



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de
Moyobamba, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Guevara López, Crisley Magendie (orcid.org/0000-0003-0433-5142)

ASESOR:

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

CO-ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi amada hija, Alessia Antonella, con todo mi amor por ser mi bendición palpable delicadamente creada por las manos de Dios, pues es mi fuente de inspiración para ser un ejemplo de fortaleza, superación y un potencial ilimitado.

Crisley

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque cada día me protege con su amor infinito y me colma de bendiciones.

Al Dr. Renán, porque ha sido parte del proceso, mi guía en este trayecto de formación profesional para llegar a mi meta, por la paciencia y el apoyo en compartir sus saberes y conocimientos.

Especialmente mi gratitud a todas aquellas personas voluntarias que participaron amablemente y han sido de gran apoyo para la presente investigación.

A ti, por demostrarme que siempre estás ahí para ser mi soporte y motivación, porque no sé de qué están hechas las almas, pero las nuestras conectan.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población(criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de Gobierno digital de la MPM,2023.....	27
Tabla 2 Nivel de Calidad de servicio en la MPM, 2023.....	28
Tabla 3 Resumen del procesamiento de datos y prueba de normalidad	29
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de Gobierno digital y calidad de servicio	30
Tabla 5 Relación entre Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba,2023	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estimación del R^2 para medir la influencia del gobierno digital y la calidad de servicio	32
---	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha tenido por objetivo determinar el grado de relación entre Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023, para esto, se ha trabajado con la siguiente metodología: investigación de tipo básica, diseño no experimental con corte transversal, descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo. La población se conformó de 1579 ciudadanos que en promedio anual acuden a la entidad a realizar alguna operación, mientras que la muestra estuvo conformada por 137 ciudadanos promedios mensuales que acuden a la municipalidad. El instrumento para el recojo de datos fue el cuestionario. Como resultados principales se tiene que, el gobierno digital presenta un nivel medio según el 59% y en cuanto a la calidad de servicio según el 57%. Como conclusión principal se tiene que: Existe relación significativa y positiva entre gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023, siendo esto posible en concordancia a un p-valor de $0,000 < 0,01$ además de haberse obtenido un coeficiente de correlación en la prueba Rho de Spearman de 0,863.

Palabras clave: Digitalización, procesamiento de datos, tecnologías de la información, administración pública.

ABSTRACT

The objective of this research work has been to determine the degree of relationship between digital government and service quality in the Provincial Municipality of Moyobamba - 2023, for this, work has been done with the following methodology: basic type research, non-experimental design with cross-sectional, descriptive and correlational, with a quantitative approach. The population was made up of 1,579 residents who, on an annual average, come to the entity to carry out some operation, while the sample consisted of 137 monthly average residents who come to the municipality. The instrument for data collection was the questionnaire. As main results, digital government presents an average level according to 59% and in terms of quality of service according to 57%. The main conclusion is that: There is a significant and positive relationship between digital government and service quality in the Provincial Municipality of Moyobamba, 2023, this being possible thanks to having found a p-value of $0.000 < 0.01$ in addition to having obtained a correlation coefficient in Spearman's Rho test of 0.863.

Keywords: Digitization, data processing, information technologies, public administration.

I. INTRODUCCIÓN

La globalización ha hecho que los gobiernos se adapten a un mundo digital, desafiante y constante a consecuencia de los beneficios de las nuevas tecnologías, favoreciendo el avance económico y social de las ciudades, siendo una de las principales ventajas que ofrece al Estado la sistematización de los procesos, sin embargo, algunos gobiernos no supieron aprovechar esta oportunidad, porque gestionaron de forma deficiente su transformación. Según Esteves (2022) enfatiza que, la modernización del Estado se debe entender como un proceso de evolución continua, siendo evidenciado en pandemia a causa del Covid-19, donde fue una necesidad emplear la digitalización, no obstante este avance tan rápido e imprevisto generó un desbalance en la inversión presupuestal para implementar recursos electrónicos dentro de las entidades que aún no estaban desarrollando capacidades digitales dirigidas tanto a funcionarios como usuarios, reflejando complejidad por el desconocimiento operativo de los recursos disponibles y otorgados para facilitar el servicio en línea de manera eficiente.

Por otra parte, en el ámbito Latinoamericano, países como Venezuela, cuentan con instrumentos de metodología de transición, relacionadas con la gestión digital, donde el objetivo prima en el desarrollo de un ecosistema apto que facilite la adecuada inserción de las nuevas tecnologías y recursos digitales, consecuentemente así mejorar la calidad de los servicios otorgados a la población, pero su cumplimiento es un gran reto debido a la resistencia de los operarios así como de los usuarios durante el proceso de cambio, además de ser manejados de manera inapropiada la utilización de mecanismos y el desconocimiento de dichas herramientas tecnológicas (Serrano, 2019). Asimismo, Rodríguez (2020) refiere que, en Colombia con fines de medrar la calidad en la gestión pública se considera la implementación del gobierno digital como un recurso estratégico que fomenta desenvolverse de manera transparente para ejercer un gobierno más abierto, pero la principal dificultad al querer migrar hacia la digitalización son los costos de adquisición, la falta de espacios apropiados para su acondicionamiento y garantía de seguridad.

De igual forma, en el ámbito nacional, el Perú atraviesa por un ciclo de modernización y digitalización, debiendo estar la función pública siempre a la vanguardia de la tecnología, con una mentalidad abierta, que fomente la colaboración entre los funcionarios públicos y la población civil, sin embargo hasta la fecha existen entidades gubernamentales que aún no implementan las reformas de modernización, ya sea por desconocimiento, por malas prácticas internas institucionales como actos de corrupción, etc. (Blass et al. 2022). Según, Flores y Núñez (2021) mencionan que digitalizar un gobierno trae tanto beneficios como cuestiones, puesto que elimina barreras físicas para fomentar la interacción y confianza con los ciudadanos, sin embargo, los beneficios que aporta a la ciudadanía no son percibidos, debido a la incapacidad frente al cambio, además de no contar con: la infraestructura adecuada para manejar nuevas tecnologías, el mantenimiento continuo del sistema y el personal, las garantías de protección de datos, etc. lo que requiere de una inversión significativa, para percibir resultados favorables.

De igual manera, en el ámbito local, a raíz del decreto de emergencia sanitaria a causa del COVID-19 y en cumplimiento a la normativa de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGDI (Secretaría de Gobierno Digital), mismo que Aprueba el Modelo de Gestión Documental digital, La Municipalidad Provincial de Moyobamba (MPM) cuenta con canales digitales puestos a disposición de cada ciudadano con el propósito de facilitar actividades frecuentes mediante el uso de los servicios en línea, teniendo mayor concurrencia en periodo de Covid-19, evidenciándose principalmente el desconocimiento del manejo de dichos medios; sin embargo en el periodo de noviembre - diciembre del año 2021 se implementó, un nuevo sistema informático conocido como SISPLUS, una plataforma digital que busca agilizar y simplificar los procesos documentarios de la gestión pública para atención al usuario.

A pesar de lo mencionado, las plataformas vigentes y la implementación del nuevo sistema digital no se hicieron ajenos a las diversas incertidumbres por la discordante transición de lo tradicional a lo digital, en cuanto a la operatividad de sus funciones, lo que limita la entrega de un adecuado servicio

digital a la población; teniendo gran relevancia por su acogida tal cual es señalada por la data de usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba mediante carta N°001-2023-MPM/GAF-OTI (Oficina de Tecnologías de la Información), con un promedio mensual hasta el 2023 de 132 ciudadanos considerados como usuarios recurrente de los servicios en línea, en consecuencia, por la gran acogida de los servicios se ha reforzado las capacitaciones al personal durante el año 2022 sobre su manejo, ocasionando en los trabajadores diversas dificultades por el cambio tan rápido en su modalidad de trabajo, pues hasta la fecha aún no se logran los resultados esperados, debido a que diversos canales digitales tales como el sistema SISPLUS cuentan con múltiples cuestiones, complicando el cumplimiento de sus tareas.

En consecuencia, se puede enfatizar que la calidad percibida en el servicio es fundamental para el gobierno digital, ya que mide la utilidad de los servicios disponibles por la entidad municipal a sus usuarios, esto incluye la velocidad de respuesta, la facilidad de uso, el nivel de seguridad, los requisitos de accesibilidad, la disponibilidad, y finalmente el estado de confiabilidad, porque fue creado con el objeto de reforzar la eficiencia y aminorar los costos de los servicios gubernamentales, beneficios que otorga la adopción de nuevas tecnologías, para la optimización de los procesos tanto internos como externos y la automatización de los servicios.

Finalmente, en concordancia con la información obtenida, se determinó realizar una investigación sobre la mencionada problemática, para lo cual, en base a la estructura de trabajo establecida por la universidad se planteará como **problema general**: ¿Cuál es el grado de relación entre el Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023?; de forma similar se plantearon los siguientes **problemas específicos**: i) ¿Cuál es el nivel del Gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023?; ii) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023?; iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023?

En ese sentido, la investigación se justificó por conveniencia, ya que los resultados obtenidos favorecen a la entidad para evaluar las deficiencias relacionadas a la digitalización en la operatividad de la gestión y así contribuir con la efectividad de cada trabajador que se refleja en sus actividades. En cuanto a la relevancia social, permitió la identificación y mejora de los problemas internos de la municipalidad, la cual conlleva a entregar un mejor servicio a los ciudadanos. En cuanto al valor teórico, se abordó teorías comprobadas que garantizan la generación de información nueva en la medida de como la municipalidad gestiona el tema digital, enriqueciendo el conocimiento de los trabajadores, como de interesados en el estudio. En cuanto a la implicancia práctica, permitió el análisis de problemas relacionados con ambas variables, que sirven para tomar medidas correctivas o de mejora. Finalmente, en cuanto a la utilidad metodológica, la técnica e instrumentos utilizados tales como la encuesta y el cuestionario, pasaron por procesos de validez y confiabilidad, acreditando su utilidad para futuros trabajos, además de constituir, un medio para la evaluación y monitoreo del estado de las variables dentro de la entidad.

De esta forma y en base a los problemas presentados sobre las variables de estudio se planteó como objetivo general: Determinar el grado de relación entre Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023; asimismo como objetivos específicos: i) Identificar el nivel del Gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2023; ii) Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2023 y iii) Definir la relación entre las dimensiones del Gobierno digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023. Además, se planteó como hipótesis general H_i : Existe relación positiva y significativa entre Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023; asimismo, como hipótesis específicas H_1 : El nivel de Gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023, es alto; H_2 : El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023, es alto; H_3 : Existe relación positiva y significativa entre

las dimensiones del Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustentó, teniendo como referencia a estudios previos realizados por diversos autores; es así que, Dammann et al. (2022) y Valdiviezo et al. (2023) concuerdan en que la gobernabilidad digital al ser puesta en práctica dentro de cualquier gobierno, conlleva a la generación de un cambio notorio en la producción del conocimiento y comportamiento, además de que influye en los patrones de conducta de cada individuo de manera subconsciente; es así que, la perspectiva del gobierno, puede sensibilizar a todo un territorio geográfico, permitiendo con ello la exploración de nuevas interconexiones dentro del nexo poder/conocimiento entre diferentes aspectos de la transformación digital.

Por otro lado, en estudios como el de Tejedo et al. (2022), Seoky y Jooho (2022) y Ochoa (2023) refuerzan la idea presentada, ya que, manifiestan que la implementación y puesta en marcha de un gobierno digital permite la mejora del nivel de la gestión municipal o pública, lo que a su vez conlleva a la atención efectiva, rápida y eficiente a las necesidades que demanda su población ya que, el usar las diversas herramientas digitales se ha vuelto necesario, porque permiten mejorar el desempeño para utilizar de manera estratégica, cada uno de sus recursos encaminados hacia el desarrollo de servicios públicos digitales innovadores; cabe destacar que, la implementación de un gobierno digital, permite a la entidad la apertura de un nuevo espacio, que conlleva a la comunicación y la participación política con sus usuarios, contribuyendo de este modo a su interacción con la sociedad.

Otra de las investigaciones que guarda relación con la investigación, es el que fue elaborado por Cosquillo (2021) explica que la puesta en marcha del gobierno digital, permite a la entidad el desarrollo de una administración libre del uso de papel, fomentando la transparencia en cada uno de los procesos y acciones realizadas por la entidad, proporcionando la entrega de servicios administrativos con un mayor nivel de eficiencia y eficacia, además permite la aceleración de cada uno de los trámites que son realizados por el personal autorizado, debido a que permite disminuir las brechas (tiempo, distancia y dinero).

Asimismo, también es común encontrar ciertas investigaciones que difieren en cuanto a los resultados encontrados, como es el caso de los estudios realizados por Barrera e Isuisa (2018) y López (2020) quienes expresan que, indiferentemente de la manera en la que se lleve a cabo la gestión de una entidad pública, sea de manera digital o bien tradicional, los ciudadanos orientan a generarse una percepción acerca de la calidad del servicio basada en aspectos que puedan observar y sentir, fundamentándose principalmente en aspectos relacionados a la fiabilidad y la sensibilidad, dejando como tema secundario aspectos de medición respecto a la calidad de aspectos como la seguridad, empatía y la tangibilidad de los servicios que son proporcionados para el beneficio común de las personas que radican o se ubican dentro de un determinado territorio geográfico cuya jurisdicción, sea de competencia de la gestión de una entidad pública.

Finalmente, se tiene a autores como Tafur (2022), López (2021) y García (2021) quienes sustentan la existencia de una relación entre la manera en la que se gestiona digitalmente una entidad pública y la calidad o satisfacción que se gesta a nivel de los usuarios, sin embargo, aún existen muchos gobiernos locales que no han llegado a implementar sistemas de transformación digital dentro de su gestión, además de que la normativa nacional exige a las municipalidades que desarrollen servicios digitales, éstas miran con recelo y desconfianza, por motivo de que las orientaciones y mecanismos no son entendibles para su operatividad eficiente; así mismo, otro problema, es que la información disponible dentro de las plataformas digitales, aún se encuentran en desarrollo, por lo que esta debe de ser considerada y evaluada aun en el mediano plazo.

Consecuentemente, la presente investigación define cada una de las variables de estudio; comenzando por Roseth y Yee (2023) quien considera que el gobierno digital es una iniciativa institucional que busca alcanzar la mejora de la gestión pública a través de la digitalización de los servicios gubernamentales, lo que permite a los ciudadanos interactuar con el gobierno de una manera más fácil, segura y eficaz, tratando de aprovechar la tecnología para hacer que la administración del estado resulte ser más ágil y eficiente; esto se logra a través de la adecuada implementación e inserción de la digitalización.

Por otro lado, según Salirrosas et al. (2022) definen al gobierno digital como la transformación del gobierno tradicional al entorno digitalizado, en donde todos los procesos se realizan vía software con ayuda de computadoras, internet y otras tecnologías. De forma similar, Jimbo y Jimbo (2021) lo definen como la aplicación estratégica de las tecnologías asociadas a las TIC's (Tecnologías de la información y la comunicación) en los procesos municipales, para brindar a la población una gestión más transparente, en donde la información sea de acceso libre. Sin embargo, Rodríguez y Román (2021) infiere que el gobierno digital, constituye toda aquella actividad realizada por las entidades públicas, encaminadas a la digitalización, permitiendo a la entidad su interacción con la población, así como la integración y transformación de los servicios, contribuyendo finalmente a la celeridad de los procesos en beneficio de la entidad y de los ciudadanos.

Asimismo, el gobierno digital se configura como una herramienta de gran poder para la mejora de aspectos fundamentales de la gestión, tales como lo son la efectividad, la transparencia, así como la aportación activa y persistente de la población en el desarrollo de sus actividades que efectúa, ya que facilita el acceso a los servicios públicos, para reducir los costos y promover la innovación dentro de la administración gubernamental. Además, promueve de este modo, la transparencia exigida a nivel de la toma de decisiones, asociadas con la calidad de vida en cada uno de los ciudadanos. (Araujo y Vargas, 2020).

En ese sentido, el estudio se fundamentó en teorías, para la variable Gobierno digital, primero por la Teoría de la Modernización de la Gestión Pública, que se fundamenta en el Decreto Supremo N°004-2013-PCM o mejor conocido como la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, establecida en el 2013 con la finalidad de comenzar con el proceso de transformación del trabajo tradicional a uno más digital. Otro de los fundamentos, es la Teoría de la Burocracia en donde Azuero (2020) mencionó que el objetivo de esta teoría postulada por Max Weber es demostrar a las organizaciones la importancia de satisfacer los problemas sociales y en consecuencia también los de la misma organización, en el sentido de que, la municipalidad provincial de Moyobamba necesita mejorar su sistema de gestión digital para acceder a los beneficios que trae la digitalización.

De igual manera, se encuentra la Teoría de la Nueva Gestión Pública o NGP, explica que la administración pública se encuentra fundamentada en base a principios de competencia y de flexibilidad, que conlleven a la mejor manera de gestión de las organizaciones públicas, frente a diferentes escenarios o situaciones; en otras palabras, se busca desarrollar una nueva manera de ejecutar la función pública basada en el conocimiento, con un enfoque motivacional y colaborativo, moderna, eficiente y mucho más preparada. (Adrianzén et al., 2022).

De igual forma, una vez que se ha concluido con el análisis de las teorías, se ha encontrado que la mejor manera de llevar a cabo la evaluación del gobierno digital, es mediante la teoría de Rodríguez-Román (2021), quien propone un total de cuatro dimensiones, iniciando por la informatización, que se define como el proceso mediante el cual la institución identifica y establece una amplia base de recursos tecnológicos que van a permitir la correcta y efectiva ejecución operativa de sus actividades, mediante el desarrollo de sistemas, y por la automatización de los procesos inherentes a cada uno de los diferentes puestos de trabajo dentro de la entidad, para la celeridad de sus procesos.(Rodríguez-Román, 2021).

De este modo, en lo que respecta al indicador de desarrollo de sistemas, es un proceso que se encarga de planificar, direccionar y ejecutar procedimientos encaminados a la creación de programas que permitan el almacenaje y procesamiento de datos para la toma de decisiones; sin embargo, en cuanto a la automatización de procesos, constituye la capacidad de la organización para lograr que cierta actividad se desarrolle de manera automática, por medio del uso tecnológico. (Rodríguez-Román, 2021). Adicionalmente, autores como Jarke (2021), Criado y Gil-García (2019) y Busch y Eikebrokk (2019) indican que en lo concerniente a la informatización, esta constituye un proceso mediante el cual la entidad, hace uso de los recursos tecnológicos para la automatización de los procesos rutinarios, a través de la generación de sistemas informáticos que aceleran la efectividad y productividad.

