



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de  
Heroínas Toledo, Concepción, Junín - Año 2023

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

**AUTOR:**

Tinoco Cóndor, Marlon Oscar ([orcid.org/0000-0003-1487-3518](https://orcid.org/0000-0003-1487-3518))

**ASESORES:**

Dra. Castañeda Núñez, Eliana Soledad ([orcid.org/0000-0003-3516-1982](https://orcid.org/0000-0003-3516-1982))

Dra. Ramírez Lau, Sandra Cecilia ([orcid.org/0000-0002-6970-2778](https://orcid.org/0000-0002-6970-2778))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Esta Tesis, está dedicada a mi padre Oscar Edelmiro, Tinoco Rosales , por todo el amor que me dio, por sus consejos, por enseñarme el camino de la vida. A pesar de que ya no está a mi lado, lo llevo, siempre conmigo.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por su inmenso amor, por darme salud, sabiduría, por haberme acompañado y guiado a lo largo de de esta maestría. Por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, gracias padre eterno.

Agradezco al Lic. Agatón Jesús Mantari Mantari, Alcalde de la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín, por su generosidad y su apoyo para el desarrollo de esta tesis, deseándole éxitos y bendiciones en su gestión.

Agradezco a la Dra. Eliana Soledad Castañeda Núñez, en su calidad de docente de la Maestría en Gestión Pública, por habernos guiado en este proyecto, en base a su gran profesionalismo, experiencia y sabiduría.

Agradezco a la Universidad César Vallejo, por brindarnos la oportunidad de cumplir nuestros sueños y metas, basada en una educación de calidad.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

## Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gobierno digital y sus dimensiones.	25
Tabla 2	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.	26
Tabla 3	Determinación del ajuste de datos para el modelo si el gobierno digital influye en la calidad del servicio	27
Tabla 4	Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal	27
Tabla 5	Pseudo R <sup>2</sup> de la hipótesis general	28
Tabla 6	Pseudo R <sup>2</sup> de la dimensión gobierno digital y la variable calidad del servicio.	28
Tabla 7	Pseudo R <sup>2</sup> de la dimensión confiabilidad y la variable gobierno digital.	29
Tabla 8	Pseudo R <sup>2</sup> de la dimensión seguridad y la variable gobierno digital.	29
Tabla 9	Pseudo R <sup>2</sup> de la dimensión capacidad de respuesta y la variable gobierno digital.	30

## Resumen

La investigación se sitúa en la línea de investigación gestión de políticas públicas. El objetivo de la investigación fue: determinar de qué manera el gobierno digital influye en la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023. La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 1064 ciudadanos del Distrito de Heroínas Toledo, provincia de Concepción, región Junín. La muestra estuvo conformada por 283 ciudadanos, según fórmula muestral. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable gobierno digital estuvo conformado por 27 ítems y el cuestionario para medir la variable calidad del servicio por 13 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 27 para procesar los datos. Según los datos de Nagelkerke, se muestra un .670 (67%), llegando a ser considerable dicho tipo de relación entre las variables identificadas, señalándose que existe un nivel importante de significancia entre la variable gobierno digital y la variable calidad del servicio, pudiéndose señalar que el gobierno digital influye significativamente en la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo.

**Palabras clave:** Gobierno digital, calidad del servicio, confiabilidad.

## **Abstract**

The research is located in the public policy management research line. The objective of the research was: to determine how the digital government influences the quality of the service, in the District Municipality of Heroines Toledo, 2023. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 1064 citizens of the Toledo Heroines District, Concepción province, Junín region. The sample consisted of 283 citizens, according to the sample formula. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the digital government variable consisted of 27 items and the questionnaire to measure the quality of service variable by 13 items. The statistical software SPSS version 27 was used to process the data. According to the Nagelkerke data, a .670 (67%) is shown, this type of relationship between the identified variables becoming considerable, noting that there is an important level of significance between the digital government variable and the service quality variable, being able to point out that the digital government significantly influences the quality of service in the District Municipality of Heroines Toledo.

**Keywords:** Digital government, service quality, reliability.

## I. INTRODUCCIÓN

La problemática del estudio se sustentó en la ausencia de elementos y componentes básicos y elementales que se deben implementar para un adecuado desarrollo de los criterios que sustenten el desarrollo de un gobierno digital que propicie paulatinamente el desarrollo de los servicios orientados al ciudadano, de ahí que se haya hecho énfasis en la necesidad de plantear los instrumentos que componen el gobierno digital, a fin de priorizar que las demandas ciudadanas puedan verse priorizadas, ya que existen muchas necesidad y brechas que cerrar, empezando con mejorar el sistema de atención que los ciudadanos reciben, haciéndolo más flexible y célere, de modo que se trabaje en tutelar estas demandas, postergada por muchos años, siendo importante enfatizar en acelerar este proceso de digitalización. En tal contexto, se han desarrollado diferentes perspectivas institucionales sobre las cuales se ha basado el gobierno digital, siendo importante haber evaluado adecuadamente cada componente vinculado a las principales teorías sobre las cuales se ha incoado todo el proceso de análisis de la gestión municipal, siendo esto un factor determinante para contextualizar la calidad del servicio orientado a favor de la población en general.

En un artículo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OECD (2019), Digital Government Studies, señala sobre los procesos digitales y la simplificación administrativa, es un problema latente en Latinoamérica, del cual el Perú no es ajeno, es así que el 29% de peruanos realizan sus trámites administrativos en una sola visita, el 41% de tramites requiere más de 3 visitas y el 17% señalan que los tramites y/o procesos administrativos son sencillos.

A nivel internacional debe indicarse que en los últimos años existe una mayor preocupación a nivel estatal por enfatizar en relacionar la calidad del servicio y el gobierno digital. Así, según Carrera (2020), las entidades públicas deben priorizar medidas necesarias para acelerar el proceso de digitalización en cada ámbito del gobierno. Por ejemplo, para Corral (2019), en Argentina, los municipios han ido modernizando los servicios públicos que brindan, innovando en la digitalización de los trámites administrativos que se brindan. Inclusive a nivel gubernamental, el estado argentino ha expedido ciertos decretos supremos para ordenar que los municipios puedan incluir herramientas tecnológicas en favor de la calidad de atención del ciudadano. Para Sarria (2021) es inevitable concentrar un conjunto de

medidas digitales, priorizando que los trámites administrativos puedan resolverse en el plazo más inmediato y simplificado. En tal contexto, es fundamental haber sustentado el tema de la relevancia de la gestión municipal, habiendo sido fundamental haber evaluado cada consideración dogmática de estas instituciones jurídicas.

A nivel nacional, en las últimas décadas se ha planteado un sistema de modernización que enfatiza hacer más céleres los procedimientos administrativos. En tal sentido, según Godoy (2022), esto se vincula plenamente con el proceso de digitalización que muchas entidades públicas vienen implementando. En el ámbito municipal, existe poco interés de digitalizar todo el acervo documentario, ya que, de acuerdo a Portilla, ni el trece por ciento de las Municipalidades a nivel nacional han implementado completamente un método de gobierno digital, lo cual llega a afectar una eficiente atención y calidad del servicio en favor del ciudadano. De acuerdo a Polanco (2020), no existe una clara estrategia gubernamental de las Municipalidades para lograr que sus gobiernos sean digitales. Por lo que, siguiendo a Mora (2018), colocar en agenda el desarrollo de un gobierno digital debe ser un ámbito a incluir de forma expresa la normatividad pertinente a las entidades municipales en el Perú.

La Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, es un gobierno local municipal en donde es necesario implementar diversas acciones administrativas para poder situar el gobierno digital para la mejora de todas las demandas vinculadas a los servicios brindados por la ciudadanía, por lo que es fundamental priorizar su atención en función a los componentes de un proceso tecnológico que enfatice en mejorar la calidad del servicio que reciben sus ciudadanos, como por ejemplo, el hecho de desarrollar una mejora en los trámites administrativos que se realicen, con el objetivo que se haga en menos tiempo y de forma menos burocrática, acelerando este tipo de procesos para generar un bienestar mucho más anclado en modernidad y eficiencia.

