
S101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Medio	2
S102	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Bajo	1
S103	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	53	Medio	2
S104	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	50	Medio	2
S105	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	Medio	2
S106	3	3	4	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	Bajo	1
S107	4	3	3	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	Bajo	1
S108	4	2	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	Bajo	1
S109	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	36	Medio	2
S110	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	Bajo	1
S111	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	47	Medio	2
S112	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	45	Medio	2

Fiabilidad - Modernización digital

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	112	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	112	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.965	18

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 01	53.8065	250.027	.701	.964
Ítem 02	53.5323	248.679	.835	.961
Ítem 03	53.7581	252.777	.706	.963
Ítem 04	53.7581	245.924	.843	.961
Ítem 05	54.2097	264.529	.478	.965
Ítem 06	54.0323	252.655	.782	.962
Ítem 07	53.8226	252.640	.718	.963
Ítem 08	54.0000	253.803	.776	.962
Ítem 09	54.1613	247.056	.824	.961
Ítem 10	54.1774	246.837	.861	.961
Ítem 11	53.9516	252.407	.811	.962
Ítem 12	53.8871	246.069	.841	.961
Ítem 13	53.8871	247.938	.819	.962
Ítem 14	53.9516	248.703	.794	.962
Ítem 15	54.0484	252.703	.700	.963
Ítem 16	53.8871	247.938	.819	.962
Ítem 17	53.8548	251.241	.794	.962
Ítem 18	53.8065	248.159	.802	.962

Fiabilidad – Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	112	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	112	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.973	15

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 01	47.2097	225.382	.758	.972
Ítem 02	46.8226	221.984	.815	.971
Ítem 03	46.9677	227.015	.721	.973
Ítem 04	46.9839	225.918	.812	.971
Ítem 05	46.9355	221.111	.901	.969
Ítem 06	46.9355	225.274	.851	.970
Ítem 07	46.9194	228.666	.770	.973
Ítem 08	46.9355	227.274	.813	.971
Ítem 09	46.7742	225.489	.858	.970
Ítem 10	46.7258	223.448	.864	.970
Ítem 11	46.6935	226.282	.842	.970
Ítem 12	46.6613	226.457	.837	.970
Ítem 13	46.7258	222.858	.901	.969
Ítem 14	46.6290	226.303	.802	.971
Ítem 15	46.5645	225.004	.873	.970



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Modernización digital y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto-2022", cuyo autor es PINEDO UBILLUZ MAURA LUZ, 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.

TARAPOTO, 07 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 06-01-2023 22:26:54

Código documento Trilce: TRI - 0478058