En segundo lugar, según Liva et al. (2020), Clarke (2020) y Codagnone et al. (2019) definen a la presencia como la capacidad que posee una organización para poder encontrarse operando y proporcionando sus servicios en línea, garantizando que su sistema, sea compatible con cualquier tipo de dispositivo, y accesible desde cualquier lugar, posibilitando de esta manera el libre acceso a los usuarios. Asimismo, la presencia, corresponde al proceso en el que cada uno de los trabajadores de la institución u organización pública, hacen uso del internet como medio de difusión institucional para dar a conocer datos públicos que resultan ser de interés general, disponiendo al acceso de la información en cualquier momento y lugar tanto para funcionarios como usuarios, ampliando los puntos y horarios de establecidos para los interesados, lo que permite finalmente, captar y atender a las personas sin necesidad de acudir de forma física, evitando aglomeraciones desarrollando la capacidad de atención oportuna. (Rodríguez-Román, 2021).

En tercer lugar, la interacción, es como la institución transmite, se comunica y recibe respuesta con su público tanto interno como externo, por medio de canales que se caracterizan por presentar facilidad de diálogo virtual, la disponibilidad de elementos para informar sobre errores, así como la posibilidad de corregir y solucionarlos; ello se refiere a la acción de que tanto los usuarios como la entidad, pueden intercambiar información por medio de

los canales digitales. Los indicadores asociados con esta dimensión han sido la facilidad de diálogo virtual, la posibilidad de informar y modificar sobre errores. (Rodríguez-Román, 2021). Del mismo modo, Munyoka (2019), Santos y Tonelli (2019) y Shin et al. (2020) manifiestan que esta dimensión, constituye el intercambio de información bidireccional entre las entidades del Estado y los pobladores; mencionan además que la interacción puede darse en cuatro dominios principales, siendo estos, el gobierno a ciudadanos (G2C), gobierno a empresa (G2B), gobierno a gobierno (G2G) y gobierno hacia los empleados (G2E).

De esta manera, en lo que respecta a la facilidad de diálogo virtual, se refiere a la capacidad de poder interactuar y mantener una conversación bidireccional entre la entidad y los usuarios por medio del uso de los canales o plataformas virtuales; en cuanto al indicador referente a la posibilidad de informar sobre errores, se refiere a la facultad que posee el sistema de poder proporcionar una opción para que, en tiempo real, los usuarios puedan comunicar la presencia de algún error para su correcta solución o abordaje; y contar con la posibilidad de poder solucionar cualquier error que se presente dentro de las operaciones que realicen los usuarios (Rodríguez-Román, 2021).

Finalmente, en cuarto lugar, la integración y transformación, se refiere a las acciones orientadas a la flexibilidad y adaptación frente a la transición de lo físico a lo digital, es un proceso mediante el cual la institución se interconecta e integra su base de datos con cualquier otra institución pública, a través del uso de sistemas tecnológicos para el intercambio de datos, cabe destacar que dichas acciones se perfilan dentro de los procesos lineales y consecutivos, sin que se salte alguno de ellos. Los indicadores a tener en consideración son la integración de los sistemas tecnológicos y la flexibilidad operativa en el manejo de los sistemas (Rodríguez-Román, 2021). Asimismo, autores como Rodríguez-Heví et al. (2022), Tassabehji et al. (2019) y Dobrolyubova (2021) establecen que la dimensión se refiere al proceso mediante el cual la organización pone en marcha todos los sistemas que ha desarrollado o planificado, ajustando sus planes a los diferentes acontecimientos o cambios que suelen aparecer en el transcurso del tiempo.

Por ende, en cuanto a los indicadores de esta dimensión, la integración de los sistemas tecnológicos, se refiere a la capacidad que posee la entidad y sus funcionarios para poder hacer uso de las tecnologías disponibles en el desarrollo de sus actividades, mientras que, la flexibilidad operativa en el manejo de los sistemas, se refiere a la capacidad que presentan para poder adaptarse a los cambios tecnológicos que les exige el gobierno central y los avances de la tecnología con forme se vayan presentando. (Rodríguez-Román, 2021).

De igual forma, con lo que respecta a la variable de Calidad de Servicio, se ha establecido que, en el caso de autores como Pucamayo et al. (2019) dan a conocer que refiere a la medición de la satisfacción del usuario con los servicios que se ofrecen, esto se puede hacer a través de la recopilación de datos sobre la experiencia del usuario, el tiempo de respuesta, la satisfacción con el producto, el nivel de asistencia, así como el nivel en el que se cumplen determinados requisitos. Además, señala que la calidad de servicio se debe evaluar mediante la creación de una estrategia que permita medir la satisfacción del cliente, la puesta en marcha y ejecución de ciertos estándares de calidad y el mantenimiento de un proceso de mejora continua.

Además, también se puede considerar la International Organization for Standardization (ISO) 25000, en donde la Organización Internacional para la Estandarización (2014) menciona que, es un conjunto de normas estandarizadas que buscan crear un marco de trabajo común que sirvan para llevar a cabo una medición respecto a la calidad de sistemas de software que crean las organizaciones; que el software desarrollado se adecue a las funciones y necesidades de la organización tomando en consideración las normativas y principios, también se necesita que sea eficiente en las tareas asignadas, que sea fácil y sencillo de usar, que brinde una sensación de confianza y seguridad, que su mantenimiento sea fácil de hacer y finalmente que sea fácil de trasladar a otros sistemas.

Por otro lado, Silador y Utrera (2023) lo definen como la capacidad de poder cumplir y/o exceder los intereses que presentan los usuarios respecto a un determinado servicio. Además (Izquierdo, 2021) argumenta que, la calidad de servicio es un conjunto de factores que inciden en el nivel de satisfacción del consumidor, por ende, aquello que se ofrece al público debe cubrir las necesidades y lograr expectativas. Por lo mismo, Rojas et al. (2020) manifiesta que, la finalidad que persigue la calidad de servicio es proporcionar de manera consistente resultados que buscan satisfacer, proporcionando bienes y servicios que se encuentren dentro de los estándares requeridos. Esto implica realizar un seguimiento, así como un cambio continuo en virtud de la mejora, de cada uno de los procesos de producción y servicio con el único fin de perfeccionar la satisfacción que experimentan los clientes; en este sentido, la calidad de servicio también busca minimizar costos de producción y mejorar resultados eficientemente.

Asimismo, Terán et al. (2021) sugieren que en lo que respecta a la calidad de servicios, este es un sistema de gestión que es aplicado por las organizaciones con el único fin de cumplir con las exigencias y expectativas de sus usuarios y consumidores con el menor número de inconvenientes posible. Finalmente (Crispín et al., 2020) lo define como una medida de organización que busca identificar, analizar y cubrir las necesidades del público consumidor de cada organización. La calidad del servicio puede evaluarse desde un punto de vista externo (los consumidores) e interno (La organización y sus trabajadores).

Por otro lado, el estudio se fundamentó en teorías respecto a la variable calidad de servicio, tales como la del modelo SERVQUAL (Service of quality) en la que Bustamante et al. (2020) argumenta que, es un instrumento de evaluación desarrollado por Parasuraman et al. (1988) que se aplica mediante encuestas y cuestionarios en los que se busca identificar el nivel de las dimensiones asociadas a la variable, siendo estas fiabilidad, el grado de sensibilidad, la seguridad, el grado o nivel de capacidad del personal para comprender a sus usuarios (empatía) y finalmente, los elementos tangibles. Dicho de otro modo, esta teoría pretende delimitar a los coeficientes que

determinan la satisfacción de los consumidores de tal forma que ayuda a explicar la conducta de los consumidores en relación al servicio recibido, esta evaluación también sirve como un sistema de comunicación.

Además, otra de las teorías asociadas a esta variable es la de la ISO 9001, mejor conocida como Sistema de gestión de la calidad, en el que Orbis et al. (2021) mencionan que es una norma desarrollada por la Organización Mundial para la Estandarización en el año 2015, cuyo propósito principal es el de poder desarrollar un cúmulo de procesos que sirvan para llevar a cabo la evaluación y estimación de la calidad de los servicios, siendo estos procesos la planificación, el desarrollo, verificación y evaluación.

En este sentido, las dimensiones empleadas para la evaluación de la variable han sido tomadas en cuenta de la teoría de Silador y Utrera (2023) en el cual se determinan un total de cinco dimensiones, partiendo de este modo por la tangibilidad, se refiere a la capacidad de cuantificar o identificar los recursos materiales de una organización o los resultados concretos de sus actividades para estimar su valor económico, se trata de la presencia física de los bienes materiales y sus atributos, dentro de esta dimensión se puede distinguir fácilmente los equipos y tecnologías con los que cuenta la entidad u organización, la manera en la que se encuentra dispuesta las instalaciones físicas, la apariencia general del personal que tiene contacto con los usuarios, así como la disponibilidad y entrega de material informativo respecto a cierto tipo de procedimiento. (Silador y Utrera, 2023).

De este modo, el primer indicador de la dimensión tangibilidad, corresponde a los equipos y tecnologías, que se refiere al conjunto de elementos electrónicos y digitales que permiten al personal llevar a cabo sus actividades dentro de la entidad; seguidamente, el indicador de instalaciones físicas, se refiere a la manera en la que se encuentra dispuesto la infraestructura de la entidad, es decir, el bien inmueble en el que se desarrollan las actividades de la entidad; finalmente, en cuanto al indicador de material informativo, este se refiere a la información, así como los canales que emplea la entidad para transmitir las hacia sus destinatarios (Silador y Utrera, 2023).

De la misma manera, Jonkisz et al. (2021) y Ozretić et al. (2020) manifiestan que, la tangibilidad constituye aquella propiedad o característica que se le es atribuido a todos aquellos elementos, recursos y equipos que intervienen en la entrega de un determinado servicio y que resultan ser observables y palpables por cualquier individuo; generando el primer contacto directo entre los usuarios con el servicio que se está ofertando y se encuentra delimitado por todo aquello que las personas son capaces de evaluar, tales como, las instalaciones físicas, los equipos y mobiliarios, los recursos tecnológicos, etc.

Seguidamente, se encuentra la fiabilidad, que es utilizada para describir la capacidad de un producto o sistema que debe realizar su función sin fallas durante un periodo de tiempo específico, por ejemplo los fabricantes de productos generalmente le proporcionan a los clientes una estimación de la fiabilidad de sus productos denominándose como plazo de garantía; es en esta dimensión en donde se evalúa el grado o nivel en el que un bien o servicio logrará cumplir con las promesas realizadas, la perspectiva del cliente sobre la atención que le entrega el personal a sus preocupaciones y necesidades. Además, (Silador y Utrera, 2023), Goula et al. (2021) y Menezes et al. (2020) mencionan que la fiabilidad se define como la facultad de poder cumplir con la entrega del servicio prometido de manera cuidadosa y fiable.

Es así que, en lo que respecta a los indicadores de esta dimensión, la primera de ellas correspondiente al cumplimiento de promesas, se refiere al grado o nivel en el que la entidad es capaz de cumplir con lo que ha prometido dentro de los plazos establecidos y con los recursos programados; el siguiente indicador de preocupación por el usuario, el cual se refiere a la capacidad de la organización por demostrar un verdadero interés por las necesidades que presentan los usuarios, así como su interés por ayudar en solucionar cualquier duda que pueda presentar; finalmente, en lo que respecta al indicador de entrega del servicio, se refiere a la manera o forma en la que es proporcionado el servicio prometido (Silador y Utrera, 2023).

Como tercera dimensión, se menciona a la capacidad de respuesta, en la cual se hace referencia a la capacidad que tiene el sistema para responder de forma eficaz a ciertas solicitudes, esto se puede medir por la velocidad con la que recibe y procesa la información, el tiempo de respuesta del sistema, el tiempo necesario para completar una tarea y la exactitud de los resultados; en esta dimensión, se evalúa el grado o nivel de transparencia del servicio que se proporciona, la rapidez o celeridad con la que dispone la atención, así como la disponibilidad de atender de la entidad. De esta manera, en cuanto a los indicadores mencionados para esta dimensión, la transparencia del servicio, se refiere a la veracidad y autenticidad con la que se proporciona un determinado servicio; en cuanto a la celeridad en la atención, este indicador establece que, todo servicio debe de ser entregado de la manera más oportuna posible; finalmente, en cuanto a la disponibilidad de atención, hace referencia a la voluntad del personal para poder atender y responder a las necesidades que presenten los usuarios del servicio (Silador y Utrera, 2023).

Además, otra de las dimensiones a mencionar es la seguridad, que es considerada como una medida para evitar accesos no autorizados a un dispositivo o recursos informáticos, de tal forma que la organizaciones brinden tranquilidad y confianza a los usuarios, implica el uso de protocolos, tecnologías y soluciones que protegen los activos digitales asimismo aseguran el cumplimiento de la legislación, los estándares y la ética informática, es una prioridad para las organizaciones, que requieren la implementación de estrategias de seguridad para mantener la privacidad e integridad de la información. Del mismo modo, (Silador y Utrera, 2023). Shetty et al. (2022) y Almigheerbi et al. (2019) mencionan que la seguridad, es la garantía que proporciona la entidad de que las plataformas se encuentran libres de cualquier aspecto que vulnere la integridad de su información personal.

Por otro lado en cuanto a los indicadores referente a la seguridad, la primera de ellas, la confianza que denota a la creencia positiva o negativa de los usuarios respecto al cumplimiento en la entrega de un determinado servicio, así como a la información y datos personales que son proporcionados para su tratamiento; en tanto que, el indicador de apoyo de la entidad, se refiere a la ayuda que proporciona esta y sus colaboradores a la población usuaria, respecto a la manera de proceder frente a cada procedimiento o servicio que se encuentre realizando, mediante la entrega de indicaciones y orientaciones (Silador y Utrera, 2023).

Finalmente, en lo referente a la empatía como cuarta dimensión, este es el acto de entender, compartir y comunicarse, también es la habilidad de conectarse, de sentir lo que la otra persona está sintiendo, pensando y experimentando; siendo en esta dimensión que se tiene en consideración la atención personalizada que llega a ofrecer la entidad. (Silador y Utrera, 2023). De la misma manera, Inquilla-Mamani y Vilca-Cutipa (2019) y Singh y Slack (2022) establecen que la empatía es una cualidad y un atributo en el que el personal, tiene la capacidad de identificar la necesidad del usuario y direccionar su accionar en base a ello.

Como primer indicador de la dimensión mencionada, se tiene a la personalización del servicio, el cual, se refiere a la entrega de una atención acorde con la necesidad de cada tipo de requerimiento que pueda presentar el usuario: seguidamente, se tiene al conocimiento del usuario, en la cual la entidad es capaz de generar un perfil sobre el tipo de usuario que se presenta, a fin de direccionar en base a ello, una mejor atención; para terminar, se tiene el indicador de adaptación a las necesidades del usuario, que a la par de todo lo mencionado, busca que las orientaciones y procedimientos, sean del entendimiento de la persona (Silador y Utrera, 2023).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

Se trabajó en esta investigación con un tipo de investigación **básica**, puesto que se recopiló de manera minuciosa y objetiva, contenidos sustentados en teorías, con la finalidad de poder describir mejor a cada una de las variables de estudio. Asimismo, según Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018) las investigaciones de tipo básica, se caracterizan por construir conocimiento nuevo, a partir del análisis de información de relevancia que se encuentra dispuesta en los trabajos de investigación científica y fuentes confiables.

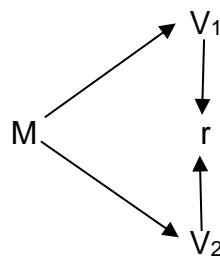
3.1.2. Diseño de investigación

En cuanto al diseño del trabajo, este se configuró como **no experimental**; puesto que se recogieron un conjunto de datos en un tiempo determinado, sin llegar a manipular la información y los datos observados, en tal sentido, lo que se busca es únicamente conocer la manera en la que se comportan cada una de las variables estudiadas. Según, Monjarás et al. (2019), se caracteriza porque se basa principalmente en el desarrollo de observaciones del fenómeno de estudio, en un contexto original, para luego proceder a analizarlos y alcanzar resultados que permitan atender a cada objetivo que se han formulado.

Asimismo, el estudio fue de corte **transversal**, pues la recolección de datos se desarrolló en relación con cada una de las variables, bajo una temporalidad establecida correspondiente al 2023 y bajo un espacio definido, siendo este la Municipalidad provincial de Moyobamba. En relación a ello, Guevara et al. (2020) manifiestan que estas investigaciones, conocidas también transaccionales, se caracterizan por recoger información necesaria de la muestra de estudio, dentro de un periodo de tiempo pre definido.

Ahora bien, de modo general, la investigación se basó en un **enfoque cuantitativo**, pues el análisis de datos fue por formulas y procesos estadísticos que permitieron analizar el comportamiento de las variables para poder corroborar las hipótesis planteadas Ochoa et al. (2020). Además, presentó un diseño **descriptivo - correlacional** pues se describió a cada variable, permitiendo caracterizar su situación o estado independiente, para luego poder generar y calcular la relación que experimentan cada una. Es así que, según Arias et al. (2020) manifiesta que los estudios descriptivos, se enfocan en el análisis y descripción de las particularidades de cada tema tratado, mientras que, los estudios correlacionales, se orientan a determinar el grado de asociación que experimentan las variables, siendo esto demostrado a partir del cálculo de coeficientes de correlación.

El diseño que se empleó para este trabajo es el siguiente:



M : Muestra.

V₁ : Gobierno Digital

V₂ : Calidad de servicio

r : Relación esperada de las variables evaluadas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital (cualitativa, con escala ordinal)

Variable 2: Calidad de Servicio (cualitativa, con escala ordinal)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.

3.3.1. Población

La población del presente estudio, se determinó según la información recibida de la data de usuarios recurrentes y/o permanentes de los servicios en línea de la Municipalidad Provincial de Moyobamba mediante CARTA N°001- 2023- MPM/GAF-OTI, la misma que precisa que el promedio anual correspondiente al año 2022 asciende a 1579 personas considerándose como una población finita. De esta manera, Carrasco (2019) da a conocer que la población es un conjunto de personas y/o objetos con características semejantes para el estudio de la investigación, como objeto primordial para obtener información.

Criterios de inclusión: Se vieron incluidos en el estudio, los usuarios recurrentes y/o permanentes que hacen uso de los servicios en línea de la Municipalidad Provincial de Moyobamba tales como:

- Ciudadanos con un rango etario entre 18 hasta los 60 años.
- Proveedores del estado.
- Prestadores de servicios.
- Personas que deseen participar de manera voluntaria dentro de los parámetros mencionados.

Criterios de exclusión: Se vieron excluidos a todas aquellas personas tales como:

- Ciudadanos mayores de 60 años y menores de 17.
- El alcalde y regidores.
- Funcionarios de la entidad bajo la modalidad de contrato CAS y/o Decreto Legislativo N°728.
- Finalmente, a todos aquellos ciudadanos que se rehúsen a formar parte del estudio, por su propia voluntad.