La investigación desarrolló un tema sumamente importante en la actualidad de las entidades públicas, y concretamente, en las Municipalidades de nuestro país. Así, nos hemos enfocado en estudiar la influencia del gobierno digital en la calidad del servicio. Y sea aplicado en una Municipalidad rural, en este caso, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, a fin de haber evaluado los elementos

fundamentales vinculados y estrechamente relacionados al gobierno digital en favor de sus ciudadanos, más aún si se considera que el desarrollo gubernamental debe darse desde una visión más cercana y próxima a las necesidades del ciudadano, y esto puede mejorar si es que hallamos una entidad municipal enfocada en metas claras para cumplir los diferentes acuerdos que desde el Estado peruano se han firmado para concretar un gobierno digital. En la Municipalidad objeto de estudio, hasta el año 2022 son pocos los avances en favor de lograr un gobierno digital que favorezca la calidad del servicio de sus ciudadanos, por lo que es fundamental plantear propuestas para mejorar un tipo de gobierno digital. En tal sentido, ha sido relevante analizar los diferentes componentes del gobierno digital, para que pueda llegar a ser implementado y mejoren los servicios públicos brindados en beneficio de los usuarios, quienes tramitan diversos documentos, a fin de lograr un gobierno municipal transparente y eficiente, siendo necesario que la administración pública se modernice. La investigación ha tenido como propósito evaluar y analizar de qué manera se han implementado las herramientas propias de un gobierno digital en una Municipalidad rural. En este caso, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, ubicada en la provincia de Concepción, región Junín. Así, se estudió la relación entre la calidad del servicio en favor del ciudadano de dicho distrito y su relación con el gobierno digital, para lo cual se llevó una investigación pormenorizada y detallada. Por lo que el propósito de la investigación fue desarrollar el nivel de influencia entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la mencionada entidad, tiene como objetivo determinar de qué manera el gobierno digital influye en la calidad del servicio, en dicha comuna, considerando como alternativa de solución modificar los instrumentos de gestión en favor de obligar una mayor apertura a poder digitalizar cada servicio que se brinda por parte de la administración municipal, principalmente, las municipalidades.

El problema general de la investigación ha sido: ¿de qué manera el gobierno digital influye en la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023?; los problemas específicos son: ¿de qué manera el gobierno digital influye en la confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023?

La justificación teórica del estudio propuso diferentes criterios para poder establecer cómo se deben relacionar los diversos elementos de la calidad del

servicio y el gobierno digital, enfatizando en generar una mayor modernización de las Municipalidades, esto en consonancia con un sistema administrativo más cercano al ciudadano. En tal sentido, el estudio se ha desarrollado para poder proponer diferentes propuestas de carácter teórico para evaluar de mejor manera la calidad del servicio y el gobierno digital, a través de un estudio pormenorizado y detallado de cada variable. La justificación metodológica del estudio contribuyó mediante un instrumento de investigación cualitativo denominado guía de entrevista, el mismo que será elaborado de acuerdo a las categorías y subcategorías estudio. El referido instrumento de investigación será validado a través del denominado juicio de expertos. El instrumento de estudio sirvió para poder medir las variables identificadas, siendo importante su operacionalización, y de esta manera, el referido instrumento de investigación servirá para que otros investigadores puedan también aplicarlo. La justificación práctica del estudio contribuyó en favor de los funcionarios y servidores públicos municipales, a fin que puedan aplicar de forma eficiente los aspectos aplicativos sobre el gobierno digital en favor de la calidad del servicio orientado a los ciudadanos. Esto ha sido de gran utilidad para mejorar la administración pública municipal, y generar un desarrollo hacia la modernidad estatal. De esta manera, la forma en que se apliquen los diversos componentes del gobierno digital, serán utilizados por los funcionarios y servidores públicos, para poder mejorar los servicios que se brindan en favor de la población.

El objetivo de la tesis se ha estructurado de la siguiente forma: determinar de qué manera el gobierno digital influye en la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023; los objetivos específicos son: determinar de qué manera el gobierno digital influye en la confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023.

La hipótesis de la tesis se ha redactado de la siguiente forma: el gobierno digital influye significativamente en la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023; las hipótesis específicas son: el gobierno digital influye significativamente en la confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Desde un contexto internacional, se han estructurado las siguientes tesis: Espinoza (2021) ha fijado como objetivo analizar el tipo de vinculación sobre los elementos del gobierno digital o electrónico con la calidad del servicio que se presta al ciudadano, a nivel de la metodología empleó el método científico, como muestra a considerado a 199 personas que viven en la localidad de Pino, como técnica empleó la encuesta, siendo su instrumento de investigación el cuestionario. A nivel de resultados, ha planteado que el gobierno digital constituye un factor relevante que beneficia a la población sobre la cual se debe de desarrollar cada política pública municipal. Sobre ello, ha planteado que un 38% de ciudadanos ha indicado que en la localidad de Pino se deben implementar cada vez más, los criterios que expliquen y apliquen de mejor manera un gobierno de tipo electrónico. Y como conclusiones ha referido que, en este tipo de entidades, en este caso, un gobierno municipal, sí es factible poder implementar los diferentes elementos propios del gobierno digital, para acelerar el proceso de simplificación administrativa.

Kocaoğlu (2021) ha establecido como objetivo de investigación la influencia del gobierno digital en el servicio de electricidad en la localidad de Santiago de Chile, a nivel de la metodología empleó el método inductivo-deductivo, como muestra a considerado a 15 especialistas en gestión pública, como técnica e instrumento que empleó la entrevista. A nivel de resultados, ha planteado que es importante medir el nivel de influencia del gobierno digital, ya que esto posibilita que sean más céleres los trámites. En tal sentido, ha esgrimido que un 45% de expertos opina que es bastante interesante haber situado como relevante el hecho de poner de relieve el gobierno digital en los servicios públicos. Y como conclusiones ha referido que es fundamental poder cumplir con determinados requisitos de procedibilidad para que pueda desarrollarse la implementación de un sistema de gobierno digital, valorando los importantes ventajas o características que este tiene en favor de la administración pública.

Ylinen (2021) ha planteado como objetivo de estudio el análisis de los diferentes componentes que forman parte del gobierno digital y, cómo esto se relaciona con el servicio al ciudadano. A nivel de la metodología empleó el método inductivo-deductivo, como muestra a considerado a 178 ciudadanos del Cantón de Quito, como técnica empleó la encuesta, siendo su instrumento de investigación el

cuestionario. A nivel de resultados, ha planteado que para un adecuado proceso de digitalización es necesario que se desarrollen diferentes actividades a fin que los gobiernos locales puedan adecuarse y sirvan como parámetro para que se mejoren todos los servicios planteados y desarrollados a los ciudadanos. Ha establecido estadísticamente que el 67% de los ciudadanos valora que se implementen mecanismos eficientes para poder sustentar la gobernabilidad a través de medios digitales. Y como conclusiones ha referido que se ha establecido un nivel de relación significativo entre los componentes que forman parte del gobierno digital y el desarrollo de los servicios que se brindan al ciudadano.