3.3.2. Muestra

La muestra se determinó por 137 ciudadanos considerados como resultado del total del promedio anual en relación a los usuarios recurrentes y/o permanentes de los servicios en línea. Asimismo, es preciso aclarar que, no se altera la sumatoria de p y q que da como resultado 1, al utilizar ajustes para p(0.89) y q(0.11) debido a que tenemos un promedio mensual brindado 'por la entidad que permite realizar dicho cálculo para su aplicación y comprobación metodológica; es por ello que no se empleó el 0.5 equitativamente para p y q porque dichos valores se utilizan cuando es una población desconocida. Según Mucha et al. (2020) La muestra estadística es un subconjunto representativo de una población, seleccionada al azar para el análisis estadístico.

Para determinar la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N : Población (1579 usuarios recurrentes y/o permanentes de los servicios en línea de la Municipalidad Provincial de Moyobamba)

Z : Nivel de confianza (95%)

p : Probabilidad de éxito (89%)

q : Constante (11%)

E : Margen de error (5%)

n : Tamaño de la muestra (Valor por determinar con la fórmula)

Al reemplazar se tiene lo siguiente:

$$n = \frac{1,579 * 1.96^2(0.89)(0.11)}{0.05^2 * (1,579 - 1) + 1.96^2 * (0.89)(0.11)}$$
$$n = 137$$

3.3.3. Muestreo

Fue **probabilístico** de tipo **aleatorio simple**, en la medida de que el investigador se vio en la necesidad de emplear una fórmula estadística con la cual es posible la determinación el tamaño de la muestra, delimitando de esta manera, la cantidad o monto exacto de sujetos a quienes se les administró los instrumentos que se han generado, conllevando así a la consecución de los objetivos. Además, prima en todo momento, la selección aleatoria de los participantes, a fin de garantizar que cada sujeto ha tenido la posibilidad de ser seleccionado por igual

3.3.4. Unidad de análisis

Un ciudadano recurrente al uso de servicios en línea de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica utilizada en el desarrollo y construcción del estudio, es la encuesta, por ser una herramienta útil para recopilar y analizar datos de una población específica, cuyo vector o punto central, está orientado a las variables establecidas en el tema de estudio; éstas se utilizan para medir el comportamiento, las opiniones y los sentimientos de una población o muestra (Guevara et al., 2020). La información puede ser utilizada para el diseño de políticas o solución de problemas específicos.

Instrumentos

El instrumento que se empleó para el recojo de datos para la investigación, fue el cuestionario, el cual se caracteriza por disponer ante el encuestado, una serie de interrogantes o ítems con respuestas cerradas, para que este, marque la alternativa que mejor le parezca, favoreciendo de este modo, al procesamiento de los datos para la exposición de los resultados. En este sentido, la variable gobierno digital consta de un cuestionario con un total de 20 preguntas, distribuidas en cada una de sus dimensiones, siendo estas la informatización (ítems del 1-4), la presencia (ítems del 5-10), la interacción (ítems del 11-16) y finalmente, la integración y transformación (ítems del 17-20). En cuanto a la

variable calidad de servicio, el cuestionario comprende un total de 22 preguntas distribuidas en cada dimensión del modelo SERVQUAL, siendo estas, la tangibilidad (1-4), la fiabilidad (5-6); la capacidad de respuesta (10-13), la seguridad (14-17) y la empatía (18-22).

Además, ambos cuestionarios se midieron mediante la escala de Likert, que comprende respuestas que poseen 5 ítems, establecidos de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo, cada una de las cuales, con valores numéricos que van desde el uno (1) hasta el cinco (5), las que permitirán medir la percepción de la persona encuestada respecto a las variables enfocadas. El objetivo de llevar a cabo la aplicación de dichos instrumentos es recopilar la percepción de cada usuario permanente y/o recurrente de los servicios en línea de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en relación a ambas variables.

Para la obtención de los rangos dispuestos en los resultados, el procedimiento fue el siguiente: se partió por identificar la cantidad de preguntas que tiene cada cuestionario según las variables, luego, se tomó dicha cantidad para multiplicarlo con uno y cinco respectivamente, fijándose estos valores como los límites inferior y superior que se pueden obtener en los rangos. Una vez obtenido estos valores, se restaron para finalmente dividir dicho resultado entre tres que representan los niveles; el valor que se obtiene se conoce como amplitud de intervalo, a ello se le sumará el límite inferior, entregando así el primer rango, y así consecutivamente hasta coincidir con el límite superior. De esta manera a continuación se presenta el proceso por cada variable:

En cuanto a los rangos del gobierno digital; primero se identifica la cantidad de preguntas que son 20; luego, se multiplica por la unidad para obtener el límite inferior: $1 * 20 = 20$ y por cinco para obtener el límite superior: $5 * 20 = 100$; ahora se resta $100 - 20 = 80$; finalmente, los 80 se divide entre tres y se trabaja como entero: $80 / 3 = 26$, y con dicho valor, sumamos al valor mínimo de cada rango, obteniendo de esta manera lo siguiente: bajo 20-46, medio 47-73 y alto 74-100. De igual modo, para calcular los rangos de la calidad de servicio; iniciamos identificando la cantidad de preguntas que son 22, luego se multiplica

por la unidad para obtener el límite inferior: $1 * 22 = 22$ y por cinco para obtener el límite superior: $5 * 22 = 110$; después se resta $110 - 22 = 88$; los 88 se divide entre tres y se trabaja como entero: $88 / 3 = 29$, y con dicho valor, sumamos al valor mínimo de cada rango, obteniendo de esta manera lo siguiente: bajo 22-51; medio 52-81 y alto 82-110.

Validez

Este aspecto fue llevado a cabo mediante el juicio de cinco expertos quienes se encargaron de analizar el contenido en busca de establecer el cumplimiento de criterios como la pertinencia y la coherencia de cada ítem, en relación a la operacionalización de variables, así como de los fundamentos teóricos (Terán-Bustamante et al., 2020). De esta manera, lo concerniente al cuestionario de ambas variables, el resultado de la validación arrojó un valor de promedio de 4, con una V de Aiken de 1, lo que se traduce en que los cuestionarios están 100% aplicables para la recaudación de los datos requeridos en el presente trabajo.

Confiabilidad

Llamada también como fiabilidad de los instrumentos se ejecutó a partir de la aplicación de una prueba piloto a 50 usuarios de la MPM, a partir del cual, se generó la prueba del Alfa de Cronbach, cuyo valor determinó su aplicabilidad sobre la muestra final. Es necesario mencionar dos puntos importantes respecto a la confiabilidad, el principal, es que las personas que participen de la prueba piloto, no serán ni formaran parte de la muestra final de estudio, además, para considerar que uno o ambos cuestionarios son confiables, el valor alfa a obtener, deberá de superar los 0,700 como mínimo (Guevara et al., 2020).

En cuanto al análisis de confiabilidad de la variable gobierno digital, se obtiene que, al ejecutarse la prueba del Alfa de Cronbach, los valores alfa son de 0,923 el mismo que al ser superior a 0,700 se confirma que el instrumento es confiable para su aplicación. Asimismo, en cuanto al análisis de confiabilidad de la variable Calidad de servicio, se observa que los valores alfa son de 0,927 cuyo valor es mayor a 0,700 la misma que confirma también que el instrumento es confiable para su aplicación.

3.5. Procedimientos

El presente estudio de investigación surge a raíz de los cambios desafiantes respecto a la modernización como es la transformación digital en la gestión pública, con el propósito de gestionar de manera eficiente los procesos administrativos, ya que la Municipalidad Provincial de Moyobamba cuenta con canales digitales disponibles que no se están dando el uso adecuado para su operatividad efectiva, es por ello que surge la inquietud de realizar el estudio de investigación ante dicha problemática. En ese sentido, para adquirir la autorización por parte de la entidad para llevar a cabo la investigación, la autora emitió una carta mediante mesa de partes precisando el estudio de la investigación para la toma de datos y la publicación del nombre de la entidad, la misma que fue atendida mediante la Carta N°008-2023-MPM/A emitiendo su autorización.

Por consiguiente, para determinar la población, se solicitó a la entidad proporcionar la data en margen a la cantidad de usuarios permanentes y/o recurrentes de los servicios en línea que brinda la entidad, mediante tramite virtual de mesa de partes, siendo atendida de manera breve y oportuna con el expediente N°508696, brindando como respuesta el promedio anual y mensual. Luego, se procedió a calcular la muestra a través del cálculo estadístico aplicado al promedio anual correspondiente al periodo 2022. Asimismo, previa validación de los instrumentos se procedió a realizar de manera directa, teniendo en cuenta los criterios de selección, las mismas que antes de ser entregadas a cada participante se comunicó sobre el consentimiento informado, para facilitar su participación voluntaria. Posterior a ello, se organizó la información obtenida mediante tablas, para poder analizar en el programa SPSS versión 27, y así poder interpretar los resultados, de ahí que surgen las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron analizados a partir del método, **descriptivo e inferencial**, respectivamente, se empleó el método descriptivo a través del desarrollo y generación de tablas de frecuencia, como resultado de la tabulación de los datos de cada cuestionario, en donde se evaluó el nivel y estado de las

variables, así como de sus dimensiones. Adicionalmente, se empleó estadística de la prueba no paramétrica del Rho de Spearman y por superar los 50 encuestados, corresponde aplicar el cálculo mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov, con el propósito de corroborar las hipótesis formuladas que buscan encontrar una asociación entre las variables gobierno digital con la variable calidad del servicio, todo ello haciendo uso del software estadístico SPSS en su versión 27; cabe destacar que, ambos métodos, se complementan para una comprensión general de las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Es prudente mencionar que en cumplimiento al código de ética de la universidad para promover la conducta ética y responsable del investigador respecto a los participantes y a la investigación se comunicó a cada encuestado sobre el consentimiento informado para una participación voluntaria. Asimismo, se aplicó una serie de principios tales como la **Autonomía**, se respetó la decisión de aquellas personas que no quieran formar parte del estudio. **Justicia**, se vigiló que no se vulneren los derechos de los participantes durante el proceso de investigación, también se buscará cumplir con los procesos y modelos preestablecidos. **Beneficencia**, esta investigación sirve para que la municipalidad identifique las falencias en cuanto al gobierno digital y pueda asumir medidas correctivas, de ese modo los funcionarios y usuarios sean los beneficiados, en cuanto a la mejora operativa y en la atención eficiente. **No maleficencia**, no se tuvo ningún prejuicio sobre las personas que participan de la investigación. El trabajo fue realizado bajo las especificaciones de la Universidad y las normas APA para el citado de las fuentes de información con la finalidad de respetar los derechos de autor.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de Gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023

Tabla 1

Nivel de Gobierno digital de la MPM, 2023

Escala	Intervalo	N°	%
Bajo	20 – 46	42	31 %
Medio	47 – 73	81	59 %
Alto	74 – 100	14	10 %
Total		137	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios recurrentes y/o permanentes que hacen uso de los servicios en línea de la MPM

Interpretación:

Tal como se visualiza en la Tabla 1, respecto a la variable gobierno digital, de los 137 encuestados, esta es calificada por 81 personas en el nivel medio lo que equivale al 59%, por 42 personas en el nivel bajo con 31% y finalmente por 14 personas en el nivel alto con 10%. Los resultados encontrados se deben a que gran parte de los encuestados han indicado que las plataformas digitales de la municipalidad, no cumple con el fin de facilitar la gestión en cuanto a tiempo y costo, debido a que existen errores frecuentes en el sistema, ya que son modelos implementados en la entidad como plan piloto sin estar acorde a la realidad, además de la operatividad en cuanto a la atención al usuario.

4.2. Nivel de la Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023

Tabla 2

Nivel de Calidad de servicio en la MPM, 2023.

Escala	Intervalo	N°	%
Bajo	22 – 51	46	34 %
Medio	52 – 81	78	57 %
Alto	82 – 110	13	9 %
Total		137	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios recurrentes y/o permanentes que hacen uso de los servicios en línea de la MPM.

Interpretación:

Asimismo, en la Tabla 2 se demuestra con respecto a la variable calidad de servicio, que de los 137 encuestados; 78 personas equivalen al 57% quienes lo califican como medio, otras 46 personas equivalen al 34% lo califican como bajo y finalmente 13 personas que equivalen al 9% lo califican como alto. Este escenario es el producto de que, gran parte de los encuestados, consideran que la Municipalidad no cuenta con equipos e instalaciones apropiadas (modernas y cómodas), que transmitan seguridad en el desarrollo de las operaciones limitando a la cobertura de 24 hrs de disponibilidad, así como también carece de personal idóneo para la operatividad eficiente de las plataformas y/o sistemas digitales, para que el usuario obtenga respuesta inmediata y oportuna por medio de los canales digitales puestos a su disposición, entre otros.

4.3. Prueba de normalidad

Tabla 3

Resumen del procesamiento de datos y prueba de normalidad

	Válido		Perdidos		Total	
	N	%	N	%	N	%
Gobierno digital	137	100,0%	0	0,0%	137	100,0%
Calidad de servicio	137	100,0%	0	0,0%	137	100,0%

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.27

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	GI	Sig.
Gobierno digital	,095	137	,004
Calidad de servicio	,147	137	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.27

Interpretación:

En la Tabla 3 se prueba que, el p-valor es menor a 0.05 lo que significa que no tiene una distribución normal, por ende se realiza una prueba no paramétrica del Rho de Spearman y como la muestra es mayor a 50 encuestados, corresponde aplicar el cálculo mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, Asimismo se observa que la significancia de las variables muestran un resultado menor a 0.05, señalando que para el gobierno digital es 0,004 y para la calidad de servicio 0,000, lo que significa que rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a .

Definir la relación entre las dimensiones del Gobierno digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de Gobierno digital y calidad de servicio

		Informatización	Presencia	Interacción	Integración y transformación	Calidad de servicio
Informatización	Coef. de correl.	1,000	,781**	,699**	,482**	,796**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
	N	137	137	137	137	137
Presencia	Coef. de correl.	,781**	1,000	,625**	,438**	,703**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
	N	137	137	137	137	137
Interacción	Coef. de correl.	,699**	,625**	1,000	,710**	,783**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
	N	137	137	137	137	137
Integración y transformación	Coef. de correl.	,482**	,438**	,710**	1,000	,678**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
	N	137	137	137	137	137
Calidad de servicio	Coef. de correl.	,796**	,703**	,783**	,678**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
	N	137	137	137	137	137

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.27

Interpretación:

En cuanto a la Tabla 4, se demuestra que las dimensiones de informatización, presencia, interacción y finalmente la integración y transformación, presentan relaciones positivas entre moderadas y altas, debido a que se han obtenido coeficientes de correlación de 0.796, 0.703, 0.783 y 0.678 respectivamente con un valor sig. (bilateral) de 0,000 en cada correlación, por lo que se puede determinar que es posible aceptar la hipótesis alterna H_a , en la que se establece que Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones del Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023.

4.4. Relación entre Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023

Tabla 5

Relación entre Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023

			Gobierno digital	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	,863**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,863**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

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

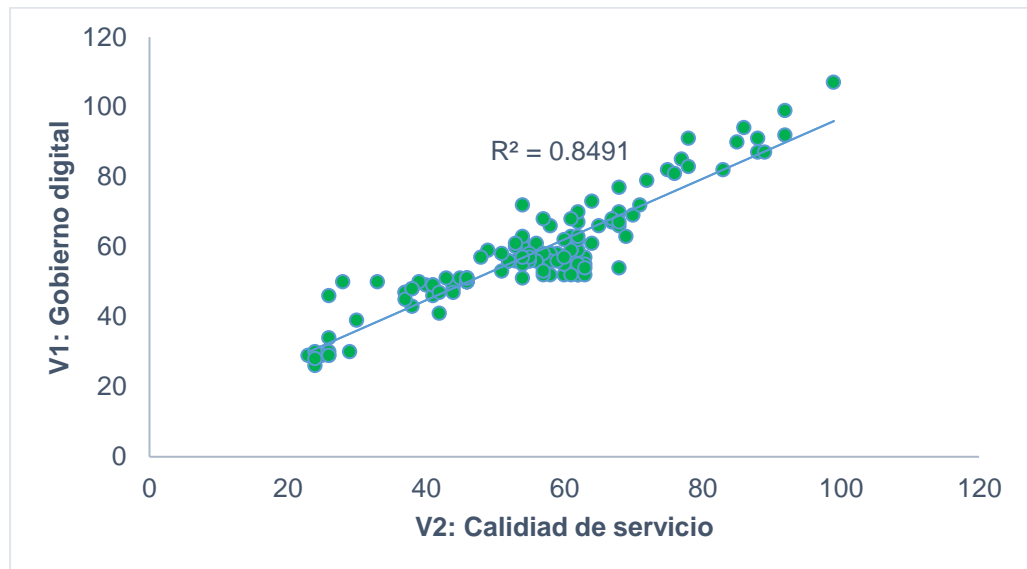
Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.27

Interpretación:

Se evidencia en la Tabla 5, que existe una relación positiva significativa con correlación alta entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023; que se obtuvo mediante el análisis estadístico de Rho Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.863 por ende se determina una correlación alta. De igual forma, al obtenerse un valor sig. (bilateral) de 0,000 se acepta la hipótesis alterna por ende se determina que existe relación.

Figura 1

Estimación del R^2 para medir la influencia del gobierno digital y la calidad de servicio



Fuente: Resultado del procesamiento de datos obtenido del SPSS V.27

Interpretación:

Según se puede observar en la figura 1, que el coeficiente de determinación $R^2 = 0.8491$, señala que el gobierno digital influye con el 84.91% sobre el comportamiento de la variable calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

En lo que respecta al primer objetivo específico, se logró identificar que el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023; es principalmente calificado con un nivel medio, así lo demuestran 81 encuestados que equivalen al 59% de los usuarios permanentes y/o recurrentes de los servicios en línea, un 31% lo califica con un nivel bajo, mientras que solo el 10% lo califica como nivel alto. De esta manera, a partir de los resultados presentados se estableció que el gobierno digital presentó una calificación media con tendencia a baja, esto quiere decir que, los sistemas piloto, no han sido insertados de manera apropiada, en consecuencia los sistemas implementados han funcionado correctamente solo en ocasiones, siendo la mayor parte del tiempo, que se ha notado la presencia de errores que afectan el correcto funcionamiento y entrega tanto del servicio de la entidad, como de la entrega de información, dificultando de esta manera la interacción entre el gobierno local y la población, además de ello los usuarios carecen del entendimiento de la implementación de los sistemas nuevos debido a la inapropiada inserción y falta de capacitación donde las acciones realizadas por la entidad no son las más estratégicas para una eficiente interconexión.