Luna (2019) ha establecido como finalidad de su investigación, siendo relevante el hecho de sustentar el sistema de relación entre los diferentes elementos que constituyen la fundamentación del sistema vinculado a la calidad del servicio, siendo relevante haber puntualizado en sistematizar un proceso de calidad y su vinculación con el gobierno digital. A nivel de la metodología empleó el método analítico-sintético, como muestra a considerado a 54 funcionarios y servidores públicos de la localidad de Nuevo México, como técnica empleó la encuesta, siendo su instrumento de investigación el cuestionario. A nivel de resultados, ha planteado que es necesario cumplir progresivamente la digitalización de los servicios públicos que se brindan, para lo cual es correcto plantear la necesidad de aplicar los diferentes instrumentos de gestión. Ha fijado que el 90% de ciudadanos valora adecuadamente todos los componentes del proceso de reducción y trámite administrativo, como criterio esencial para sustentar el desarrollado de su comunidad. Y como conclusiones ha referido que es importante que el gobierno digital como tal sea debidamente implementado para el beneficio de la población, a fin de que el proceso de simplificación administrativa sea una realidad más próxima y se eviten procedimientos engorrosos.

Numpaqué (2019) ha desarrollado un estudio importante sobre la base del análisis del gobierno digital y los componentes que forman parte de la calidad brindada a la ciudadanía. A nivel de la metodología empleó el método científico, como muestra a considerado a 12 especialistas en calidad del servicio, como técnica empleó la entrevista. A nivel de resultados, ha planteado que es fundamental poder avanzar como gobierno a un entorno cada vez más digital, de forma que puedan implementarse los diferentes mecanismos propios de un sistema

administrativo más eficiente. Ha sostenido que existe una amplia mayoría de especialistas en donde plantea que la calidad del servicio es un criterio fundamental para brindar una atención debida al ciudadano. El 67% de especialistas consultados ha planteado la urgencia de acelerar el proceso tecnológico de imbuir una mayor modernidad de los servicios que se orientan a los ciudadanos. Y como conclusiones ha referido que es importante valorar y tomar en cuenta todos los componentes básicos del gobierno electrónico en la mejora de la calidad del servicio que reciben los ciudadanos, siendo elemental tomar en cuenta que la administración pública sea cada vez más transparente.

A nivel nacional, se han planteado los siguientes antecedentes: Ojeda (2021) ha establecido una vinculación referida a la calidad del servicio y su estrecha vinculación con el contexto del gobierno digital, esto localizado en un espacio ubicado en la Corte Superior de Justifica del Santa. A nivel de la metodología empleó el método analítico-sintético, como muestra a considerado 93 usuarios, como técnica empleó la encuesta, siendo su instrumento de investigación el cuestionario. A nivel de resultados, ha indicado que existe un nivel de relación significativo importante entre la calidad del servicio y el gobierno digital, tomando en cuenta los diferentes criterios de propuestas que se basan en un sistema cada vez más orientado a la mejora de los servicios brindados a los usuarios. Sobre dicho criterio, se ha establecido que el 76% de usuarios plantean como alternativa necesaria el hecho de fundamentar que se apliquen los fundamentos sobre los cuáles se debe construir y diseñar las políticas públicas locales de un gobierno digital orientado a satisfacer las demandas de los usuarios. Y como conclusiones ha referido que es importante tomar en cuenta que sí existe un nivel de relación esencial entre el gobierno digital y la calidad del servicio, por lo cual ha sido fundamental vincular dichas variables de estudio, a partir del instrumento de investigación aplicado.

Peralta (2021) ha fijado como objetivo de investigación ha sido relacionar el nivel de calidad del gobierno digital con los servicios públicos municipales brindados. A nivel de la metodología empleó el método científico, como muestra a considerado a 87 ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Morales, como técnica empleó la encuesta, siendo su instrumento de investigación el cuestionario. A nivel de resultados, ha indicado que cada vez se ha más frecuente tomar en cuenta los

diferentes elementos de un nivel de gobierno digital para poder mejorar los servicios públicos municipales, a fin de haber mejorado los diferentes componentes del gobierno municipal. En tal sentido, ha estimado que un 80% de ciudadanos plantea que las políticas públicas locales a implementar se deben ceñir a criterios de calidad digital y gobernanza. Y como conclusiones ha referido que ha sido fundamental propiciar el desarrollo del gobierno digital, para que puedan mejorarse los servicios públicos brindados.

Gonzales (2020) ha determinado como objetivo el análisis entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y el gobierno digital. A nivel de la metodología empleó el método analítico-sintético, como muestra a considerado a 11 especialistas en calidad del servicio, como técnica empleó la entrevista, siendo su instrumento de investigación la guía de entrevista. A nivel de resultados, ha planteado que es necesario que se adopten determinados instrumentos de gestión pública para poder desarrollar un sistema administrativo cada vez más vinculado a un entorno digital, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio. Ha establecido que existe un 65% de especialistas que opinan que es importante acelerar adecuadamente el proceso de gobernanza digital bajo los elementos que la teoría del gobierno ha formulado en diversos enfoques. Y como conclusiones ha referido que ha sido importante evaluar los diferentes componentes propios de la calidad del servicio a fin que exista un gobierno digital mucho más eficiente y que mejore la atención a los usuarios.

Carcausto (2019) ha establecido como enfoque central, analizar y estudiar los fundamentos estructurados para la base del gobierno digital y su relación con las dimensiones de los servicios públicos. A nivel de la metodología empleó el método inductivo-deductivo, como muestra a considerado a 111 ciudadanos de la localidad de Azángaro, Puno, como técnica empleó la encuesta, siendo su instrumento de investigación el cuestionario. A nivel de resultados, ha planteado que es importante desarrollar los elementos y aspectos básicos de la calidad del servicio, siendo fundamental poder relacionarlo con el gobierno digital, a fin de haber logrado un gobierno municipal más moderno como eficiente. En tal sentido, ha indicado que un 67% de ciudadanos de la localidad ha valorado adecuadamente que existan cada vez más componentes tecnológicos que mejoren los servicios en favor del ciudadano. Y como conclusiones ha referido que se ha determinado un

nivel de relación entre la calidad del servicio con el gobierno digital, por lo que ha sido importante tomar en cuenta los diferentes elementos del gobierno digital, para facilitar y expandir su uso.

Huancollo (2018) ha determinado como finalidad importante poder estudiar la vinculación entre los factores asociados a la calidad del servicio, esto relacionado a determinados elementos de un tipo de gobierno asociado a las nuevas tecnologías. A nivel de la metodología empleó el método inductivo-deductivo, como muestra a considerado 183 ciudadanos electores de la localidad de Taraco, como técnica empleó la encuesta, siendo su instrumento de investigación el cuestionario. A nivel de resultados, ha indicado que ha sido importante valorar los diferentes elementos a fin de mejorar la satisfacción del ciudadano, considerando esto dentro de un entorno cada vez más digital. Sobre dicho elemento, se ha planteado que un 80% de ciudadanos considera que existe una mejor satisfacción del usuario cuando se propician cada vez más los elementos de un gobierno más digital. Y como conclusiones ha referido que ha sido importante vincular los componentes de la calidad del servicio en relación a la satisfacción del usuario, a fin de mejorar los servicios municipales que se prestan en el gobierno local, siendo necesario para ello adoptar los mecanismos e instrumentos del gobierno digital. Sobre el tema del gobierno digital, existen diferentes conceptualizaciones que se han desarrollado de forma paulatina, a través de los años, desde cuando se conocía de forma genérica como ciertos avances vinculados a las más avanzadas tecnologías, hasta lo que actualmente se conoce como un tipo de gobierno electrónico.

Lucas (2020) explicó detalladamente la real valía del gobierno digital como concepto fundamental sobre el cual debe plantearse el desarrollo de todo proceso que implique una real digitalización de los servicios prestados por las entidades públicas. Se emplea la Teoría del Sistema de Gobierno Digital, para fundamentar la primera variable, gobierno digital, que en realidad constituye una concretización de las recomendaciones que diversos organismos internacionales han realizado para poder sustentar que una administración pública moderna debe interpretar los reclamos ciudadanos, siendo útil la adaptación de los diferentes mecanismos propios del gobierno digital, esto en palabras de Corte (2018), significa una mayor preponderancia de los usos tecnológicos para la mejora de los instrumentos de gestión empleados de forma ágil y moderna.

En ese orden de ideas, la primera variable, gobierno digital, según Derouet (2017), señala que este tipo de gobiernos propicia el uso de la tecnología para la mejora de la administración pública, siendo el objetivo poder generar un servicio digital cada vez más próximo a los ciudadanos, eliminando el papel y la burocracia administrativa clásica. De ahí que, según Freire (2019), existen a nivel comparado ciertos países que han construido una sociedad administrativa cada vez más digital, por ejemplo, se ha tomado como referencia el país de Estonia, que a nivel mundial es el gobierno digital más moderno, en la cual sus ciudadanos utilizan exclusivamente herramientas tecnológicas para los diversos trámites que realizan.

De esta manera, el gobierno digital es comprendido como un sistema que trae inmerso todo el proceso tecnológico que debe aplicarse a toda entidad del estado. Según el autor Lucas (2020), los gobiernos están tratando de implementarlas en varios campos con grandes conjuntos de datos, recopilando y evaluando dichas técnicas a través de instituciones y organismos públicos para la formulación de políticas. Con el advenimiento de nuevas tecnologías, los gobiernos cuentan con nuevas herramientas para formular políticas y poder satisfacer las necesidades de los ciudadanos. También tiene sus desventajas, ya que los gobiernos pueden tener servicios digitales ineficientes y los datos pueden estar en riesgo debido a sistemas de seguridad insuficientes. Freire (2019) muestra que antes de la pandemia, los gobiernos de todo el mundo ya estaban progresando digitalmente, algunos logrando avances significativos mientras que otros se encontraban en las primeras etapas de la transformación digital. Fue entonces cuando la pandemia global desencadenó cambios radicales. La capacidad de comprender cómo el gobierno digital puede funcionar de manera efectiva es el resultado de la implementación de la telemedicina y el trabajo remoto, los tribunales virtuales y la educación virtual, donde ocurren muchas innovaciones digitales. El gobierno ha mejorado la productividad digital a través del gobierno público, innovando así los servicios proporcionados, como documentos y otros trámites.

En un análisis formulado y explicado de forma amplia por el informe de IBM Wiseman (2018) se considera que el gobierno digital debe ser entendido como un concepto esencial sobre el cual se debe plantear la esencialidad de un componente vinculado a la digitalización de los servicios públicos, de acuerdo al contexto fundamentado en la problematización de cada vez buscar una mejora propia del

sistema público. De esta manera, para Kuniyoshi (2018), se plantea una relación interesante entre los servicios públicos fijados y diseñados por las entidades locales y su eventual relación con los componentes propios de un gobierno de estos considerandos, siendo esencial poder identificar adecuadamente cada componente del gobierno digital, a fin de que exista una coherencia significativa entre los diversos elementos de los servicios públicos, ya que ello puede posibilitar una interesante relación con las demandas de los ciudadanos, quienes aspiran a poder contar con una mayor influencia de las entidades, quienes pretenden regular su desarrollo local.

La implementación del gobierno digital es extremadamente importante como parte integral de la estrategia de modernización del gobierno, ya que le permite trabajar de manera efectiva y eficiente. Además, mantiene un registro permanentemente actualizado de toda la información georreferenciada propiedad del Estado, así mismo crea y pone a disposición de los ciudadanos una serie de recursos informáticos a través del sitio web de datos espaciales. Sobre ello, Católico (2016) explica que este tema es un aspecto sumamente novedoso, sobre el cual se debe establecer una estrategia adecuada para la mejora de los sistemas administrativos que tiene la administración pública estatal, siendo elemental poder confluir diferentes componentes para que su dinámica sea estructurada y desarrollada. En tal contexto, Duque (2015) indica que es fundamental poder tomar en cuenta las demandas ciudadanas que se plantean, a fin de contar con un gobierno cada vez más cercano a las circunstancias y contextos desarrollados por el Estado. De esta manera, para Figueras (2019) es importante que todos los niveles de gobierno cumplan con los escenarios establecidos por el modelo de gobierno digital que se quiera implementar en favor de las mayorías, a fin de contar con una adecuada interacción. En ese escenario, Huapaya (2015) ha indicado que es elemental que todo gobierno de este tipo tenga una adecuada relación con los instrumentos establecidos por el tipo de calidad del servicio que se quiera regular, de ahí la necesaria relación con determinados elementos fundamentados y determinados por el grado de asociatividad entre el gobierno digital y sus diferentes elementos.

Hay dos tipos de uso de las TIC en la lucha contra la pobreza: no económico y económico. El primero es un servicio en línea proporcionado por el gobierno a los

ciudadanos, como el gobierno electrónico y la educación a distancia. Entre los usos con fines económicos se encuentran los servicios prestados por el sector privado o para fortalecer el sector privado, como las microfinanzas. Por otro lado, investigaciones realizadas han concluido que el crecimiento del sector TIC crea nuevas oportunidades de empleo en los países en desarrollo. La administración pública necesita gestionar herramientas que permitan la participación responsable e informada de la ciudadanía. Según García (2018), la transparencia es un hecho político asociado a la democracia. Representa las demandas de la sociedad, su derecho legal a exigir que el gobierno cumpla con sus obligaciones. Este objetivo transformador debe basarse en la voluntad política que tiende a privar del derecho al poder análogo democrático, pero también requiere que los gobiernos se empoderen con la ingeniería técnica administrativa adecuada para permitir el ejercicio legítimo de ese derecho. La participación ciudadana, por su parte, constituye el fin supremo. El uso del gobierno digital tiene como objetivo promover una relación más estrecha entre el estado y sus ciudadanos y mejorar la transparencia y eficiencia de las actividades de servicio público. Una forma de transparentar el gasto es licitar y generar todo un proceso de desarrollo favorable y beneficio para los usuarios. Asimismo, al automatizar y plantear determinadas estructuras organizativas en la función pública, se puede reducir la discrecionalidad de los funcionarios públicos, generando así transparencia en la gestión y aumentando la capacidad de control de los ciudadanos Bounabat (2017). El problema del e-gobierno es parte de un fenómeno más amplio de globalización, revolución tecnológica y la llamada "era de la información", todo lo cual sitúa las estructuras estatales, las relaciones internacionales de poder y, en términos de distribución de la riqueza, en un marco que es sin duda inestable para los países desfavorecidos.

Entre las teorías, se emplea la Teoría del Gobierno Digital en la Administración, que Ávila (2018), consiste en un componente que debe insertarse progresivamente a los fueros de la administración estatal, tomando como parámetro el hecho de que su desarrollo se realiza bajo ciertas reglas esenciales, como el hecho de que debe existir una política de modernización del Estado que pueda sustentar adecuadamente el proceso de poder imbuir de manera más concreta y sustentada los elementos asociados al gobierno digital, esto dentro de un contexto

parametrado en situaciones de vulnerabilidad. En tal orden de ideas, dicha teoría se inscribe dentro de las nuevas políticas públicas que vienen desarrollando diferentes Estados, a fin de propiciar cada vez más, un mayor acercamiento a las demandas de los ciudadanos, quienes solicitan una mejora de la calidad de los servicios que brindan, de ahí que, Casermeiro (2020) haya planteado que es inevitable que la administración pública adopte el contenido regulado por el gobierno digital, para que sus servicios sean cada vez más eficaces y busquen una mayor satisfacción de los ciudadanos.