Es así que, los resultados presentados, tienen similitud con la investigación realizada por Seoky y Jooho (2022) quienes sustentaron que, la evolución del gobierno digital debe de constituir una necesidad para cada uno de los gobiernos, con proyección a la mejora del desempeño al responder diversas necesidades propias de las personas; sin embargo, es usual que en situaciones fortuitas e imprevistas como fue la pandemia, el gobierno digital no haya sido debidamente desarrollado, por los desequilibrios ocasionados no solo en la planificación sino también en el presupuesto, generando de esta manera, dilemas, paradojas y ambigüedades.

De esta manera, se observó que los canales digitales puestos a disposición por la Municipalidad Provincial de Moyobamba, no están cumpliendo con el fin propuesto ya que, en lugar de agilizar y simplificar las gestiones, éstas presentan inconvenientes que limitan y atrasan su función debido a que aún presentan errores, que afectan el correcto funcionamiento en la entidad, así como su interacción con la población; por lo que se debe reforzar con especialistas técnicos y profesionales al equipo encargado de la transición del gobierno tradicional a uno digital.

En lo concerniente al objetivo específico segundo, se logró identificar el nivel de la variable calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023, por lo que luego de evaluar los datos, se encontró que 78 personas que equivalen al 57% lo califican como medio, otras 46 personas que equivalen al 34% lo califican como bajo y finalmente 13 personas que equivalen al 9% lo califican como alto. De esta manera, los resultados del estudio, demuestran que la calidad de servicio percibido por los pobladores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba fue medio con tendencia a bajo, siendo esto así, debido a que carece de personal idóneo para la operatividad eficiente de las plataformas y/o sistemas digitales, así como también de herramientas estratégicas y metodológicas por parte de la entidad que orienten al uso y función eficiente de los canales digitales para que el usuario obtenga respuesta inmediata y oportuna por medio de los canales digitales.

De este modo, un resultado que difiere con lo presentado, es el de Barrera e Isuisa (2018) debido a que el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, fue calificada como inadecuada según el 90% de encuestados, debido a que consideraron que, en aspectos como la sensibilidad, empatía y el trabajo del personal, se obtuvo bajas calificaciones. De esta manera, resalta la necesidad de que la entidad, se preocupe aún más por prestar atención a cada una de las necesidades de la población, así como las deficiencias o problemas que se le pueden presentar a efectos de dotar de una solución oportuna, que prevea futuros errores.

Asimismo en lo que respecta al tercer objetivo específico, se logró determinar que las dimensiones del gobierno digital presentan una relación alta con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023, debido principalmente a haberse obtenido un coeficientes de correlación en la prueba Rho de Spearman de entre 0,600 a 0,800 en cada una de las correlaciones de las dimensiones del gobierno digital con la variable calidad del servicio; así mismo, dichas relaciones son significativas en la medida de haberse obtenido un p valor de 0,000 con el que se establece que la hipótesis nula es incorrecta, aceptando de este modo la hipótesis alterna, con lo cual, se infiere que la manera en que la entidad gestiona la informatización, presencia, interacción, así como la integración y transformación, repercutirá finalmente en la percepción del poblador de Moyobamba respecto a la calidad de servicio.

En este sentido, los resultados presentados difieren de trabajos como el efectuado por Cosquillo (2021) quien concluye que el gobierno digital permite la aceleración de cada uno de los trámites que son realizados por diferentes individuos, así como procrear otros beneficios para los pobladores de la sociedad, debido a que permite disminuir las brechas (tiempo, distancia y dinero) que usualmente se presentan entre el poblador y las instituciones del Estado, en este sentido se evidencia que, en lo que respecta a los resultados de la investigación, aun es necesario trabajar sobre las deficiencias que presentan cada dimensión del gobierno digital a fin de proporcionar un mejor servicio a la población.

Finalmente, con lo que respecta al objetivo general se logró determinar que, la relación es positiva significativa con correlación alta entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023, lo que significa que se ha encontrado un p valor igual a 0,000 (inferior a 0,01); que se obtuvo a través del análisis estadístico de Rho Spearman con un coeficiente de correlación de 0,863 evidenciándose una correlación muy alta. En ese sentido, se rechaza la H_0 y se admite la H_a formulada por la investigadora. De ahí que podemos fundamentar que el gobierno digital en la actualidad, constituye un elemento importante para la calidad de servicio

percibido por la población de Moyobamba, ya que no solo se busca implementar un modelo de gestión a través de la transformación digital con el fin de simplificar y agilizar la gestión pública en cumplimiento a una normativa vigente; sino que va más allá de poner al alcance tanto a los funcionarios como a los usuarios las herramientas estratégicas que acompañen en este proceso de transición para que orienten su adecuado manejo y uso; además de la predisposición del factor humano por aprender y adaptarse a los nuevos retos de la digitalización; a fin de poder identificar los errores y problemas que se presenten, para luego de manera oportuna, ser capaces de resolverlos, evitando de esta manera, afectar a la población de ciertas operaciones en las plataformas, canales o sistemas digitales, y en consecuencia lograr gobiernos eficientes que garanticen la calidad del servicio.

En ese sentido, los resultados presentados guardaron relación con investigaciones como las de (Dammann et al. 2022) y (Tejedo et al. 2022) quienes coinciden y afirman que la gobernabilidad digital al ser puesto en cualquier entidad pública, conlleva a la generación de cambios que resultan ser notorios tanto a nivel de los trabajadores de la entidad, como de la población, además de que sirve como un puente para la interconexión entre estos.

La relación entre las variables bajo la realidad evaluada constituye un problema para la municipalidad, debido a que, aún y cuando se han identificado y se ha reconocido internamente la presencia de problemas respecto al desarrollo de sistemas piloto, la automatización de procesos, la capacidad de atención, la incapacidad de informar errores, entre otros, la entidad no ha dispuesto mayor estrategias y medidas que solucionen los problemas abordarlos, aun y cuando es posible anticiparse a dichas faltas.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa y positiva entre gobierno digital y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2023, después de haberse encontrado un p-valor de $0,000 < 0,01$ además de haber obtenido un coeficiente de correlación en la prueba Rho de Spearman de 0,863, lo que sumado a un coeficiente R^2 de 0.8491 establecieron que el gobierno digital influye en la calidad del servicio en un 84.91%, siendo la diferencia, influencia presentada por variables que no se abordaron en este estudio.
- 6.2. El gobierno digital de la municipalidad provincial de Moyobamba, 2023, presenta un nivel medio según el 59% con tendencia a bajo según el 31% de pobladores, debiéndose principalmente a que, en el marco del gobierno digital, se han venido desarrollando estrategias encaminadas principalmente a la generación, implementación y puesta en marcha de sistemas pilotos, mismos que hasta la fecha presentan problemas y deficiencias en su funcionamiento.
- 6.3. La calidad de servicio en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2023 presenta un nivel medio con el 57%, según tendencia a bajo con el 34 %, observándose que, los sistemas desarrollados por la entidad pese a encontrarse en funcionamiento, no logran simplificar todas las necesidades y requerimientos de los pobladores que interactúan con ellos, lo que hace que su percepción de la calidad del servicio disminuya.
- 6.4. Las dimensiones del gobierno digital presentan una relación significativa y positiva con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2023, en la medida de haberse obtenido un p valor de $0,000 < 0,01$ en cada una de las relaciones y coeficientes de correlación en la prueba Rho de Spearman por encima de 0.500.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al alcalde a gestionar mejor la implementación de sistemas digitales acorde a la realidad de la municipalidad, designando a un equipo idóneo (técnico y profesional) responsable del diagnóstico, implementación y capacitación de los equipos digitales para que estos sean adquiridos e instalados correctamente y se den uso para el fin solicitado, complementándose con las orientaciones respectivas de su función y utilidad.
- 7.2. Al alcalde de la Municipalidad Provincial de Moyobamba con su equipo de profesionales, a generar nuevas estrategias y planes para un adecuado seguimiento, control y previsión de cualquier posible escenario indeseado que pueda afectar el funcionamiento de los sistemas digitales que se desarrollan.
- 7.3. A la OTI (Oficina de Tecnologías de Información) de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, a desarrollar material informativo al usuario para promover estrategias metodológicas de enseñanza que orienten a las buenas prácticas operativas de los sistemas y plataformas digitales, para efectos de poder alcanzar resultados eficientes, permitiendo de esta manera preparar a la población.
- 7.4. Al alcalde a facilitar los resultados encontrados a futuros investigadores para continuidad de los estudios en la entidad manteniendo las variables, así como también a otras entidades, en el que aborde el análisis de la problemática según su realidad de tal manera que se busque identificar si existe similitud en las causas que influyen respecto a la implementación del gobierno digital con la calidad de los servicios prestados.

REFERENCIAS

- Adrianzén, R., Carranza, B., Barrantes, J. y Bravo, K. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648-5658. DOI: 10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Almigheerbi, T., Ramsey, D. y Lamek, A. (2019). Using the SERVQUAL model to assess service quality and students' satisfaction: (an empirical study of the online registration system at the University of Tripoli). *International Conference on Business and Information Management*, 3(1), 130–133. DOI: 10.1145/3361785.3361801
- Araujo, S. y Vargas, M. (2020). La interoperabilidad en el marco del Gobierno Digital. *Revista Conocimiento y Libre Licenciamiento*, 22(11). <https://convite.cenditel.gob.ve/revistaclic/index.php/revistaclic/article/view/1020>
- Arias, J., Corvinos, M. y Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Revista Ciencia Latina*, 4(2), 240-247. DOI: 10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Azuero, A. (2020). Evaluación epistemológica a la Teoría de la Burocracia de Max Weber. *Revista Espacios*, 41(45), 338. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p27.pdf>
- Barrera, A. y Isuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(1), 91. <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoYG/article/view/2341>
- Blass, F., Uribe, Y., Cacho, A. y Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
- Busch, P. y Eikebrokk, T. (2019). Digitizing Discretionary Practices in Public Service Provision: An Empirical Study of Public Service Workers' Attitudes. *Hawaii International Conference on System Sciences* |, 2(6), 3130-3139. <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/items/5a522798-c3c2-4c49-9d56-c1f2fdc4ac62>

- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2020). Fundamentos de la Calidad de Servicios, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1. doi:<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159ABSTRACT>
- Clarke, A. (2020). Digital government units: what are they, and what do they mean for digital era public management renewal? *International Public Management Journal*, 23(3), 358-379. DOI: 10.1080/10967494.2019.1686447
- Codagnone, C; Vanini, I; Cibaité, G. (2019). *Exploring digital government transformation in the EU*. Sevilla, España: Joint Research Centre (European Commission). DOI: 10.2760/17207
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCITEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, Reglamento RENACYT*. Ministerio de Educación, Lima, Perú. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Coronel, A., Borturo, F. y Franco, D. (2020). La atención virtual reinventa los procesos asistenciales durante la pandemia del COVID-19. *Jornadas Científicas y de Gestión*, 13, 1. <https://repositorio.hospitalelcruce.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/1005/CCI%20JORNDAS.pptx.pdf?sequence=1>
- Cosquillo, G. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma - Junín del periodo 2019-2020. *Revista Scientific*, 6(22), 332-344. http://indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/831
- Criado, I. y Gil-Garcia, R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438-450. DOI: 10.1108/IJPSM-07-2019-0178
- Crispín, J., Torero, N. y Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Revista Desafíos*, 11(2), 222. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/212e/49>
- Dammann, F., Eichenmüller, C. y Glasze, G. (2022). Geographies of “digital governmentality”: Platform-based governing through adaptive environments. *Digital Geography and Society*, 3, 2. DOI: 10.1016/j.diggeo.2022.100034

- Daud, M., Domeyer, A., Lamaa, A. y Renz, F. (2020). *Digitizing services helps governments meet public expectations and become more efficient and resilient. The task is complex, but a tried-and-true formula can help them move faster and with limited resources*. McKinsey & Company: <https://www.mckinsey.com/industries/public-and-social-sector/our-insights/digital-public-services-how-to-achieve-fast-transformation-at-scale#/>
- Dobrolyubova, E. (2021). Measuring Outcomes of Digital Transformation in Public Administration: Literature Review and Possible Steps Forward. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 14(1), 61-86. DOI: 10.2478/nispa-2021-0003
- Estevez, E. (2022). Perú digital el camino hacia la transformación. *Revista E-Gobierno*(7), 2. <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Flores, S. y Núñez, A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de Investigación Ciencia y Tecnología*, 2(3), 141. <http://www.journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54>
- García, C. (2021). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. Informe de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53863/Garc% c3%ada_ECW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53863/Garc%c3%ada_ECW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Goula, A., Stamouli, M., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., . . . Kaba, E. (2021). Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using SERVQUAL Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3418-3429. DOI: 10.3390/ijerph18073418
- Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el conocimiento*, 4(3), 165-169. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

- Hanish, M., Goldsby, C., Fabian, N. y Oehmichen, J. (2023). Digital governance: A conceptual framework and research agenda. *Journal of Business Research*, 162, 1-2. DOI: 10.1016/j.jbusres.2023.113777
- Inquilla-Mamani, J. y Vilca-Cutipa, G. (2019). Servqual model for the evaluation of the perceived quality of social program services - FISE in the Puno region. *Vilca - Cutipa*, 4(3), 784-804. DOI: 10.22161/ijels.4.3.34
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 426. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Jarke, J. (2021). Co-Creating Digital Public Services. In: Co-creating Digital Public Services for an Ageing Society. *Springer*, 6. DOI: 10.1007/978-3-030-52873-7_3
- Jimbo, M. y Jimbo, P. (2021). Gobernanza Digital: Desarrollo de las Tecnopolíticas en los Países de América Latina: Una Revisión Sistemática de la Literatura. *Revista Economía y Negocios*, 12(2). DOI: 10.29019/eyn.v12i1.906
- Jonkisz, A., Karniej, P. y Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20). DOI: 10.3390/ijerph182010758
- Liva, G., Codagnone, C., Misuraca, G., Gineikyte, V. y Barcevicus. (2020). Exploring digital government transformation: a literature review. *Association for Computing Machinery*, 20(13), 502–509. DOI: 10.1145/3428502.3428578
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e/74>
- López, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba, Perú. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_913b020532413a5c8d09353380d46bc9
- Menezes, A., Lima, R., Aquere, A. y Amorim, M. (2020). An Adaptation of SERVQUAL for Events Evaluation: An Environmental Sustainability Addon. *Sustainability*, 12(18), 7408-7423. DOI: 10.3390/su12187408

- Monjarás, A., Bazán, A., Pacheco, S., Rivera, J., Zamapirra, J. y Cuevas, C. (2019). Diseños de Investigación. *Educación y Salud Boletín Científico*, 8(15), 119. DOI: 10.29057/icsa.v8i15.4908
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M. y Alania, R. (2020). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Revista Desafíos*, 12(1). DOI: 10.37711/desafios.2021.12.1.253
- Munyoka, W. (2019). Factors influencing digital government adoption in Zimbabwe. *Open Innovations*, 19, 262-267. DOI: 10.1109/OI.2019.8908196
- Ochoa, P. y Coello, D. (2023). Does psychological empowerment mediate the relationship between digital competencies and job performance? *Computers in Human Behavior*, 140, 1-13. DOI: 10.1016/j.chb.2022.107575
- Ochoa, R., Nava, N. y Fusil, D. (2020). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Revista de ciencias Humana*(45), 13-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>
- Organización Internacional para la Estandarización. (2014). ISO. <https://www.iso.org/standard/64764.html>
- Ozretić, D., Škare, V., Čerfalvi, V. y Komarac, T. (2020). Assessment of the Quality of Public Hospital Healthcare Services by using SERVQUAL. *Acta clinica Croatica*, 59(2), 285-292. DOI: 10.20471/acc.2020.59.02.12
- Parasuraman, P., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1). https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Rodríguez, J. (2020). De los sistemas de gestión al modelo integrado de planeación y gestión en el sector público: una revisión del caso colombiano. *Revista Eletrônica de Administração*, 26(1), 1. DOI: 10.1590/1413-2311.281.97181
- Rodríguez, R. y López, R. (2023). Digital government, state modernization and citizen service. *Revista Internacional de Cultura Visual*, 13(2). DOI: 10.37467/revvisual.v10.4567

- Rodríguez-Hevía, L., Rodríguez-Fernández, L. y Ruiz-Gómez, L. (2022). European regional inequalities in citizens' digital interaction with government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 16(4), 504-518. DOI: 10.1108/TG-03-2022-0031
- Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(11), 163-179. DOI: 10.35381/r.k.v6i11.1227
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Henández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Revista Información Tecnológica*, 31(4). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext
- Roseth, B. y Yee, C. (2023). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas. *Policy Commons*, 20. DOI: 10.18235/0003122
- Salirrosas, L., Chacón, A., Panduro, J. y Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*(100). https://web.archive.org/web/20221005213449id_/https://produccioncientific.aluz.org/index.php/rvg/article/download/38779/43199/
- Santos, H. y Tonelli, D. (2019). *Smart Government and the Maturity Levels of Sociopolitical Digital Interactions: Analysing Temporal Changes in Brazilian E-Government Portals*. Strategic Management and Innovative Applications of E-Governmen. DOI: 10.4018/978-1-5225-6204-7.ch008
- Seok, J. y Jooho, L. (2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. *Government Information Quarterly*, 39(2), 1-9. DOI: 10.1016/j.giq.2022.101690
- Serrano, N. (2019). La ley de infogobierno en el contexto tecnológico de la gestión pública. *Iustitia Socialis: Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminológicas*, 4(7), 204. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062731>
- Shetty, D., Perule, N., Potti, S., Jain, M., Malaraout, N., Devesh, S., . . . Naik, N. (2022). A study of service quality in Indian public sector banks using modified

- SERVQUAL model. *Cogent Business & Management*, 9(1). DOI: 10.1080/23311975.2022.2152539
- Shin, S., Ho, J. y Pak, V. (2020). Digital Transformation through e-Government Innovation in Uzbekistan. *International Conference on Advanced Communication Technology (ICACT)*, 1(1), 632-639. doi:0.23919/ICACT48636.2020.9061507
- Silador, R. y Utrera, A. (2023). Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad de servicio en la hotelería un caso de estudio. *Revista de investigación y turismo*, 3(1), 8. <https://revistas.unlp.edu.ar/ayana/article/view/12901/13421>
- Singh, G. y Slack, N. (2022). New Public Management and Customer Perceptions of Service Quality – A Mixed-Methods Study. *International Journal of Public Administration*, 45(3), 242-256. DOI: 10.1080/01900692.2020.1839494
- Tafur, J. (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. *Revista Científica De Sistemas E Informática*, 2(1), 1-15. DOI: 10.51252/rcsi.v2i1.274
- Tassabehji, R., Hackney, R. y Maruyama, T. (2019). Evaluating digital public services: A contingency value approach within three exemplar developing countries. *Information Technology & People*, 32(4), 1021-1043. DOI: 10.1108/ITP-08-2017-0260
- Tejedo, F., Ferraz, J. y Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70, 1-14. DOI: 10.1016/j.techsoc.2022.101978
- Terán, N., Gonzáles, J. y Ramires, R. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina*, 5(1), 3.
- Valdiviezo, G., Ayala, D. y Yovera, V. (2023). The digital transformation and business processes of the manufacturing companies. *TECHNO Review. International Technology, Science and Society Review*, 11(M7). DOI: 10.37467/revtechno.v11.4490
- Wetzeles, M. (2021). The road ahead is digital for innovation management and there is no way back. *Journal of Product Innovation Management*, 38(2), 245-247. DOI: 10.1111/jpim.12565