Ahora bien, la variable gobierno digital conceptualizado según Armas Urquiza y Armas Suarez (2011), es una forma para modernizar los procesos, y mejorar las relaciones con los ciudadanos a fin de cerrar las brechas digitales. Así mismo señalan que para el desarrollo de estrategias globales de un gobierno digital, se requiere de un análisis serio de las dimensiones, a fin de que sea un impacto en la sociedad, desde la forma de comunicarse y la de prestar servicios. Se pueden identificar cuatro dimensiones: la comunicación externa, la comunicación interna, el aspecto relacional y la promoción. Sobre la primera dimensión, comunicación externa, se refiere al uso de las TIC como prestador de servicios, conllevando a la interacción con los ciudadanos y agentes externos. Sobre la segunda dimensión comunicación interna, se refiere a que debe de destacar el papel preponderante que los gobiernos deben realizar en la utilización de las TIC para la mejora del funcionamiento interno que debe plasmarse en una mejor eficacia y efectividad en sus actuaciones. Sobre la tercera dimensión, el aspecto relacional se refiere a la utilización de las TIC a fin de facilitar las relaciones de las administraciones con entidades públicas o privadas con las que se mantiene mayor relación. Sobre la cuarta dimensión la promoción destaca las actividades las mismas que deben estar orientadas a una correcta cohesión social en el uso de las TIC por parte de la ciudadanía a fin de cerrar las brechas digitales por parte de las entidades y la población.

Al respecto otros autores establecen lo siguiente. Sobre la primera dimensión, comunicación externa, para Bounabat (2017), existen un conjunto de elementos que pueden agruparse para poder fundamentar este tipo de comunicación, siendo importantes, por ejemplo: plataformas digitales, redes sociales, herramientas digitales y las normas digitales, para sustentar que el

gobierno digital se debe desarrollar tomando en cuenta dichos criterios mencionados. Sobre la segunda dimensión, comunicación interna, según Bruzza (2020), existen también un conjunto de componentes que deben ser observados y adecuadamente contextualizados para poder desarrollar el gobierno digital, siendo relevantes, por ejemplo, los siguientes elementos: aspectos asociados a la denominada identidad digital, y todo lo que esto conlleva a su determinación y desarrollo de las diversas actividades del entorno digital; por la cual se podrán vincular de forma pertinente con los demás componentes de un gobierno digital, para lo cual se basa en un tipo de comunicación moderno que evite riesgos o fraudes a este modelo de gobierno. Sobre la tercera dimensión, el aspecto relacional, para (Gil et al. 2019), opinan que se pueden considerar los siguientes elementos básicos para el desarrollo adecuado del gobierno digital, siendo esenciales los siguientes elementos: esencialmente la asociación vinculada entre los diferentes elementos del gobierno digital y sus componentes. Esencialmente lo que se busca mediante estos elementos o componentes digital, es ubicar en el centro de la administración pública al ciudadano, para que pueda recibir un mejor servicio, de forma descentralizada y desconcentrada. Sobre la cuarta dimensión, la promoción, a decir de (Misuraca et al. 2020), se pueden integrar los siguientes elementos fundamentales: los medios de comunicación, la capacitación a personal, también las brechas digitales, y el uso correcto de sitios web; todos estos aspectos lo que deben propiciar es fundamentar que exista un gobierno digital que transparente las acciones que el Estado desarrolle, siendo esencial fundamentar que existe un nivel de coordinación que sustente un adecuado manejo de la web y también la gestión de datos, a fin de mejorar paulatinamente el conjunto de servicios enfocado a los usuarios.

En cuanto a la segunda variable calidad de servicio, Izquierdo (2021) fundamenta dogmáticamente que la calidad del servicio para satisfacer las expectativas de los usuarios que exceden un determinado servicio. Para lo cual se utiliza la Teoría de la Calidad del Servicio al Usuario, que de acuerdo a Sampaio y Romero (2017) es una teoría que tiene como enfoque principal priorizar un servicio adecuado y óptimo en favor del usuario, considerado este como quién recibe un servicio por parte de la administración pública, con la finalidad de que las entidades puedan otorgarle todas las facilidades y atenciones, de manera que se cumpla con

satisfacer las necesidades que demandan, ya que una cosa muy distinta a los servicios que reciben los clientes a nivel de una empresa privada a la de los usuarios por parte de las entidades públicas.

Es directamente relacionado con la satisfacción del cliente. Gonzáles y Wanca (2020) expresa de forma diáfana que la calidad del servicio puede garantizar la atención. De esta manera, se ha convertido en una entidad bastante efectiva, porque ha planteado problemas y determinadas estructuras organizativas relevantes para poder sustentar su desarrollo. Debe ser coherente con toda la organización, ya que son participantes en este campo y una base importante para los roles organizacionales. Arellano (2017) mencionó que la calidad del servicio al cliente es un ámbito de la vinculación de los servicios y la base para organizar ventajas competitivas. Ávila y Torres (2016) indicaron que esencialmente, la real valía del gobierno digital como concepto fundamental sobre el cual debe plantearse el desarrollo de todo proceso que implique una real digitalización de los servicios prestados por las entidades públicas. Morocho (2019) señaló que se refiere al conocimiento mostrados por los diferentes colaboradores que prestan determinados servicios en favor de la ciudadanía. Esto es lo que sienten cuando los clientes dan el problema y creen que los resolverán de la mejor manera.

Asimismo, se utiliza la Teoría de la Calidad del Servicio Moderno, para sustentar la segunda variable, calidad del servicio, sostenido por Adejo (2019), quien sostiene que actualmente este tipo de calidad cada vez más se enfoca en buscar una adecuada regulación de los servicios en beneficio de la población. Para el caso, según Berry (2010), esta teoría se enfoca en buscar que los ciudadanos reciban un servicio de calidad, que optimice sus tiempos y sus legítimas demandas ciudadanas. A nivel conceptual, esta segunda variable, calidad del servicio, Hoffman y Bateson (2011) indican que la calidad debe ser siempre orientada a generar un servicio óptimo que satisfaga las necesidades de los ciudadanos, a fin que puedan obtener servicios cada vez más eficaces y rápidos, pero cumpliendo un nivel de calidad que les permita desarrollar mejores beneficios en favor de sus solicitudes.

Así, según Miranda et al (2012), define la variable calidad de servicio como las cualidades relacionadas a una actividad, que faciliten su apreciación como mejor peor o igual a las demás actividades, la calidad de servicio para el autor se

fundamenta en las características propias de un servicio que pueden ser consideradas como favorables o desfavorables, para los usuarios que recibieron la atención, considerando que la idea que hoy tienen en mente las personas es la calidad. A consideración del autor puede ser dividida en las siguientes dimensiones de estudio: confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta. Sobre la primera dimensión, confiabilidad, señala que consiste en la destreza del personal para desarrollar el servicio sin cometer ninguna falta, realizando de manera correcta y honesta, la confianza y fiabilidad son sinónimos que implican que debe tener la confianza de que sus requerimientos son atendidos con prontitud en el plazo establecido. Sobre la segunda dimensión, seguridad, señala que consiste en las dudas por parte del usuario, la seguridad se dará cuando el personal cuente con el conocimiento y experiencia para dar respuestas a sus requerimientos. Sobre la tercera dimensión, capacidad de respuesta, refiere de que todas las entidades para prestar un servicio oportuno, debe tener un personal con voluntad de atender y antes posibles errores debe responder de manera eficiente. La capacidad de respuesta está vinculada en la celeridad para contestar al usuario sobre algún problema y que deberá de ser resuelto inmediatamente dentro de los plazos de Ley.