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

“Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023”

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
V1: Gobierno digital	Constituye toda actividad realizada por las entidades públicas, encaminadas a la digitalización por medio del uso de las TIC's, procurando la satisfacción plena de los usuarios, contribuyendo a la celeridad de los procesos en beneficio de la entidad y de los ciudadanos, contemplados en el Decreto Legislativo N°1412 que aprueba la Ley del Gobierno Digital. (Rodríguez-Román, 2021).	Constituye toda actividad realizada por las entidades públicas, encaminadas a la digitalización; los cuales serán medidos mediante las dimensiones de Informatización, presencia, interacción e integración y transformación, a través de un cuestionario de 20 preguntas. (Rodríguez-Román, 2021)	Informatización	- Desarrollo de sistemas. - Automatización de procesos.	Ordinal
			Presencia	- Disponibilidad de acceso a información. - Ampliación de puntos de acceso. - Capacidad de atención.	
			Interacción	- Facilidad de diálogo virtual. - Posibilidad de informar sobre errores. - Posibilidad de modificar errores.	
			Integración y transformación	- Integración de los sistemas tecnológicos. - Flexibilidad operativa en el manejo de los sistemas.	
V2: Calidad de servicio	Se entiende como la capacidad de la empresa o negocio, para poder cumplir y o exceder los intereses que presentan los clientes respecto a un determinado servicio Silador y Utrera (2023)	Para la evaluación de la variable, se empleará el modelo SERVQUAL, se medirá mediante las dimensiones de Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, a través de un cuestionario de 22 preguntas, citado en Silador y Utrera (2023)	Tangibilidad	- Equipos y tecnologías. - Instalaciones físicas. Entrega de material informativo	Ordinal
			Fiabilidad	- Cumplimiento de promesas. - Preocupación por el usuario. - Entrega del servicio.	
			Capacidad de respuesta	- Transparencia del servicio. - Celeridad en la atención. - Disponibilidad de atención.	
			Seguridad	- Confianza - Apoyo de la entidad.	
			Empatía	- Personalización del servicio - Conocimiento del usuario - Adaptación a las necesidades del usuario	

Matriz de consistencia

“Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos															
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿Cuál es el grado de relación entre el Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel del Gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Determinar el grado de relación entre Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2023.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>a) Identificar el nivel del Gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023.</p> <p>b) Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023.</p> <p>c) Definir la relación entre las dimensiones del Gobierno digital y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>H₁: Existe relación positiva y significativa entre Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <p>H₁: El nivel de Gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023, es alto</p> <p>H₂: El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023, es alto.</p> <p>H₃: Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones del Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p>La técnica que se empleará en el estudio es la encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos</p> <p>El instrumento que se empleará es el Cuestionario.</p>															
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																
<p>Nivel descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M: Muestra X: Variable 1: Gobierno digital Y: Variable 2: Calidad de servicio R: Relación entre variables</p>	<p>Población : 1579 usuarios anuales</p> <p>Muestra : 137 usuarios</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Gobierno digital</td> <td>Informatización</td> </tr> <tr> <td>Presencia</td> </tr> <tr> <td>Interacción</td> </tr> <tr> <td>Integración y transformación</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Calidad de servicio</td> <td>Tangibilidad</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Empatía</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gobierno digital	Informatización	Presencia	Interacción	Integración y transformación	Calidad de servicio	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad		Empatía	
Variables	Dimensiones																	
Gobierno digital	Informatización																	
	Presencia																	
	Interacción																	
	Integración y transformación																	
Calidad de servicio	Tangibilidad																	
	Fiabilidad																	
	Capacidad de respuesta																	
	Seguridad																	
	Empatía																	

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario aplicado a 137 usuarios recurrentes y/o permanentes del uso de los servicios en línea, para conocer su percepción en relación al Gobierno Digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Cuestionarios de gobierno digital y calidad de servicio

Me es grato presentarme ante usted, con un cordial saludo, agradecido de antemano por su participación en este estudio, mi persona **Crisley Magendie Guevara López** con código de matrícula **Nro. 7002844629** quien busca aspirar al grado de Magister con mención en Gestión Pública dentro de la Universidad César Vallejo, presenta ante su persona estos cuestionarios como parte de un trabajo de investigación titulado “**Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023**” mismo cuyo fin, es expresamente académico, por lo que el contenido de cada cuestionario se mantendrá en completa confidencialidad.

Instrucciones:

Se le solicita leer de manera detenida cada una de las proposiciones enunciadas y responder con veracidad, haciendo de su conocimiento que para cada pregunta se considera una escala del 1 al 5, la cual deberá tener en consideración el valor de las siguientes escalas o alternativas:

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

Variable I: Gobierno digital

GOBIERNO DIGITAL						
D1: Informatización						
N°	Ítems	1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Moyobamba ha desarrollado canales digitales muy eficientes para el desarrollo de sus actividades?					
02	¿Considera Ud. que las plataformas digitales desarrolladas para el uso de la población funcionan sin problema alguno?					
03	¿Considera Ud. que las plataformas digitales facilitan la automatización de procesos a los funcionarios de la MPM?					

04	¿Considera usted que los sistemas digitales puestos a disposición por la municipalidad, facilitan a los pobladores realizar procesos de manera eficiente sin acudir a la entidad de manera presencial?					
D2: Presencia						
05	¿Está de acuerdo con que las plataformas puestas a su disposición por la MPM, garantizan su acceso mediante un usuario y contraseña?					
06	¿Considera Ud. que los canales digitales brindados por la MPM atienden de manera efectiva como si fuera de manera presencial?					
07	¿Considera Ud. que el acceso a las plataformas digitales realmente le permite ejercer actividades y/o consultas desde cualquier lugar?					
08	¿Considera Ud. que las plataformas digitales son accesibles desde cualquier dispositivo móvil, como celulares y/o laptops?					
09	¿Las plataformas digitales contribuyen en beneficio del manejo de su tiempo y costo para realizar otras actividades?					
10	¿Actualmente, los procedimientos documentarios en la MPM, se pueden realizar sin la necesidad de ir de forma presencial?					
D3: Interacción						
11	¿Considera Ud. que el contenido de las plataformas digitales puestas a disposición del usuario, son fáciles de entender?					
12	¿Considera Ud. que es posible conversar de manera directa con un trabajador de la municipalidad por los canales digitales como si estuviera de manera presencial?					
13	¿En calidad de ciudadano, aporto recomendaciones al identificar problemas operativos en los canales digitales disponibles?					
14	¿Considera Ud. que las recomendaciones que proporcionamos como pobladores sobre la operatividad de las plataformas digitales y sistemas tecnológicos son tomadas en cuenta?					
15	¿Los sistemas digitales nos permiten corregir información de documentos que hemos ingresado de manera errónea?					
16	¿Considera que, mediante las plataformas digitales, se dan a conocer avisos relevantes de interés público de manera oportuna?					
D4: Integración y transformación						
17	¿Cuando Ud. solicita información, la MPM le brinda atención oportuna desde el almacenamiento de sus archivos con respuesta de manera digital?					
18	¿La información digital muestra la realidad de la provincia de Moyobamba?					
19	¿La municipalidad toma buenas decisiones a partir de la información digital que recauda y almacena en sus sistemas?					
20	¿La información que maneja la municipalidad provincial de Moyobamba sirve realmente para evidenciar la realidad de la provincia?					

Variable II: Calidad del servicio

CALIDAD DEL SERVICIO						
D1: Tangibilidad						
N°	Ítems	1	2	3	4	5
01	¿Considera Ud. que los equipos tecnológicos de la municipalidad son nuevos y modernos?					
02	¿Se encuentra de acuerdo con que la MPM mencione que su infraestructura es cómoda y moderna?					
03	¿El personal que labora en la municipalidad realmente ejerce de manera efectiva la operatividad de los sistemas digitales?					
04	¿La información de los canales digitales proporcionados por la municipalidad son eficientes y oportunos para el usuario?					
D2: Fiabilidad						
05	¿Considera Ud. que la municipalidad realmente cumple con las promesas que ha realizado en materia de servicios para la población?					
06	¿Está usted de acuerdo con que, cada vez que un poblador tiene problemas en los sistemas, los trabajadores muestran un sincero interés para ayudar y solucionarlo?					
07	¿Realmente los canales digitales, están a disposición del usuario las 24 horas del día, con la cobertura eficiente del internet?					
08	¿Los servicios son prestados dentro de los tiempos estipulados?					
09	¿Considera Ud. que los sistemas de información digital de la municipalidad se mantienen libres de errores?					
D3: Capacidad de respuesta						
10	¿Usted se encuentra de acuerdo con que para cada proceso o acción que se debe de realizar por los sistemas web, la MPM orienta de manera puntual las condiciones del servicio?					
11	¿Los tiempos de respuesta por medio del canal digital son rápidos y oportunos?					
12	¿Considera Ud. que las herramientas tecnológicas puestas a su disposición por la municipalidad, son efectivas en cuanto a tiempo y costo?					
13	¿Considera que la municipalidad, mediante los canales digitales brinda respuestas objetivas a sus consultas y/o trámites?					
D4: Seguridad						
14	¿Considera Ud. que la municipalidad realiza acciones que generan confianza en la población en relación al uso de los recursos asignados?					
15	¿Los sistemas tecnológicos y/o las plataformas digitales, garantizan seguridad a los usuarios de las operaciones realizadas a través de los canales digitales?					
16	¿El personal tanto presencial como por los canales digitales cumplen sus actividades durante su horario laboral?					
17	¿Considera Ud. que los trabajadores de la municipalidad reciben las herramientas necesarias para el adecuado manejo de las plataformas digitales?					
D5: Empatía						

18	¿Considera Ud. que los servicios entregados por la municipalidad son individualizados (estandariza) para cada usuario?					
19	¿Los servicios entregados por la municipalidad son personalizados (personaliza) para cada usuario?					
20	¿Los trabajadores de la municipalidad conocen cuales son las necesidades reales de la población?					
21	¿Considera Ud. que el personal de la municipalidad trabaja por los intereses de los pobladores?					
22	¿La municipalidad dispone de horarios flexibles y adaptados a los usuarios dentro de sus canales digitales?					

Consentimiento Informado



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023.

Investigador (a) (es): Crisley Magendie Guevara López

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023**", cuyo objetivo es Determinar el grado de relación entre Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Su principal problema radica en que las plataformas digitales no se exentan de incertidumbres, ya que existe una discordante transición del trabajo tradicional a uno digital, en el manejo y operatividad de sus funciones, lo que impide que se entregue un adecuado servicio digital a la población ocasionando en los trabajadores diversas dificultades por el cambio tan rápido en su modalidad de trabajo, pues hasta la fecha aún no se logran los resultados esperados, debido a que diversos canales digitales cuentan con múltiples cuestiones, complicando el cumplimiento de sus tareas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023". Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en ambientes cómodos, así como el domicilio del usuario. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatoria a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Guevara López Crisley Magendie, email: cguevaralo@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor: Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Oswaldo Beltrán de la Cruz

Fecha: 7/04/23 hora: 16:00 Firma: 

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Validación de Instrumentos de investigación

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº 1	DIMENSION 01: INFORMATIZACIÓN	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Moyobamba ha desarrollado canales digitales muy eficientes para el desarrollo de sus actividades?			X				X					X	
02	¿Considera Ud. que las plataformas digitales desarrolladas para el uso de la población funcionan sin problema alguno?			X				X					X	
03	¿Considera Ud. que las plataformas digitales facilitan la automatización de procesos a los funcionarios de la MPM?			X				X					X	
04	¿Considera usted que los sistemas digitales puestos a disposición por la municipalidad, facilitan a los pobladores realizar procesos de manera eficiente sin acudir a la entidad de manera presencial?			X				X					X	
	DIMENSION 02: PRESENCIA													
05	¿Está de acuerdo con que las plataformas puestas a su disposición por la MPM, garantizan su acceso mediante un usuario y contraseña?			X				X					X	
06	¿Considera Ud. que los canales digitales brindados por la MPM atienden de manera efectiva como si fuera de manera presencial?			X				X					X	
07	¿Considera Ud. que el acceso a las plataformas digitales realmente le permite ejercer actividades y/o consultas desde cualquier lugar?			X				X					X	
08	¿Considera Ud. que las plataformas digitales son accesibles desde cualquier dispositivo móvil, como celulares y/o laptops?			X				X					X	
09	¿Las plataformas digitales contribuyen en beneficio del manejo de su tiempo y costo para realizar otras actividades?			X				X					X	
10	¿Actualmente, los procedimientos documentarios en la MPM, se pueden realizar sin la necesidad de ir de forma presencial?			X				X					X	
	DIMENSIÓN 03: INTERACCIÓN													
11	¿Considera Ud. que el contenido de las plataformas digitales puestas a disposición del usuario, son fáciles de entender?			X				X					X	

14	¿Considera Ud. que la municipalidad realiza acciones que generan confianza en la población en relación al uso de los recursos asignados?				X				X				X	
15	¿Los sistemas tecnológicos y/o las plataformas digitales, garantizan seguridad a los usuarios de las operaciones realizadas a través de los canales digitales?				X				X				X	
16	¿El personal tanto presencial como por los canales digitales cumplen sus actividades durante su horario laboral?				X				X				X	
17	¿Considera Ud. que los trabajadores de la municipalidad reciben las herramientas necesarias para el adecuado manejo de las plataformas digitales?				X				X				X	
DIMENSIÓN 05: EMPATÍA														
18	¿Considera Ud. que los servicios entregados por la municipalidad son individualizados (estandariza) para cada usuario?				X				X				X	
19	¿Los servicios entregados por la municipalidad son personalizados (personaliza) para cada usuario?				X				X				X	
20	¿Los trabajadores de la municipalidad conocen cuales son las necesidades reales de la población?				X				X				X	
21	¿Considera Ud. que el personal de la municipalidad trabaja por los intereses de los pobladores?				X				X				X	
22	¿La municipalidad dispone de horarios flexibles y adaptados a los usuarios dentro de sus canales digitales?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. GABRIELA DEL PILAR PALOMINO ALVARADO DNI: 00953069**

Especialidad del validador (a): **DR. EN GESTIÓN UNIVERSITARIA**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



 Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado
 DOCENTE POSGRADO

Junio 02 de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº 1	DIMENSION 01: INFORMATIZACIÓN	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Moyobamba ha desarrollado canales digitales muy eficientes para el desarrollo de sus actividades?				X				X				X	
02	¿Considera Ud. que las plataformas digitales desarrolladas para el uso de la población funcionan sin problema alguno?				X				X				X	
03	¿Considera Ud. que las plataformas digitales facilitan la automatización de procesos a los funcionarios de la MPM?				X				X				X	
04	¿Considera usted que los sistemas digitales puestos a disposición por la municipalidad, facilitan a los pobladores realizar procesos de manera eficiente sin acudir a la entidad de manera presencial?				X				X				X	
	DIMENSION 02: PRESENCIA													
05	¿Está de acuerdo con que las plataformas puestas a su disposición por la MPM, garantizan su acceso mediante un usuario y contraseña?				X				X				X	
06	¿Considera Ud. que los canales digitales brindados por la MPM atienden de manera efectiva como si fuera de manera presencial?				X				X				X	
07	¿Considera Ud. que el acceso a las plataformas digitales realmente le permite ejercer actividades y/o consultas desde cualquier lugar?				X				X				X	
08	¿Considera Ud. que las plataformas digitales son accesibles desde cualquier dispositivo móvil, como celulares y/o laptops?				X				X				X	
09	¿Las plataformas digitales contribuyen en beneficio del manejo de su tiempo y costo para realizar otras actividades?				X				X				X	
10	¿Actualmente, los procedimientos documentarios en la MPM, se pueden realizar sin la necesidad de ir de forma presencial?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 03: INTERACCIÓN													
11	¿Considera Ud. que el contenido de las plataformas digitales puestas a disposición del usuario, son fáciles de entender?				X				X				X	
12	¿Considera Ud. que es posible conversar de manera directa con un trabajador de la municipalidad por los canales digitales como si estuviera de manera presencial?				X				X				X	
13	¿En calidad de ciudadano, aporto recomendaciones al identificar problemas operativos en los canales digitales disponibles?				X				X				X	

14	¿Considera Ud. que las recomendaciones que proporcionamos como pobladores sobre la operatividad de las plataformas digitales y sistemas tecnológicos son tomadas en cuenta?				X					X					X	
15	¿Los sistemas digitales nos permiten corregir información de documentos que hemos ingresado de manera errónea?				X					X					X	
16	¿Considera que, mediante las plataformas digitales, se dan a conocer avisos relevantes de interés público de manera oportuna?				X					X					X	
DIMENSION 04: INTEGRACIÓN Y TRANSFORMACIÓN																
17	¿Cuando Ud. solicita información, la MPM le brinda atención oportuna desde el almacenamiento de sus archivos con respuesta de manera digital?				X					X					X	
18	¿La información digital muestra la realidad de la provincia de Moyobamba?				X					X					X	
19	¿La municipalidad toma buenas decisiones a partir de la información digital que recauda y almacena en sus sistemas?				X					X					X	
20	¿La información que maneja la municipalidad provincial de Moyobamba sirve realmente para evidenciar la realidad de la provincia?				X					X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. ELVIA CELIA DÍAZ AGUILAR DNI: 00824698

Especialidad del validador (a): LICENCIADO EN EDUCACIÓN (MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA)

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



LIC. Mg. Elvia Celia Díaz Aguilar
 DNI N° 00824698
 CPPe N° 0535332

Junio 02 de 2023

Firma del experto informante

14	¿Considera Ud. que la municipalidad realiza acciones que generan confianza en la población en relación al uso de los recursos asignados?				X				X				X	
15	¿Los sistemas tecnológicos y/o las plataformas digitales, garantizan seguridad a los usuarios de las operaciones realizadas a través de los canales digitales?				X				X				X	
16	¿El personal tanto presencial como por los canales digitales cumplen sus actividades durante su horario laboral?				X				X				X	
17	¿Considera Ud. que los trabajadores de la municipalidad reciben las herramientas necesarias para el adecuado manejo de las plataformas digitales?				X				X				X	
DIMENSIÓN 05: EMPATÍA														
18	¿Considera Ud. que los servicios entregados por la municipalidad son individualizados (estandariza) para cada usuario?				X				X				X	
19	¿Los servicios entregados por la municipalidad son personalizados (personaliza) para cada usuario?				X				X				X	
20	¿Los trabajadores de la municipalidad conocen cuales son las necesidades reales de la población?				X				X				X	
21	¿Considera Ud. que el personal de la municipalidad trabaja por los intereses de los pobladores?				X				X				X	
22	¿La municipalidad dispone de horarios flexibles y adaptados a los usuarios dentro de sus canales digitales?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. ELVIA CELIA DÍAZ AGUILAR DNI: 00824698**

Especialidad del validador (a): **LICENCIADO EN EDUCACIÓN (MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA)**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


 Lic. Mg. Elvia Celia Díaz Aguilar
 DNI N° 00824698
 CPPe N° 0535332

Junio 02 de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº 1	DIMENSION 01: INFORMATIZACIÓN	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Moyobamba ha desarrollado canales digitales muy eficientes para el desarrollo de sus actividades?				X				X				X	
02	¿Considera Ud. que las plataformas digitales desarrolladas para el uso de la población funcionan sin problema alguno?				X				X				X	
03	¿Considera Ud. que las plataformas digitales facilitan la automatización de procesos a los funcionarios de la MPM?				X				X				X	
04	¿Considera usted que los sistemas digitales puestos a disposición por la municipalidad, facilitan a los pobladores realizar procesos de manera eficiente sin acudir a la entidad de manera presencial?				X				X				X	
DIMENSION 02: PRESENCIA														
05	¿Está de acuerdo con que las plataformas puestas a su disposición por la MPM, garantizan su acceso mediante un usuario y contraseña?				X				X				X	
06	¿Considera Ud. que los canales digitales brindados por la MPM atienden de manera efectiva como si fuera de manera presencial?				X				X				X	
07	¿Considera Ud. que el acceso a las plataformas digitales realmente le permite ejercer actividades y/o consultas desde cualquier lugar?				X				X				X	
08	¿Considera Ud. que las plataformas digitales son accesibles desde cualquier dispositivo móvil, como celulares y/o laptops?				X				X				X	
09	¿Las plataformas digitales contribuyen en beneficio del manejo de su tiempo y costo para realizar otras actividades?				X				X				X	
10	¿Actualmente, los procedimientos documentarios en la MPM, se pueden realizar sin la necesidad de ir de forma presencial?				X				X				X	
DIMENSIÓN 03: INTERACCIÓN														
11	¿Considera Ud. que el contenido de las plataformas digitales puestas a disposición del usuario, son fáciles de entender?				X				X				X	
12	¿Considera Ud. que es posible conversar de manera directa con un trabajador de la municipalidad por los canales digitales como si estuviera de manera presencial?				X				X				X	

13	¿En calidad de ciudadano, apporto recomendaciones al identificar problemas operativos en los canales digitales disponibles?				X					X					X	
14	¿Considera Ud. que las recomendaciones que proporcionamos como pobladores sobre la operatividad de las plataformas digitales y sistemas tecnológicos son tomadas en cuenta?				X					X					X	
15	¿Los sistemas digitales nos permiten corregir información de documentos que hemos ingresado de manera errónea?				X					X					X	
16	¿Considera que, mediante las plataformas digitales, se dan a conocer avisos relevantes de interés público de manera oportuna?				X					X					X	
DIMENSION 04: INTEGRACIÓN Y TRANSFORMACIÓN																
17	¿Cuando Ud. solicita información, la MPM le brinda atención oportuna desde el almacenamiento de sus archivos con respuesta de manera digital?				X					X					X	
18	¿La información digital muestra la realidad de la provincia de Moyobamba?				X					X					X	
19	¿La municipalidad toma buenas decisiones a partir de la información digital que recauda y almacena en sus sistemas?				X					X					X	
20	¿La información que maneja la municipalidad provincial de Moyobamba sirve realmente para evidenciar la realidad de la provincia?				X					X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lic. Adm. Mtro. **SEGUNDO VÍCTOR LEÓN RAMÍREZ** DNI: 41602590

Especialidad del validador (a): **LICENCIADO EN ADMINISTRACION (MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA)**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Junio 02 de 2023



 Lic. Adm. Mtro. Segundo Víctor León Ramírez
 DNI N° 41602590
 CORLAD N° 7100

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSION 01: TANGIBILIDAD	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera Ud. que los equipos tecnológicos de la municipalidad son nuevos y modernos?				X				X				X	
02	¿Se encuentra de acuerdo con que la MPM mencione que su infraestructura es cómoda y moderna?				X				X				X	
03	¿El personal que labora en la municipalidad realmente ejerce de manera efectiva la operatividad de los sistemas digitales?				X				X				X	
04	¿La información de los canales digitales proporcionados por la municipalidad son eficientes y oportunos para el usuario?				X				X				X	
DIMENSION 02: FIABILIDAD														
05	¿Considera Ud. que la municipalidad realmente cumple con las promesas que ha realizado en materia de servicios para la población?				X				X				X	
06	¿Está usted de acuerdo con que, cada vez que un poblador tiene problemas en los sistemas, los trabajadores muestran un sincero interés para ayudar y solucionarlo?				X				X				X	
07	¿Realmente los canales digitales, están a disposición del usuario las 24 horas del día, con la cobertura eficiente del internet?				X				X				X	
08	¿Los servicios son prestados dentro de los tiempos estipulados?				X				X				X	
09	¿Considera Ud. que los sistemas de información digital de la municipalidad se mantienen libres de errores?				X				X				X	
DIMENSION 03: CAPACIDAD DE RESPUESTA														
10	¿Usted se encuentra de acuerdo con que para cada proceso o acción que se debe de realizar por los sistemas web, la MPM orienta de manera puntual las condiciones del servicio?				X				X				X	
11	¿Los tiempos de respuesta por medio del canal digital son rápidos y oportunos?				X				X				X	
12	¿Considera Ud. que las herramientas tecnológicas puestas a su disposición por la municipalidad, son efectivas en cuanto a tiempo y costo?				X				X				X	
13	¿Considera que la municipalidad, mediante los canales digitales brinda respuestas objetivas a sus consultas y/o trámites?				X				X				X	
DIMENSION 04: SEGURIDAD														

14	¿Considera Ud. que la municipalidad realiza acciones que generan confianza en la población en relación al uso de los recursos asignados?				X				X				X	
15	¿Los sistemas tecnológicos y/o las plataformas digitales, garantizan seguridad a los usuarios de las operaciones realizadas a través de los canales digitales?				X				X				X	
16	¿El personal tanto presencial como por los canales digitales cumplen sus actividades durante su horario laboral?				X				X				X	
17	¿Considera Ud. que los trabajadores de la municipalidad reciben las herramientas necesarias para el adecuado manejo de las plataformas digitales?				X				X				X	
DIMENSIÓN 05: EMPATÍA														
18	¿Considera Ud. que los servicios entregados por la municipalidad son individualizados (estandariza) para cada usuario?				X				X				X	
19	¿Los servicios entregados por la municipalidad son personalizados (personaliza) para cada usuario?				X				X				X	
20	¿Los trabajadores de la municipalidad conocen cuales son las necesidades reales de la población?				X				X				X	
21	¿Considera Ud. que el personal de la municipalidad trabaja por los intereses de los pobladores?				X				X				X	
22	¿La municipalidad dispone de horarios flexibles y adaptados a los usuarios dentro de sus canales digitales?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lic. Adm. Mtro. **SEGUNDO VÍCTOR LEÓN RAMÍREZ** DNI: 41602590

Especialidad del validador (a): **LICENCIADO EN ADMINISTRACION (MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA)**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



 Lic. Adm. Mtro. Segundo Víctor León Ramírez
 DNI N° 41602590
 CORLAD N° 7100

Junio 02 de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº 1	DIMENSION 01: INFORMATIZACIÓN	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Moyobamba ha desarrollado canales digitales muy eficientes para el desarrollo de sus actividades?				X				X				X	
02	¿Considera Ud. que las plataformas digitales desarrolladas para el uso de la población funcionan sin problema alguno?				X				X				X	
03	¿Considera Ud. que las plataformas digitales facilitan la automatización de procesos a los funcionarios de la MPM?				X				X				X	
04	¿Considera usted que los sistemas digitales puestos a disposición por la municipalidad, facilitan a los pobladores realizar procesos de manera eficiente sin acudir a la entidad de manera presencial?				X				X				X	
	DIMENSION 02: PRESENCIA													
05	¿Está de acuerdo con que las plataformas puestas a su disposición por la MPM, garantizan su acceso mediante un usuario y contraseña?				X				X				X	
06	¿Considera Ud. que los canales digitales brindados por la MPM atienden de manera efectiva como si fuera de manera presencial?				X				X				X	
07	¿Considera Ud. que el acceso a las plataformas digitales realmente le permite ejercer actividades y/o consultas desde cualquier lugar?				X				X				X	
08	¿Considera Ud. que las plataformas digitales son accesibles desde cualquier dispositivo móvil, como celulares y/o laptops?				X				X				X	
09	¿Las plataformas digitales contribuyen en beneficio del manejo de su tiempo y costo para realizar otras actividades?				X				X				X	
10	¿Actualmente, los procedimientos documentarios en la MPM, se pueden realizar sin la necesidad de ir de forma presencial?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 03: INTERACCIÓN													
11	¿Considera Ud. que el contenido de las plataformas digitales puestas a disposición del usuario, son fáciles de entender?				X				X				X	
12	¿Considera Ud. que es posible conversar de manera directa con un trabajador de la municipalidad por los canales digitales como si estuviera de manera presencial?				X				X				X	

13	¿En calidad de ciudadano, apporto recomendaciones al identificar problemas operativos en los canales digitales disponibles?				X				X				X	
14	¿Considera Ud. que las recomendaciones que proporcionamos como pobladores sobre la operatividad de las plataformas digitales y sistemas tecnológicos son tomadas en cuenta?				X				X				X	
15	¿Los sistemas digitales nos permiten corregir información de documentos que hemos ingresado de manera errónea?				X				X				X	
16	¿Considera que, mediante las plataformas digitales, se dan a conocer avisos relevantes de interés público de manera oportuna?				X				X				X	
DIMENSION 04: INTEGRACIÓN Y TRANSFORMACIÓN														
17	¿Cuando Ud. solicita información, la MPM le brinda atención oportuna desde el almacenamiento de sus archivos con respuesta de manera digital?				X				X				X	
18	¿La información digital muestra la realidad de la provincia de Moyobamba?				X				X				X	
19	¿La municipalidad toma buenas decisiones a partir de la información digital que recauda y almacena en sus sistemas?				X				X				X	
20	¿La información que maneja la municipalidad provincial de Moyobamba sirve realmente para evidenciar la realidad de la provincia?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. KAREN NICOL DEL CASTILLO PINEDO DNI: 47204067

Especialidad del validador (a): LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN (MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA)

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Junio 02 de 2023



Lic. Adm. Mg. Karen Nicol Del Castillo Pinedo
DNI N° 47204067
CORLAD N° 42221

Firma del experto informante

14	¿Considera Ud. que la municipalidad realiza acciones que generan confianza en la población en relación al uso de los recursos asignados?				X				X				X	
15	¿Los sistemas tecnológicos y/o las plataformas digitales, garantizan seguridad a los usuarios de las operaciones realizadas a través de los canales digitales?				X				X				X	
16	¿El personal tanto presencial como por los canales digitales cumplen sus actividades durante su horario laboral?				X				X				X	
17	¿Considera Ud. que los trabajadores de la municipalidad reciben las herramientas necesarias para el adecuado manejo de las plataformas digitales?				X				X				X	
DIMENSIÓN 05: EMPATÍA														
18	¿Considera Ud. que los servicios entregados por la municipalidad son individualizados (estandariza) para cada usuario?				X				X				X	
19	¿Los servicios entregados por la municipalidad son personalizados (personaliza) para cada usuario?				X				X				X	
20	¿Los trabajadores de la municipalidad conocen cuales son las necesidades reales de la población?				X				X				X	
21	¿Considera Ud. que el personal de la municipalidad trabaja por los intereses de los pobladores?				X				X				X	
22	¿La municipalidad dispone de horarios flexibles y adaptados a los usuarios dentro de sus canales digitales?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. KAREN NICOL DEL CASTILLO PINEDO DNI: 47204067

Especialidad del validador (a): LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN (MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA)

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


 Lic. Adm. Mg. Karen Nicol Del Castillo Pinedo
 DNI N° 47204067
 CORLAD N° 42221

Junio 02 de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº 1	DIMENSION 01: INFORMATIZACIÓN	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Moyobamba ha desarrollado canales digitales muy eficientes para el desarrollo de sus actividades?				X				X				X	
02	¿Considera Ud. que las plataformas digitales desarrolladas para el uso de la población funcionan sin problema alguno?				X				X				X	
03	¿Considera Ud. que las plataformas digitales facilitan la automatización de procesos a los funcionarios de la MPM?				X				X				X	
04	¿Considera usted que los sistemas digitales puestos a disposición por la municipalidad, facilitan a los pobladores realizar procesos de manera eficiente sin acudir a la entidad de manera presencial?				X				X				X	
DIMENSION 02: PRESENCIA														
05	¿Está de acuerdo con que las plataformas puestas a su disposición por la MPM, garantizan su acceso mediante un usuario y contraseña?				X				X				X	
06	¿Considera Ud. que los canales digitales brindados por la MPM atienden de manera efectiva como si fuera de manera presencial?				X				X				X	
07	¿Considera Ud. que el acceso a las plataformas digitales realmente le permite ejercer actividades y/o consultas desde cualquier lugar?				X				X				X	
08	¿Considera Ud. que las plataformas digitales son accesibles desde cualquier dispositivo móvil, como celulares y/o laptops?				X				X				X	
09	¿Las plataformas digitales contribuyen en beneficio del manejo de su tiempo y costo para realizar otras actividades?				X				X				X	
10	¿Actualmente, los procedimientos documentarios en la MPM, se pueden realizar sin la necesidad de ir de forma presencial?				X				X				X	
DIMENSIÓN 03: INTERACCIÓN														
11	¿Considera Ud. que el contenido de las plataformas digitales puestas a disposición del usuario, son fáciles de entender?				X				X				X	
12	¿Considera Ud. que es posible conversar de manera directa con un trabajador de la municipalidad por los canales digitales como si estuviera de manera presencial?				X				X				X	

13	¿En calidad de ciudadano, apporto recomendaciones al identificar problemas operativos en los canales digitales disponibles?				X					X					X	
14	¿Considera Ud. que las recomendaciones que proporcionamos como pobladores sobre la operatividad de las plataformas digitales y sistemas tecnológicos son tomadas en cuenta?				X					X					X	
15	¿Los sistemas digitales nos permiten corregir información de documentos que hemos ingresado de manera errónea?				X					X					X	
16	¿Considera que, mediante las plataformas digitales, se dan a conocer avisos relevantes de interés público de manera oportuna?				X					X					X	
DIMENSION 04: INTEGRACIÓN Y TRANSFORMACIÓN																
17	¿Cuando Ud. solicita información, la MPM le brinda atención oportuna desde el almacenamiento de sus archivos con respuesta de manera digital?				X					X					X	
18	¿La información digital muestra la realidad de la provincia de Moyobamba?				X					X					X	
19	¿La municipalidad toma buenas decisiones a partir de la información digital que recauda y almacena en sus sistemas?				X					X					X	
20	¿La información que maneja la municipalidad provincial de Moyobamba sirve realmente para evidenciar la realidad de la provincia?				X					X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **ELVIS GOLAC TENORIO DNI: 45356481**

Especialidad del validador (a): **CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO (MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA)**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



 CPC. Mg. Elvis Golac Tenorio
 DNI N° 45356481
 CPC N° 19 - 753

Junio 02 de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSION 01: TANGIBILIDAD	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera Ud. que los equipos tecnológicos de la municipalidad son nuevos y modernos?				X				X				X	
02	¿Se encuentra de acuerdo con que la MPM mencione que su infraestructura es cómoda y moderna?				X				X				X	
03	¿El personal que labora en la municipalidad realmente ejerce de manera efectiva la operatividad de los sistemas digitales?				X				X				X	
04	¿La información de los canales digitales proporcionados por la municipalidad son eficientes y oportunos para el usuario?				X				X				X	
DIMENSION 02: FIABILIDAD														
05	¿Considera Ud. que la municipalidad realmente cumple con las promesas que ha realizado en materia de servicios para la población?				X				X				X	
06	¿Está usted de acuerdo con que, cada vez que un poblador tiene problemas en los sistemas, los trabajadores muestran un sincero interés para ayudar y solucionarlo?				X				X				X	
07	¿Realmente los canales digitales, están a disposición del usuario las 24 horas del día, con la cobertura eficiente del internet?				X				X				X	
08	¿Los servicios son prestados dentro de los tiempos estipulados?				X				X				X	
09	¿Considera Ud. que los sistemas de información digital de la municipalidad se mantienen libres de errores?				X				X				X	
DIMENSION 03: CAPACIDAD DE RESPUESTA														
10	¿Usted se encuentra de acuerdo con que para cada proceso o acción que se debe de realizar por los sistemas web, la MPM orienta de manera puntual las condiciones del servicio?				X				X				X	
11	¿Los tiempos de respuesta por medio del canal digital son rápidos y oportunos?				X				X				X	
12	¿Considera Ud. que las herramientas tecnológicas puestas a su disposición por la municipalidad, son efectivas en cuanto a tiempo y costo?				X				X				X	
13	¿Considera que la municipalidad, mediante los canales digitales brinda respuestas objetivas a sus consultas y/o trámites?				X				X				X	

Índice de la V de Ayken

Variable 01: Gobierno digital

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

1

Variable 02: Calidad de servicio

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D5	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Confiabilidad de los Instrumentos de investigación

Prueba de confiabilidad de gobierno digital

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido			
		50		100,0
	Excluido ^a	0		,0
	Total	50		100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	20

Estadísticas de total de elemento

	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
V1.Preg.01	52,96	317,345	,783	,915
V1.Preg.02	53,08	330,769	,519	,921
V1.Preg.03	53,08	326,402	,620	,919
V1.Preg.04	52,86	325,633	,605	,919
V1.Preg.05	52,94	327,037	,609	,919
V1.Preg.06	52,88	322,842	,626	,919
V1.Preg.07	52,92	327,749	,536	,921
V1.Preg.08	52,90	324,173	,593	,920
V1.Preg.09	53,06	327,568	,584	,920
V1.Preg.10	52,76	323,737	,611	,919
V1.Preg.11	53,12	325,577	,602	,919
V1.Preg.12	53,04	330,407	,540	,921
V1.Preg.13	52,76	325,166	,589	,920
V1.Preg.14	52,82	328,518	,547	,920
V1.Preg.15	52,94	332,792	,545	,921
V1.Preg.16	52,82	324,232	,572	,920
V1.Preg.17	52,72	326,287	,585	,920
V1.Preg.18	53,06	325,976	,623	,919
V1.Preg.19	52,86	327,551	,514	,921
V1.Preg.20	52,72	325,389	,579	,920

Prueba de confiabilidad de calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	22

Estadísticas de total de elemento

	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
V2.Preg.01	56,82	396,518	,608	,923
V2.Preg.02	57,60	402,245	,576	,924
V2.Preg.03	57,50	394,337	,609	,923
V2.Preg.04	57,46	401,519	,596	,923
V2.Preg.05	57,46	404,172	,583	,924
V2.Preg.06	57,30	398,133	,647	,923
V2.Preg.07	57,04	401,141	,548	,924
V2.Preg.08	57,38	397,669	,621	,923
V2.Preg.09	57,22	400,134	,524	,925
V2.Preg.10	57,46	392,947	,616	,923
V2.Preg.11	57,06	399,853	,568	,924
V2.Preg.12	57,44	395,762	,608	,923
V2.Preg.13	57,46	401,927	,509	,925
V2.Preg.14	57,34	398,351	,592	,923
V2.Preg.15	57,36	396,398	,600	,923
V2.Preg.16	57,06	397,813	,553	,924
V2.Preg.17	57,14	400,980	,484	,926
V2.Preg.18	57,14	394,368	,612	,923
V2.Preg.19	57,30	395,316	,616	,923
V2.Preg.20	57,14	390,409	,633	,923
V2.Preg.21	57,44	397,068	,580	,924
V2.Preg.22	57,30	401,276	,542	,924

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20146806679
Municipalidad Provincial de Moyobamba	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Ernesto Peña Robalino	DNI: 25469090

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Crisley Magendie Guevara López	DNI: 48277708

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 17 de mayo, 2023


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA
REGIÓN DE SAN MARTÍN
Firma: 
ERNESTO PEÑA ROBALINO
ALCALDE
ALCALDE: ERNESTO PEÑA ROBALINO

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Moyobamba, 02 de junio de 2023.