Al respecto otros autores refieren lo siguiente, para Sampaio y Romero (2017), la confiabilidad es un componente fundamental para evaluar el nivel de calidad del servicio que se brinda al ciudadano, de manera que se busca optimizar su desarrollo en función a los servicios prestados a nivel gubernamental. Sobre la segunda dimensión, seguridad, a decir de Ramírez (2019), este componente nos conlleva a sustentar que el servicio que se brinda debe brindarle un nivel de seguridad para los ciudadanos, es decir, que pueda generarle un nivel de confianza específica en el servicio brindado, de modo que efectivamente puede aplicarse dicha dimensión, siendo elemental evaluar que este nivel de seguridad le sirva para emplear o recibir el servicio prestado por la entidad municipal. Sobre la tercera dimensión, capacidad de respuesta, según Hurtado (2018), mediante este componente, se busca que la calidad del servicio implique que este sea claro y diáfano para los ciudadanos, por lo que transparentar el servicio favorecerá que sea adecuadamente empleado, a fin que se logre aplicar todos sus elementos, de manera que se genere un mayor acceso a las informaciones que se brindan en

favor del ciudadano, y que a nivel estatal puede brindarse en favor de los ciudadanos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### ***Tipo de investigación***

La investigación, se desarrolló sobre la base de un tipo básico, cuantitativa, con el cual se realizó el estudio de las variables identificadas, a partir de sus aspectos teóricos, sin generar efectos o consecuencias de corte aplicativo, que de acuerdo a Hernández et al. (2014) se fundamenta a través del análisis adecuado de las variables identificadas de forma puntual y concreta.

##### ***Enfoque de investigación***

El enfoque que se utilizó en la investigación fue de tipo cuantitativo, la cual, se empleó de forma sistemática, con un tratamiento estadístico, que a partir del instrumento de investigación se recolectaron los datos de estudio. Según Castañeda (2022) expone que es la evaluación cuantificable de los diversos fenómenos de estudio a través de instrumentos calibrados, con el fin de que se pueda expresar numéricamente la información por medio de la estadística.

##### ***Nivel de investigación***

EL nivel de la investigación fue de tipo explicativo (causa efecto), que, para Sánchez, et al. (2018) esta clase de indagaciones pretende instituir las causas de eventos, sucesos sociales o físicos que son analizados.

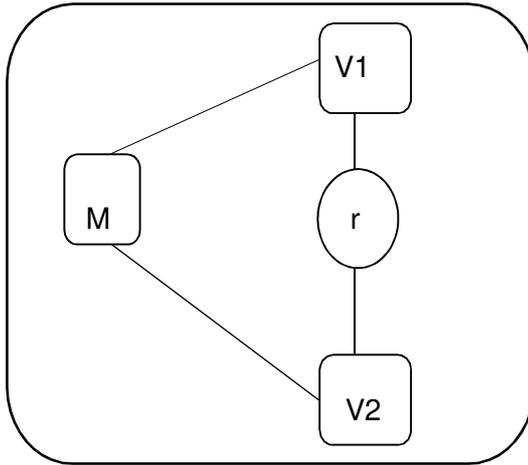
##### ***Método de investigación***

El método de investigación fue hipotético deductivo. Conforme a Siponen y Klaavuniemi (2020) es un método cíclico de análisis y observación que se emplea para generar y demostrar explicaciones en relación con un fenómeno de estudio o un grupo social. Según Boeren (2018), El objetivo del método es obtener conocimiento útil, en el sentido que las causas de determinen de tal manera que se pueden hacer predicciones confiables sobre eventos futuros.

##### ***Diseño de investigación***

En tanto, el diseño de la investigación fue no experimental, transversal, correlacional explicativa, que de acuerdo a Arias (2012), es un diseño por el cual no se realizó ningún tipo de experimentaciones para el desarrollo de los datos de estudio.

*Representación:*



Dónde:

M = 283 ciudadanos del distrito de Heroínas Toledo

V1 = GD

V2 = CS

r = Relación entre el GD y la CS

### 3.2 Variables y operacionalización

Variables, son aquellas particularidades y peculiaridades cualitativas o cuantitativas que posee el fenómeno estudiado, estas van a tener valores diversos (Medina et al. 2023)

#### **Variable: Gobierno digital**

**Definición conceptual.** Para Armas Urquiza y Armas Suarez (2011), el gobierno digital es una forma, para modernizar los procesos, y mejorar las relaciones con los ciudadanos a fin de cerrar las brechas digitales. Se fundamenta en los siguientes componentes, comunicación externa, comunicación interna, aspecto relacional y promoción.

**Definición operacional.** El gobierno digital es un elemento transformador que en los últimos años ha ido adaptándose a la administración pública, para que esta pueda generar una mayor satisfacción en los usuarios en el servicio que reciben, por lo que es importante avanzar en este proceso de gobierno digital, la cual en esta investigación se evidenció a través de un cuestionario de 27 preguntas y sub dimensionadas en 4 dimensiones, a) Comunicación externa con (2) indicadores, b) Comunicación interna con (3) indicadores, c) aspecto relacional con

(2) indicadores, (d) promoción con (02) indicadores, que están expresadas en tres niveles de medición, buena, regular y mala, su escala de medición es ordinal de tipo Likert, siendo las respuestas Nunca (1), Casi Nunca (2), Indeciso (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

**Variable: Calidad del servicio**

**Definición conceptual de la variable.** Para Miranda et al. (2012), la calidad de servicio define como las cualidades relacionadas a una actividad, que faciliten su apreciación como mejor peor o igual a las demás actividades, la calidad de servicio para el autor se fundamenta en las características propias de un servicio que pueden ser consideradas como favorables o desfavorables, para los usuarios que recibieron la atención, considerando que la idea que hoy tienen en mente las personas es la calidad. Se pueden agrupar dentro de este componente los siguientes elementos: confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta.

**Definición operacional.** La calidad del servicio es un componente básico que debe ser observado de forma pertinente y objetiva, con la finalidad de poder traslucir una adecuada satisfacción en beneficio del usuario, a fin que pueda existir una relación importante entre la entidad y el usuario, en este caso se evidenció a través de un cuestionario de 13 preguntas y sub dimensionadas en 3 dimensiones, (a) confiabilidad con (1) indicador, (b) seguridad con (1) indicador, (c) capacidad de respuesta con (1) indicador, expresadas en tres niveles de medición, buena, regular y mala. Su escala de medición es ordinal de tipo Likert, siendo las respuestas Nunca (1), Casi Nunca (2), Indeciso (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

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

#### **Población**

A nivel metodológico, la población según Otzen y Manterola (2017) es aquel conjunto de personas o elementos sobre las cuales se desarrolló el estudio, considerando para ello una adecuada identificación de los mismos. Para el caso, la población estuvo compuesta por los ciudadanos del Distrito de Heroínas Toledo, Provincia de Concepción, región Junín. Sobre dicha población se realizó el muestreo, según la cantidad y el acceso a la misma. Para el caso, la población se encuentra constituida por 1064 ciudadanos del Distrito de Heroínas Toledo, provincia de Concepción, región Junín; según la data estadística publicada por el INEI (2022).

### ***Criterios de selección***

Criterios de inclusión: se incluyó como parte del estudio a ciudadanos mayores de 18 años de ambos sexos varones y mujeres que reciben algún tipo de servicio público municipal por parte de la entidad, quedando como población objetivo a 700 ciudadanos aproximadamente.

Criterios de exclusión: se tomó en cuenta a todos aquellos ciudadanos que no cumplieran con los requisitos y las condiciones establecidas.

### ***Muestra***

La muestra es una porción representativa de la población (Ventura-León, 2017). En base a los criterios de inclusión e exclusión, la muestra fue delimitada a través del muestreo no probabilístico a conveniencia de autor, la cual está comprendida por 283 ciudadanos del Distrito de Heroínas Toledo, provincia de Concepción, región Junín.

### ***Muestreo***

El tipo de muestreo desarrollado, fue el no probabilístico en su modalidad opinático o por conveniencia, el cual según Etikan – Bala /2017), es aquel tipo de muestreo en el que el establecimiento de la muestra no implica pruebas de cálculo, sino que, para determinar el tamaño de la muestra se lleva a cabo un proceso de razonamiento en el que se consideran los criterios de selección que permitan determinar a los elementos que poseen la información pertinente a fin de lograr los objetivos planteados en la investigación.

### ***Unidad de análisis***

La unidad de análisis en donde se desarrolló el estudio fue a un ciudadano del distrito de Heroínas Toledo.

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

### **Técnicas**

La técnica de investigación empleada fue la encuesta, que de acuerdo a Príncipe (2016) es una técnica que se empleó utilizando un conjunto de preguntas hacia los participantes, a fin que dichas respuestas posteriormente sean procesadas.

## ***Instrumento***

En tanto, el instrumento que se empleó fue el cuestionario, que según Ugalde (2014) es un instrumento de carácter cuantitativo, el cual se estructuró según las variables y los indicadores de estudio, a partir de un conjunto de preguntas adecuadamente estructuradas. En la presente investigación se empleó como instrumento el cuestionario, el cual fue descrito por Indian (2019) como un formato que constan de una lista de preguntas sobre las variables en estudio, las cuales se diseñan meticulosamente y se adaptan a la muestra del estudio con la finalidad de asegurar que se recoja la información pertinente para hallar los objetivos de la investigación.

Para la variable gobierno digital, se utilizó un cuestionario el cual estuvo compuesto por (04) dimensiones, comunicación externa, comunicación interna, aspecto relacional y promoción, que consta de 27 preguntas, su aplicación fue individual y sus opciones de respuesta se plantearon en escala de Likert (1= Nunca, 2=Casi nunca, 3=Indeciso, 4=Casi siempre, 5=Siempre). De la misma manera para la variable calidad de servicio se empleó un cuestionario que estuvo compuesto en (03) dimensiones, calidad de servicio, confianza e información oportuna, que consta de 13 preguntas, su aplicación fue individual y sus opciones de respuesta se plantearon en escala de Likert (1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=Indeciso, 4=Casi Siempre, 5=Siempre), ambos cuestionarios fueron aplicados a los ciudadanos del distrito de Heroínas Toledo, por un periodo de 30 minutos, para obtener las respuestas a partir de una adecuada identificación de los indicadores, los mismos que sirvieron para poder estructurar las preguntas del estudio.

**Validez.** Sirvió para haber desarrollado un criterio de validez interna del instrumento de investigación seleccionado, a partir de los diferentes componentes propios del estudio (Sürücü et al., 2020). El proceso de validación fue evaluado a través del examen de jueces expertos para comprobar la validación de su estructura interna, quienes determinaron la aplicabilidad de los mismos.

**Confiabilidad.** La confiabilidad se realizó mediante análisis estadístico, realizando un plan piloto, se procedió a seleccionar a unos (20) pobladores del distrito de Heroínas Toledo, aplicando el coeficiente de Alfa de Cronbach, por ser un instrumento con escala ordinal, en el programa estadístico SPSS V26. a fin de obtener un instrumento idóneo y pertinente, que es lo que se busca una vez

procesados los datos, de modo que se ha aplicado el instrumento varias veces, produciendo los mismos resultados. El Cuestionario para medir la variable gobierno digital, obtuvo un valor de 0,794 en el Alfa de Cronbach lo que indica que posee un nivel de confiabilidad aceptable del mismo modo el cuestionario para medir la calidad del servicio obtuvo un valor de 0,794 en el Alfa de Cronbach lo que indica que posee un nivel de confiabilidad aceptable.

### **3.5 Procedimientos**

La investigación se desarrolló realizando en primer lugar, las coordinaciones respectivas con el alcalde de la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, a fin de poder aplicar los instrumentos de investigación. Una vez generado la autorización, en segundo lugar, se procedió a aplicar el instrumento y por último a su procesamiento. En tal sentido, se desarrolló de acuerdo a un procedimiento administrativo regular, por el cual, la información recolectada se realizó tomando en cuenta los documentos necesarios que nos servirá para solicitar la aceptación por parte de la entidad, de ahí que la aplicación del instrumento de investigación se realizó bajo los criterios de procedencia y factibilidad autorizada por la Municipalidad de Heroínas Toledo. Era necesario poder acreditar la aceptación por parte de la entidad, para que los documentos que se presentan puedan tener una veracidad y sea adecuadamente estructurada a nivel general.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El análisis descriptivo e inferencial se realizó mediante el estadígrafo SPSS, versión 26, siendo el de regresión logístico ordinal, realizando el análisis de cada variable y sus dimensiones para ver el comportamiento de las variables y sus resultados, haciendo uso de la base de datos para la aplicación de los criterios de ajuste de modelo, modelo de regresión ordinal con índices Pearson y Deviance índices de bondad de ajuste e influencia de Nagelkerke,

### **3.7 Aspectos éticos**

En el presente estudio, se tuvo en cuenta los diferentes elementos vinculados a la ética, se procedió a aplicar ciertos principios, como por ejemplo la veracidad de la información obtenida, también el consentimiento informado, citando adecuadamente cada fuente de información recolectada. Sobre dicho aspecto, es importante referir que dichos aspectos han sido un componente esencial para poder cumplir con los componentes mínimos sobre los cuales se ha estructurado la

investigación. El otro principio que se ha tomado en cuenta es el de veracidad, por el cual se acredita que la información que será suministrada y expuesta en la investigación será de fuentes confiables, a fin de cumplir con sustentar una información debidamente documentada y que obre en fuentes originales, de modo que no exista ningún elemento que comprometa la veracidad de la información.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados descriptivos de las Variables: Gobierno digital (GD) y Calidad de servicio (CS)

En la tabla 1 se observa que el 22.44% de los ciudadanos, señalaron que el GD en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, presenta un nivel regular, en tanto que para el 26.6% señala que es buena y un 50.8% señala que es mala. De esta manera se puede deducir que el GD en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junin, presenta un nivel predominantemente malo. Así mismo, los porcentajes conseguidos por las cuatro dimensiones de la variable GD, se observa que los valores más altos se localizan en el nivel mala, constituyendo este el nivel más predominante, los puntajes que se han obtenido se enumeran a continuación, dimensión comunicación externa con 53.0%, dimensión comunicación interna 51.5%, dimensión de aspecto relacional 50.8% y dimensión de promoción con un 47.7%

**Tabla 1**

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gobierno digital y sus dimensiones.

NIVELES	Comunicación externa		Comunicación interna		Aspecto relacional		Promoción		Variable Gobierno digital	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	150	53.0	146	51.5	144	50.8	135	47.7	144	50.8
Regular	70	24.7	74	26.1	76	26.8	69	24.3	72	22.4
Buena	63	22.2	63	22.2	63	22.2	79	27.9	67	26.6
TOTAL	283	100	283	100	283	100	283	100	283	100

**Fuente:** Elaboración propia.

En la tabla 2 se observa que el 22.4% de los ciudadanos señala que la CS en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junin, presenta un nivel regular, en tanto que para el 26.6% señala que es buena y un 50.8% señala que es mala. De esta manera se puede deducir que la CS en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, presenta un nivel predominantemente malo. Así mismo, se presentan los porcentajes conseguidos por las dimensiones de la variable CS, entre los cuales se observa que los valores más altos se localizan en el nivel malo, constituyendo este, el nivel más predominante. En ese sentido los puntajes obtenidos se enumeran a continuación, dimensión confiabilidad con 53.0%, dimensión seguridad 51.5% y dimensión de capacidad de respuesta con un 50.8%.

**Tabla 2**

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.

NIVELES	Confiabilidad		Seguridad		Capacidad de respuesta		Variable Calidad servicio	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	150	53.0	146	51.5	144	50.8	144	50.8
Regular	70	24.7	74	26.1	76	26.8	72	22.4
Buena	63	22.2	63	22.2	63	22.2	67	26.6
TOTAL	283	100	283	100	283	100	283	100

**Fuente:** *Elaboración propia.*

## 4.2 Resultados Inferenciales

En la tabla 3 se pudo observar que el GD, influye significativamente en la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín. En ese contexto, se ha obtenido 216,176 como valor de Chi cuadrado, también el p valor (significancia) de ,000 ello es menor a 0.05, indicándose en tal sentido que el GD influye significativamente en la CS en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo.