CARTA N° 008 -2023-MPM/A

SEÑORA:

LIC. ADM. CRISLEY MAGENDIE GUEVARA LÓPEZ
ESTUDIANTE DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

Ciudad. -

ASUNTO : REMITO AUTORIZACION.

REF. : EXP. N° 506126
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR
INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL NOMBRE DE LA
ORGANIZACIÓN

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en atención a los documentos de la referencia, se autoriza al estudiante de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, para que realice trabajo de investigación denominado "**Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023**", así mismo el uso del nombre de la Entidad para publicar los resultados de las investigaciones del proyecto de investigación; remisión que se efectúa para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted, expresándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Exp. 506126



Firmado Digitalmente por :
PENIA ROBALINO Ernesto FAU
20146806679 soft
Cargo : ALCALDE
PROVINCIAL
Motivo: Soy autor del documento
Fecha: 02.06.2023 19:03:05-0500

C.c. Archivo



Base de datos

VARIABLE 01: GOBIERNO DIGITAL																									
N° DE ENCUESTAS	INFORMATIZACIÓN					PRESENCIA							INTERACCIÓN							INTEGRACIÓN Y TRANSFORMACIÓN					PUNTAJE TOTAL
	P1	P2	P3	P4	SUB TOTAL	P5	P6	P7	P8	P9	P10	SUB TOTAL	P11	P12	P13	P14	P15	P16	SUB TOTAL	P17	P18	P19	P20	SUB TOTAL	
1	3	3	4	4	14	5	3	1	1	2	3	15	4	2	2	3	3	3	17	4	3	3	2	12	58
2	4	3	4	4	15	3	3	2	2	2	3	15	4	3	4	3	2	3	19	3	3	4	2	12	61
3	5	4	5	3	17	4	5	5	4	3	5	26	4	4	3	5	5	4	25	5	5	4	4	18	86
4	5	4	4	4	17	5	4	4	5	4	4	26	4	5	4	4	5	4	26	5	5	4	5	19	88
5	4	5	5	4	18	5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	17	88
6	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	4	19	2	2	3	2	2	2	13	3	2	3	3	11	54
7	3	2	3	3	11	4	4	4	4	4	4	24	3	2	2	3	2	3	15	3	3	3	3	12	62
8	4	5	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27	3	5	5	4	5	4	26	4	5	5	5	19	89
9	5	5	5	4	19	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	1	5	26	5	4	5	5	19	92
10	4	4	3	4	15	4	3	4	3	4	4	22	3	4	4	4	3	3	21	3	4	2	3	12	70
11	2	2	4	1	9	3	4	2	4	3	1	17	2	3	3	4	1	3	16	2	3	3	2	10	52
12	3	2	1	2	8	4	2	4	2	4	4	20	2	2	2	2	1	4	13	2	1	1	1	5	46
13	1	2	1	1	5	1	1	1	2	1	1	7	1	1	2	1	2	2	9	1	1	1	2	5	26
14	2	3	3	3	11	4	3	4	4	4	2	21	4	2	4	3	1	4	18	3	3	3	3	12	62
15	1	1	1	3	6	1	1	1	2	2	1	8	1	2	2	1	1	1	8	1	1	1	1	4	26
16	3	4	5	2	14	4	3	2	4	5	2	20	4	2	4	2	2	4	18	3	3	2	2	10	62
17	3	2	1	1	7	3	1	2	3	2	3	14	2	1	2	3	3	4	15	2	2	3	1	8	44
18	1	1	3	2	7	1	2	5	1	1	1	11	1	2	3	1	2	4	13	2	2	1	2	7	38
19	3	2	3	1	9	2	2	1	3	3	2	13	1	2	4	3	2	3	15	2	2	2	1	7	44

20	3	3	3	4	13	3	4	4	3	4	4	22	3	3	3	3	4	3	19	3	2	3	3	11	65
21	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	99
22	4	2	3	4	13	3	3	4	5	3	4	22	3	2	3	3	1	4	16	3	4	3	3	13	64
23	4	3	4	3	14	4	4	4	4	3	3	22	4	3	3	3	4	3	20	4	4	4	4	16	72
24	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	5	17	85
25	3	1	1	1	6	3	1	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	2	5	26
26	1	2	5	3	11	1	5	5	5	4	2	22	5	2	2	2	2	2	15	5	2	2	5	14	62
27	2	2	2	1	7	3	2	2	2	3	2	14	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	8	42
28	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	2	8	1	1	3	2	2	1	10	1	1	2	1	5	28
29	3	2	4	3	12	4	3	4	3	4	4	22	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	3	11	62
30	1	2	3	3	9	3	2	2	3	5	4	19	2	2	4	3	3	3	17	3	2	2	2	9	54
31	4	3	4	5	16	4	2	5	4	4	4	23	4	4	5	5	4	4	26	4	5	5	4	18	83
32	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	4	1	3	18	3	4	3	4	14	67
33	1	1	1	1	4	3	1	1	1	2	1	9	1	1	1	2	1	1	7	1	1	2	1	5	25
34	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	16	77
35	3	2	4	4	13	4	3	3	3	4	4	21	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	8	55
36	4	3	4	3	14	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	4	1	3	19	4	3	3	3	13	68
37	1	2	1	1	5	1	2	1	1	1	1	7	2	1	1	2	1	1	8	1	3	1	1	6	26
38	3	2	3	1	9	2	4	2	3	3	1	15	4	1	1	2	3	1	12	3	3	2	1	9	45
39	4	1	5	5	15	3	3	4	4	4	4	22	3	1	1	1	1	5	12	1	1	1	1	4	53
40	4	2	4	2	12	3	2	4	4	3	4	20	4	4	3	4	3	4	22	3	3	4	3	13	67
41	4	4	5	3	16	5	4	3	1	1	3	17	5	4	4	3	4	5	25	3	4	5	5	17	75
42	2	1	2	1	6	3	1	2	3	1	1	11	3	1	3	1	2	3	13	2	2	3	3	10	40
43	4	2	4	3	13	4	2	4	3	4	4	21	2	2	3	2	2	3	14	2	2	2	2	8	56

44	4	2	4	4	14	4	3	4	3	4	4	22	3	2	4	2	1	2	14	3	1	1	1	6	56
45	4	2	5	5	16	4	2	5	2	4	4	21	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	10	59
46	5	1	4	4	14	5	4	2	2	4	4	21	2	1	3	2	1	2	11	2	2	2	2	8	54
47	2	3	1	1	7	3	3	2	2	1	1	12	3	1	2	3	3	1	13	2	3	3	3	11	43
48	2	3	4	4	13	5	2	4	4	5	5	25	2	1	3	3	1	4	14	2	2	1	1	6	58
49	1	2	1	1	5	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	1	5	24
50	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	4	23	4	3	2	2	3	2	16	4	4	3	3	14	68
51	3	2	4	3	12	4	2	4	4	4	3	21	3	2	4	3	4	4	20	2	2	2	3	9	62
52	3	3	3	2	11	3	2	2	2	2	2	13	2	3	3	3	3	4	18	3	3	3	3	12	54
53	4	3	4	3	14	4	3	3	4	4	4	22	3	3	3	2	1	1	13	1	2	3	3	9	58
54	4	3	3	2	12	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	3	3	4	16	2	3	2	1	8	49
55	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	11	68
56	1	2	2	1	6	3	3	1	2	1	3	13	3	1	2	3	2	1	12	2	2	3	1	8	39
57	2	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	3	2	1	9	1	1	1	2	5	26
58	3	4	4	3	14	4	2	5	3	4	4	22	3	3	1	3	2	2	14	2	3	2	3	10	60
59	4	4	4	2	14	4	3	3	4	4	4	22	4	2	3	3	2	4	18	3	3	2	2	10	64
60	4	4	4	3	15	3	4	4	4	5	4	24	4	3	3	4	4	4	22	5	4	4	4	17	78
61	3	4	4	3	14	4	4	4	4	4	2	22	4	1	4	4	2	4	19	4	4	4	4	16	71
62	5	1	5	5	16	4	4	5	4	4	5	26	4	2	2	2	2	2	14	2	2	2	1	7	63
63	5	1	5	4	15	4	4	4	4	5	2	23	2	2	4	2	2	4	16	4	2	2	1	9	63
64	4	2	4	4	14	4	3	4	3	4	5	23	3	2	4	3	1	4	17	4	1	2	1	8	62
65	1	1	2	1	5	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	4	23
66	1	1	1	1	4	1	2	1	1	2	1	8	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	24
67	2	2	4	4	12	4	5	5	2	5	5	26	4	4	4	2	2	3	19	3	1	1	1	6	63

68	4	2	4	4	14	4	4	5	4	5	4	26	2	2	2	2	2	4	14	4	1	1	2	8	62
69	4	2	4	4	14	4	3	4	3	5	5	24	3	2	3	2	1	4	15	4	2	1	1	8	61
70	4	2	4	4	14	4	4	4	2	4	5	23	4	2	2	2	1	4	15	3	2	2	1	8	60
71	4	1	4	4	13	3	3	5	2	5	5	23	3	2	3	3	1	3	15	4	2	2	1	9	60
72	2	2	3	1	8	1	3	3	4	1	1	13	1	2	3	4	2	3	15	2	2	3	3	10	46
73	5	1	5	5	16	4	2	5	2	5	5	23	2	1	3	2	2	4	14	2	1	1	1	5	58
74	3	2	4	4	13	2	2	4	4	5	5	22	2	2	4	2	2	4	16	4	2	2	2	10	61
75	4	2	5	5	16	4	3	4	3	5	4	23	4	2	3	2	1	4	16	3	1	1	1	6	61
76	2	2	2	2	8	1	2	3	2	3	2	13	2	3	2	2	3	3	15	3	3	2	2	10	46
77	2	3	3	2	10	3	3	3	2	2	1	14	3	3	1	1	4	3	15	1	1	3	2	7	46
78	4	3	4	5	16	5	2	5	4	5	4	25	3	2	4	3	1	3	16	2	1	1	2	6	63
79	2	1	5	4	12	4	3	4	4	5	4	24	4	3	2	2	1	4	16	3	2	2	1	8	60
80	2	1	1	2	6	4	2	4	1	2	4	17	1	3	2	2	1	4	13	4	2	2	2	10	46
81	4	2	4	5	15	4	2	4	4	4	4	22	3	2	3	2	2	4	16	2	2	2	2	8	61
82	2	2	2	2	8	4	3	2	2	1	2	14	2	1	2	2	2	3	12	1	2	2	2	7	41
83	2	2	2	3	9	1	2	4	3	3	1	14	3	2	2	2	1	4	14	3	2	2	2	9	46
84	4	2	5	4	15	4	2	4	4	4	5	23	3	2	3	2	1	3	14	3	1	1	1	6	58
85	4	2	5	5	16	4	3	5	3	5	5	25	4	2	3	2	2	4	17	4	2	2	2	10	68
86	4	4	4	4	16	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	5	16	76
87	4	2	4	5	15	4	2	4	2	4	5	21	3	2	3	2	2	4	16	4	2	2	2	10	62
88	2	1	4	4	11	4	1	5	2	5	5	22	4	2	2	2	2	2	14	2	2	1	1	6	53
89	4	2	4	5	15	4	2	4	2	4	5	21	2	2	4	2	2	3	15	3	1	1	1	6	57
90	2	2	4	4	12	4	3	4	4	4	4	23	3	2	3	2	2	3	15	3	2	2	2	9	59
91	1	1	5	3	10	4	3	5	2	5	4	23	3	2	2	2	2	4	15	4	1	2	2	9	57

92	4	1	1	4	10	4	2	1	2	1	4	14	4	1	3	2	2	3	15	2	1	1	1	5	44
93	4	3	4	3	14	4	4	4	3	4	3	22	4	5	3	5	5	4	26	4	4	4	4	16	78
94	5	3	4	3	15	4	3	4	3	4	3	21	4	3	5	3	4	3	22	3	4	3	1	11	69
95	2	2	1	4	9	2	1	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	3	15	3	1	2	2	8	46
96	4	3	4	4	15	2	2	3	2	4	4	17	3	2	3	2	2	4	16	3	1	1	1	6	54
97	4	3	4	3	14	4	3	3	3	4	5	22	3	2	3	2	2	3	15	3	3	2	2	10	61
98	2	3	3	2	10	2	3	1	2	4	2	14	3	2	3	2	1	2	13	3	2	2	2	9	46
99	4	3	3	4	14	2	2	3	3	3	5	18	4	3	2	2	1	4	16	2	2	2	2	8	56
100	4	2	4	5	15	2	3	4	3	4	4	20	4	2	2	2	2	4	16	3	2	2	2	9	60
101	4	2	4	3	13	2	3	4	3	4	4	20	3	3	2	2	1	4	15	3	1	1	1	6	54
102	5	1	4	4	14	2	2	3	3	3	3	16	4	2	2	2	1	3	14	2	2	2	2	8	52
103	4	2	2	4	12	4	4	4	4	4	4	24	3	2	2	2	2	4	15	2	2	1	1	6	57
104	2	1	3	2	8	2	4	2	3	2	2	15	1	2	2	2	1	1	9	2	3	3	1	9	41
105	1	2	1	1	5	2	1	2	1	1	1	8	2	1	2	1	1	2	9	1	1	4	2	8	30
106	3	2	3	2	10	2	1	2	5	4	3	17	3	4	1	1	3	4	16	2	2	3	3	10	53
107	3	4	3	3	13	3	4	3	3	4	4	21	4	4	4	2	3	3	20	4	3	3	4	14	68
108	4	2	4	4	14	2	3	4	2	4	3	18	4	2	3	2	2	3	16	3	2	2	2	9	57
109	4	2	5	5	16	2	2	4	4	4	4	20	3	1	3	2	2	4	15	4	3	2	2	11	62
110	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	2	8	1	1	1	1	4	24
111	5	5	4	5	19	5	4	4	5	4	5	27	5	5	5	4	5	4	28	4	5	4	5	18	92
112	4	2	5	3	14	2	3	3	2	4	4	18	3	2	3	2	2	4	16	4	1	1	1	7	55
113	5	1	4	2	12	4	3	4	2	4	4	21	2	2	4	3	2	3	16	2	1	2	1	6	55
114	4	3	4	2	13	4	3	2	2	4	4	19	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	9	54
115	4	1	3	4	12	3	1	3	2	5	5	19	2	1	3	2	1	4	13	3	3	2	2	10	54

116	2	2	3	2	9	1	2	3	2	1	2	11	1	1	1	3	1	3	10	1	1	3	2	7	37
117	1	3	1	2	7	1	3	3	1	1	2	11	3	1	4	1	2	4	15	4	2	1	1	8	41
118	4	2	5	3	14	2	3	4	2	4	3	18	2	2	2	2	2	3	13	1	2	1	2	6	51
119	1	2	2	2	7	1	3	3	1	1	1	10	3	2	2	3	1	2	13	4	1	1	1	7	37
120	2	2	1	1	6	3	1	1	3	1	3	12	1	3	2	3	2	3	14	1	2	1	2	6	38
121	1	2	2	1	6	1	1	3	3	1	1	10	1	2	3	1	3	1	11	1	2	1	2	6	33
122	4	1	4	4	13	2	2	4	2	5	3	18	2	1	2	2	1	3	11	2	1	1	2	6	48
123	2	2	1	1	6	2	3	1	3	2	1	12	4	1	3	1	1	2	12	3	1	1	2	7	37
124	3	1	2	2	8	2	2	1	2	2	3	12	1	2	1	2	3	2	11	2	2	2	1	7	38
125	5	1	4	4	14	2	2	4	3	4	4	19	3	2	3	2	1	4	15	3	1	1	1	6	54
126	4	2	4	4	14	4	2	4	4	4	5	23	2	2	2	2	1	3	12	2	1	2	1	6	55
127	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	1	8	3	1	1	1	2	1	9	1	2	1	3	7	29
128	2	2	4	4	12	4	2	5	4	5	5	25	2	2	4	2	1	4	15	4	2	1	1	8	60
129	1	2	2	3	8	3	2	1	3	2	3	14	2	2	1	2	2	3	12	2	2	2	2	8	42
130	2	2	4	3	11	2	2	4	2	4	5	19	3	2	3	2	2	3	15	3	2	2	2	9	54
131	2	1	5	3	11	4	3	3	2	4	4	20	2	3	2	2	1	4	14	2	1	2	2	7	52
132	4	3	4	3	14	2	1	2	4	4	4	17	2	2	4	2	1	4	15	2	1	1	1	5	51
133	2	1	2	1	6	1	2	2	2	2	1	10	2	2	1	1	2	1	9	1	2	1	1	5	30
134	2	2	2	2	8	4	2	4	3	4	4	21	2	2	3	2	1	2	12	2	2	1	2	7	48
135	1	2	1	1	5	2	2	1	2	2	3	12	3	1	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	37
136	2	2	2	3	9	2	2	3	2	3	4	16	3	2	2	2	2	3	14	4	2	2	1	9	48
137	2	1	4	2	9	4	3	3	2	3	4	19	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	2	7	48

VARIABLE 02: CALIDAD DE SERVICIO																												
N° DE ENCUESTAS	TANGIBILIDAD					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA					PUNTAJE TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	SUB TOTAL	P5	P6	P7	P8	P9	SUB TOTAL	P10	P11	P12	P13	SUB TOTAL	P14	P15	P16	P17	SUB TOTAL	P18	P19	P20	P21		P22	SUB TOTAL
1	2	2	3	3	10	2	3	3	3	2	13	4	3	3	2	12	4	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	58
2	4	2	3	3	12	3	2	2	3	3	13	4	2	3	3	12	2	4	2	3	11	2	3	2	4	4	15	63
3	4	4	5	4	17	4	5	4	4	3	20	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	4	3	5	5	21	94
4	4	5	4	4	17	3	4	4	4	5	20	4	5	4	3	16	5	4	4	5	18	4	4	4	4	4	20	91
5	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	87
6	3	2	2	2	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	2	2	4	2	2	12	58
7	2	2	2	2	8	2	2	2	3	2	11	3	2	3	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	67
8	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	87
9	3	2	5	5	15	5	5	5	5	2	22	4	4	4	4	16	4	3	5	5	17	5	2	5	5	5	22	92
10	2	3	4	3	12	2	4	4	4	2	16	2	4	3	3	12	4	3	4	3	14	3	2	3	3	4	15	69
11	2	2	1	1	6	2	2	4	2	2	12	4	2	4	2	12	2	4	4	2	12	2	3	2	3	4	14	56
12	4	2	1	1	8	1	1	4	2	2	10	2	2	4	4	12	1	4	4	1	10	2	2	1	1	4	10	50
13	1	1	2	2	6	1	1	1	2	1	6	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	2	1	1	2	7	29
14	3	1	3	3	10	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	2	4	4	17	70
15	1	2	1	1	5	1	2	3	2	1	9	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	3	1	1	1	7	30
16	4	2	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	4	4	12	2	4	4	2	12	2	2	4	1	2	11	57
17	2	2	1	2	7	1	1	5	2	2	11	2	2	4	4	12	1	4	2	1	8	2	2	1	1	4	10	48
18	2	1	1	1	5	2	2	4	2	2	12	1	1	4	4	10	1	4	2	1	8	2	2	2	1	1	8	43
19	2	2	2	2	8	1	1	4	2	2	10	2	2	4	4	12	1	4	4	2	11	1	1	1	1	4	8	49
20	2	2	3	3	10	2	3	2	3	2	12	3	3	2	4	12	3	3	4	4	14	4	4	3	4	3	18	66

21	4	5	5	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25	107
22	4	2	3	3	12	1	3	4	3	4	15	3	3	4	4	14	2	3	4	3	12	4	4	4	4	4	20	73
23	4	4	3	4	15	3	2	4	3	2	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	79
24	4	4	4	5	17	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	5	21	90
25	3	1	2	2	8	4	3	3	4	2	16	2	2	1	1	6	2	1	3	2	8	2	2	1	1	2	8	46
26	2	1	4	4	11	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	1	3	2	8	3	3	4	3	3	16	52
27	2	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	1	1	2	8	41
28	4	2	2	2	10	1	1	4	1	1	8	2	2	4	2	10	1	4	4	2	11	2	2	2	1	4	11	50
29	2	1	3	3	9	1	2	2	2	3	10	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	3	3	3	15	54
30	3	2	3	3	11	1	1	4	2	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	4	13	3	4	3	4	4	18	62
31	4	3	4	4	15	3	5	5	3	2	18	4	3	4	5	16	4	5	5	3	17	4	3	2	4	3	16	82
32	1	2	3	4	10	2	3	3	3	2	13	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	2	3	4	4	4	17	67
33	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	3	1	1	2	7	1	1	1	2	1	6	29
34	3	4	4	4	15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	85
35	3	2	2	2	9	2	2	4	2	2	12	2	2	4	2	10	2	4	4	2	12	3	2	2	2	4	13	56
36	3	2	3	3	11	1	3	4	4	3	15	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	2	2	4	4	4	16	70
37	2	1	1	1	5	3	1	1	1	1	7	1	1	2	1	5	2	1	1	2	6	1	1	1	2	1	6	29
38	2	2	2	1	7	1	1	4	1	2	9	2	2	4	3	11	2	4	4	2	12	2	2	2	2	4	12	51
39	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1	9	3	3	5	3	14	1	5	5	1	12	1	5	3	3	5	17	56
40	3	3	3	4	13	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	4	3	4	3	4	18	68
41	3	3	4	4	14	3	5	3	1	2	14	5	3	3	4	15	5	4	5	4	18	5	5	3	3	5	21	82
42	2	1	2	4	9	2	1	5	1	2	11	1	2	4	2	9	1	4	4	1	10	2	2	1	1	4	10	49
43	1	1	1	4	7	4	2	5	1	1	13	3	4	4	2	13	2	4	3	2	11	2	3	1	2	4	12	56
44	2	2	1	3	8	3	3	4	2	2	14	2	3	4	3	12	1	4	4	2	11	3	3	4	2	4	16	61
45	1	2	1	2	6	4	2	5	2	2	15	3	3	4	2	12	1	3	3	2	9	2	2	4	4	4	16	58

46	1	2	3	1	7	3	3	5	2	2	15	3	2	4	2	11	1	4	4	2	11	2	4	4	2	4	16	60
47	2	2	3	2	9	1	1	4	1	2	9	3	2	4	2	11	2	4	4	1	11	2	2	2	2	3	11	51
48	2	2	2	1	7	2	1	4	2	2	11	2	3	4	3	12	1	4	4	2	11	2	2	2	1	4	11	52
49	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	6	26
50	4	3	2	3	12	4	2	3	3	2	14	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	4	4	4	3	3	18	66
51	2	3	2	3	10	1	4	1	3	3	12	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	3	2	2	1	3	11	52
52	4	1	3	2	10	1	2	4	3	2	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	3	3	3	16	63
53	3	3	4	4	14	2	2	3	3	3	13	5	3	2	5	15	4	4	4	1	13	4	4	1	1	1	11	66
54	2	2	2	2	8	2	3	4	2	2	13	2	2	4	4	12	3	4	4	2	13	2	2	3	2	4	13	59
55	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	67
56	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	3	3	2	4	12	2	2	4	2	10	2	2	2	3	2	11	50
57	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	7	1	2	3	1	7	2	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	34
58	2	2	2	2	8	2	3	1	1	1	8	2	2	4	2	10	1	4	4	2	11	3	3	3	3	3	15	52
59	4	3	2	4	13	3	3	2	2	2	12	2	2	2	3	9	2	3	4	2	11	3	3	3	3	4	16	61
60	3	3	4	4	14	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	83
61	2	4	2	4	12	4	4	4	3	3	18	2	3	4	3	12	4	4	4	2	14	3	3	2	4	4	16	72
62	4	1	1	3	9	1	4	4	4	1	14	2	3	5	3	13	2	3	2	2	9	2	2	2	2	4	12	57
63	4	2	1	1	8	2	3	4	4	1	14	2	3	4	2	11	1	3	4	1	9	2	1	2	4	4	13	55
64	4	2	2	2	10	2	3	4	4	2	15	2	2	4	3	11	2	4	4	2	12	2	1	1	3	4	11	59
65	1	2	1	1	5	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	5	3	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	29
66	1	1	2	1	5	1	1	3	1	2	8	1	1	1	2	5	1	1	1	3	6	1	1	2	1	1	6	30
67	4	4	1	4	13	2	1	4	1	1	9	2	1	4	2	9	1	2	2	2	7	3	3	2	2	4	14	52
68	2	2	1	2	7	1	2	4	1	2	10	4	3	5	2	14	2	2	2	2	8	2	4	4	2	4	16	55
69	4	2	1	4	11	1	2	5	2	1	11	3	2	4	3	12	2	3	4	1	10	2	3	4	2	4	15	59
70	4	2	1	2	9	2	2	4	1	2	11	3	1	5	2	11	1	4	4	2	11	2	2	1	4	4	13	55

71	2	2	1	2	7	2	2	5	1	1	11	3	1	5	3	12	1	4	4	2	11	2	3	2	3	4	14	55
72	2	2	1	1	6	1	2	5	1	1	10	3	1	4	3	11	3	3	4	2	12	2	1	1	4	4	12	51
73	4	4	1	2	11	1	3	4	2	2	12	2	1	4	4	11	2	4	4	2	12	2	2	1	3	4	12	58
74	4	2	2	3	11	2	3	4	2	2	13	2	3	4	3	12	2	4	4	1	11	2	2	1	3	4	12	59
75	4	1	1	2	8	3	1	4	2	2	12	2	2	4	2	10	2	4	4	1	11	2	1	2	2	4	11	52
76	2	1	1	2	6	2	2	4	1	2	11	1	2	5	2	10	1	5	4	1	11	2	1	3	2	4	12	50
77	2	2	1	3	8	2	1	5	1	1	10	1	1	5	1	8	1	5	4	2	12	2	2	3	2	3	12	50
78	4	2	1	3	10	1	1	5	2	1	10	2	2	4	2	10	1	4	4	2	11	1	1	4	3	4	13	54
79	2	1	1	2	6	2	3	4	2	2	13	1	4	4	3	12	2	4	4	2	12	2	2	1	3	4	12	55
80	2	2	2	1	7	1	1	4	1	2	9	2	2	4	3	11	1	4	3	1	9	2	2	2	4	4	14	50
81	3	2	4	2	11	2	3	4	2	2	13	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	4	2	3	3	16	68
82	2	1	2	2	7	2	2	5	1	1	11	2	2	3	2	9	2	1	1	2	6	2	1	2	4	4	13	46
83	2	1	1	2	6	2	3	5	2	2	14	2	2	4	3	11	2	4	3	1	10	2	2	2	1	2	9	50
84	2	2	1	3	8	1	2	4	2	2	11	2	3	4	3	12	1	3	4	2	10	2	3	3	3	4	15	56
85	2	2	2	2	8	2	2	5	2	2	13	2	4	4	3	13	2	2	4	1	9	2	2	1	2	4	11	54
86	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	3	4	4	3	4	18	81
87	2	2	4	3	11	2	3	4	3	2	14	3	3	3	2	11	1	4	4	1	10	2	3	4	3	4	16	62
88	4	2	2	2	10	2	2	5	2	2	13	2	2	2	4	10	3	4	4	2	13	2	2	4	2	4	14	60
89	4	2	2	2	10	3	2	5	2	2	14	2	1	4	3	10	2	5	3	2	12	2	2	2	2	4	12	58
90	2	2	1	3	8	2	3	4	3	2	14	3	3	4	3	13	1	4	3	2	10	2	3	2	2	2	11	56
91	4	2	2	2	10	3	3	4	2	1	13	2	2	3	2	9	2	3	2	1	8	2	2	2	2	4	12	52
92	2	2	1	2	7	3	1	5	2	1	12	3	2	3	3	11	2	4	2	1	9	2	1	1	1	3	8	47
93	3	3	5	4	15	4	5	4	4	5	22	4	4	2	5	15	5	5	4	4	18	4	4	4	4	5	21	91
94	2	2	2	3	9	1	5	4	3	2	15	4	2	4	3	13	2	2	3	2	9	2	4	3	4	4	17	63
95	2	2	1	2	7	4	2	4	1	2	13	2	2	2	3	9	1	3	2	2	8	2	3	2	3	4	14	51

96	2	2	1	3	8	3	3	4	2	2	14	3	3	3	3	12	1	2	3	2	8	2	2	3	4	4	15	57
97	2	2	1	3	8	3	3	5	3	2	16	2	3	3	3	11	2	3	3	2	10	2	2	3	3	4	14	59
98	2	2	1	1	6	1	1	3	2	2	9	2	4	4	3	13	1	4	4	1	10	2	3	3	2	3	13	51
99	2	2	1	3	8	2	1	4	3	2	12	3	3	3	3	12	2	3	4	1	10	2	2	4	2	4	14	56
100	4	2	1	3	10	3	3	4	3	2	15	2	4	4	3	13	1	4	4	1	10	2	2	3	3	4	14	62
101	4	2	1	3	10	3	3	4	2	2	14	2	4	4	3	13	1	3	4	1	9	2	3	2	2	2	11	57
102	4	2	2	2	10	2	4	2	2	2	12	2	3	4	4	13	2	4	3	2	11	2	2	2	2	2	10	56
103	2	2	3	4	11	1	3	2	4	3	13	4	4	3	4	15	3	4	4	2	13	4	4	1	3	4	16	68
104	4	3	1	2	10	2	3	4	2	2	13	2	2	2	2	8	1	4	4	2	11	2	2	1	1	1	7	49
105	2	1	2	3	8	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	2	1	10	39
106	2	3	2	3	10	2	2	3	3	3	13	3	3	4	3	13	2	3	3	4	12	3	3	2	2	3	13	61
107	4	3	4	4	15	2	3	3	3	3	14	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	3	4	4	4	4	19	77
108	2	2	1	2	7	1	1	4	1	1	8	2	4	4	3	13	1	4	4	2	11	2	2	3	3	4	14	53
109	4	2	2	2	10	3	3	5	3	2	16	2	3	3	4	12	2	4	3	1	10	2	3	4	2	4	15	63
110	1	1	2	1	5	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	5	1	1	1	3	6	1	1	1	2	1	6	28
111	5	4	5	5	19	4	5	5	5	4	23	5	5	4	3	17	4	5	5	3	17	4	5	5	4	5	23	99
112	4	2	2	3	11	3	1	4	3	2	13	2	3	3	3	11	2	4	4	1	11	2	2	1	1	4	10	56
113	2	2	1	4	9	2	2	5	4	3	16	2	1	4	4	11	1	4	4	1	10	2	3	2	2	3	12	58
114	2	2	1	2	7	2	2	5	2	2	13	2	2	4	2	10	1	3	3	2	9	2	3	2	1	4	12	51
115	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	4	17	72
116	4	2	1	2	9	2	2	4	2	1	11	1	3	4	2	10	2	2	2	2	8	2	3	2	1	1	9	47
117	2	2	1	1	6	2	3	5	3	2	15	2	3	4	3	12	1	4	3	1	9	2	2	1	1	1	7	49
118	2	2	1	3	8	3	3	1	1	1	9	2	4	3	3	12	1	4	3	2	10	2	2	4	2	4	14	53
119	2	1	1	2	6	2	2	4	1	1	10	2	3	2	2	9	1	4	2	2	9	2	3	2	2	4	13	47
120	4	1	2	1	8	1	1	4	1	1	8	1	2	2	4	9	2	2	2	4	10	2	3	2	2	4	13	48

121	2	2	1	1	6	3	1	4	2	1	11	3	3	3	2	11	1	2	4	4	11	2	3	2	2	2	11	50
122	2	1	3	2	8	2	3	5	2	2	14	3	2	4	2	11	2	3	3	3	11	3	2	3	3	2	13	57
123	1	1	2	2	6	1	3	5	1	2	12	2	1	3	1	7	1	4	3	4	12	2	2	1	2	1	8	45
124	1	2	2	2	7	2	2	4	2	2	12	1	2	1	2	6	2	4	4	3	13	2	1	4	2	1	10	48
125	2	2	1	4	9	2	1	4	1	1	9	3	2	4	2	11	1	4	4	2	11	2	3	2	4	4	15	55
126	4	2	2	4	12	1	3	5	1	2	12	2	2	4	3	11	2	3	3	1	9	2	3	3	2	3	13	57
127	1	1	1	1	4	1	3	1	1	2	8	1	1	2	1	5	1	3	1	1	6	2	1	2	1	1	7	30
128	2	2	2	4	10	2	2	4	2	2	12	1	4	4	3	12	2	2	2	2	8	3	4	2	2	4	15	57
129	1	1	2	2	6	1	2	5	2	2	12	3	4	4	2	13	1	2	1	2	6	2	2	1	1	4	10	47
130	4	2	1	1	8	2	3	4	2	2	13	3	4	4	3	14	1	3	3	2	9	2	2	3	2	4	13	57
131	2	2	2	2	8	3	2	4	2	2	13	2	3	4	2	11	2	4	3	1	10	2	3	4	1	4	14	56
132	4	2	1	1	8	3	2	4	1	1	11	3	3	3	4	13	2	4	4	2	12	3	3	2	2	4	14	58
133	2	1	2	3	8	2	1	2	2	2	9	2	3	4	2	11	2	2	4	2	10	3	3	2	2	3	13	51
134	2	1	2	1	6	1	2	4	2	1	10	2	4	2	2	10	1	3	3	2	9	2	2	2	1	3	10	45
135	3	2	1	2	8	2	2	3	2	2	11	1	4	1	1	7	1	3	3	2	9	2	1	3	2	2	10	45
136	2	1	2	2	7	3	2	4	2	1	12	2	3	4	2	11	2	2	3	1	8	2	3	2	2	2	11	49
137	4	2	1	1	8	2	2	4	2	1	11	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	4	4	14	51

Solicitud de la cantidad de usuarios recurrentes de los servicios en línea de la MPM 2022 - CARTA N°001 - 2023- MPM/GAF-OTI con EXP virtual 508696



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Moyobamba, 05 de junio de 2023

CARTA N° 001 - 2023- MPM/GAF-OTI

SEÑORITA:
CRISLEY MAGENDIE GUEVARA LÓPEZ
ESTUDIANTE DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
crisleyguev2894@gmail.com
San Martín - Moyobamba - Moyobamba

ASUNTO : REMITO INFORMACIÓN SOLICITADA

REF. : CARTA N° 006 -2023-CMGL, recibido el 05/06/2023

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente en nombre de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en atención al documento de la referencia y en el marco de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, remite la información solicitada, según el siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	PROMEDIO ANUAL	PROMEDIO MENSUAL
CANTIDAD DE USUARIOS PERMANENTES Y/O RECURRENTES QUE HACEN USO DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA DE LA MPM.	1579	132

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Firmado Digitalmente por :
NORIEGA VALDEZ Luis Enrique FAU 20146806679 soft
Cargo : JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE
LA INFORMACION
Motivo: Soy autor del documento
Fecha: 06.06.2023 08:28:40-0500

Jr. Pedro Canga N° 262 - Plaza de Armas Moyobamba



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico de la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA generado en concordancia por lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web <http://177.73.254.74/validad/d55ef9d-1565-47ca-b683-21eec45d7311.pdf>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023", cuyo autor es GUEVARA LÓPEZ CRISLEY MAGENDIE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:31:34
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 04-08-2023 21:40:08

Código documento Trilce: TRI - 0640997