**Tabla 3**

*Determinación del ajuste de datos para el modelo si el gobierno digital influye en la calidad del servicio.*

<b>Información sobre el ajuste de los modelos</b>				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi – cuadrado	gl	Sig.
Solo	1072.629			
Intersección final	856.434	216.175	5	.000

En este contexto, en la tabla 4 se ha determinado estadísticamente como p valor (significancia), se ha obtenido un 0,000, siendo ello menor a 0.05, observándose claramente que el gobierno digital influye significativamente en la CS en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo.

**Tabla 4**

*Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal.*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi. Cuadrado	gl	Significancia.
Pearson	6905.140	1005	0.000
Deviance	841.460	1005	1.000

### ***Prueba de Hipótesis General***

De acuerdo a lo observado en la tabla 5 se observa estadísticamente que el Cox y Snell muestra un .642 (65%), asimismo el Nagelkerke muestra un .670 (67%), del mismo modo, el McFadden muestra un .188 (20%), evidenciándose un nivel

considerable y relevante sobre el componente estadístico, por tanto, se puede indicar diáfamanamente que existe una relación entre la variable GD y la variable CS, refiriéndose que el GD influye significativamente en la CS en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo.

**Tabla 5**

*Pseudo R<sup>2</sup> de la hipótesis general*

<b>Pseudo R - cuadrado</b>	
Cox y snell	.642
nagelkerke	.670
McFadden	.188

### ***Prueba de Hipótesis Específica***

En otro contexto, en la tabla 6 se puede observar estadísticamente que el Cox y Snell evidencia un .487 (50%), en ese orden de ideas, también el Nagelkerke muestra un .510 (50%), asimismo, el McFadden muestra un .118 (12%), de manera que se evidencia una relación estadística de carácter considerable entre dichas variables, indicándose que el GD influye significativamente en la CS en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo; por lo que se da una influencia entre dichas variables según el examen de Nagelkerke.

**Tabla 6**

*Pseudo R<sup>2</sup> de la dimensión gobierno digital y la variable calidad del servicio.*

<b>Pseudo R - cuadrado</b>	
Cox y snell	.487
Nagelkerke	.510
McFadden	.118

Función de vínculo: logit.

De otro lado, en la tabla 7 se puede evidenciar que el Cox y Snell expresa estadísticamente un .590 (59%), asimismo el Nagelkerke muestra un .586 (59%), en ese sentido, el McFadden evidencia un .144 (16%), de manera que puede evidenciarse un nivel considerable de relación entre las variables identificadas, planteándose que el GD influye significativamente en la confiabilidad, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023.

**Tabla 7***Pseudo R<sup>2</sup> de la dimensión confiabilidad y la variable gobierno digital.*

<b>Pseudo R - cuadrado</b>	
Cox y snell	.590
Nagelkerke	.586
McFadden	.144

Función de vínculo: logit.

De otro lado, en la tabla 8 se evidencia que el Cox y Snell expresa un .577 (59%), en ese sentido, el Nagelkerke expresa un .590 (59%), en tal orden de ideas, el McFadden evidencia un .131 (15%), aspecto estadístico por el cual se puede denotar la relación entre las variables de estudio propuestas, indicándose su significancia, exponiéndose que el GD influye significativamente en la seguridad, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023. En tal sentido, de acuerdo al criterio de Cox y Snell también se evidencia un nivel de influencia entre las variables identificadas, de igual manera, en el criterio establecido de McFadden se verifica la influencia entre dichas variables.

**Tabla 8***Pseudo R<sup>2</sup> de la dimensión seguridad y la variable gobierno digital.*

<b>Pseudo R - cuadrado</b>	
Cox y snell	.546
nagelkerke	.591
McFadden	.156

Función de vínculo: logit.

Asimismo, en la tabla 9 se puede llegar a observar que el Cox y Snell evidencia un .546 (59%), en tal sentido el Nagelkerke expresa un .591 (59%), también, el McFadden expresa un .156 (15%), de esta manera, se puede evidenciar que existe un nivel considerable de significancia entre las variables planteadas, indicándose que el GD influye significativamente en la transparencia, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023. El criterio de Cox y Snell evidencia la influencia entre dichas variables, también el McFadden demuestra según la evidencia estadística planteada una influencia entre dichas variables.

**Tabla 9**

*Pseudo R<sup>2</sup> de la dimensión capacidad de respuesta y la variable gobierno digital.*

<b>Pseudo R - cuadrado</b>	
Cox y snell	.546
nagelkerke	.591
McFadden	.156

Función de vínculo: logit.

## V. DISCUSIÓN

Debido a los avances tecnológicos, el gobierno digital constituye todo un proceso que se ancla en las bases de un moderno tipo de gobierno que debe ser impulsado adecuadamente para poder generar una mayor interacción con los ciudadanos. Los gobiernos locales no han ignorado estas innovaciones del sistema y han integrado estas tecnologías para beneficiar los servicios que brindan a sus ciudadanos, que en muchos casos son considerados ineficientes por esos mismos ciudadanos. Además de la implementación del gobierno digital se debe ejecutar de la manera correcta para lograr las metas planeadas, de lo contrario, los esfuerzos realizados en el desarrollo del gobierno digital no tendrían un fundamento. Dichos componentes fueron aliciente para poder sustentar la naturaleza del gobierno digital (GD) y su relación con la calidad del servicio (CS) en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín. Los instrumentos fueron aplicados a un total de 283 ciudadanos del distrito de Heroínas Toledo, que cumplieron con los criterios de inclusión, señalar que las encuestas a los ciudadanos fue ciertamente compleja, toda vez que muchos ciudadanos no asisten con frecuencia a la Municipalidad en mención, por lo que tuvo que realizarse un trabajo de toma de encuestas de casa por casa, aspecto que ha sido un proceso complejo, debido al número de preguntas formuladas, razón por la cual se desarrolló dicha toma de encuestas en cinco días, para que se cuente con resultados verídicos y necesarios con el cual se formularon y estructuraron las bases del procesamiento estadístico.

Sobre el objetivo general, redactado de la siguiente manera: determinar de qué manera el GD influye en la CS, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023; en donde un 23,20% indica que nunca, un 22,44% se encuentran indecisos, y el 12,66% opina que siempre. Sobre esto, es fundamental referir que también, existe una contrastación de hipótesis formulada, establecido en la tabla 3, que se pudo observar que el gobierno digital influye significativamente en la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo. Para ello, se obtiene un 216,176 como valor de Chi cuadrado, también se puede evidenciar como p valor (significancia) de ,000 ello es menor a 0.05, estableciéndose que el gobierno digital influye significativamente en la CS en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo.

Asimismo, en la tabla 4 se manifiesta estadísticamente que el p valor (significancia) tiene como observancia un 0,000, siendo ello menor a 0.05, aspecto que da cuenta que el gobierno digital influye significativamente en la CS en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo. De otro lado, también puede esgrimirse que, en la tabla 5 evidencia el Cox y Snell expresa un .642 (65%), también se evidencia que el Nagelkerke expresa un .670 (67%), en tal sentido, el McFadden evidencia un .188 (20%), aspecto estadístico que da cuenta que existe una relación considerable entre dichas variables, señalándose un nivel considerable de relación entre las variables identificadas previamente, considerándose que el gobierno digital influye significativamente en la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo.

Esto se condice con lo señalado por Gonzales (2020, refiriendo que, existe un 65% de especialistas que opinan que es importante acelerar adecuadamente el proceso de gobernanza digital bajo los elementos que la teoría del gobierno ha formulado en diversos enfoques. Considerando que ha sido importante evaluar los diferentes componentes propios de la CS a fin que exista un GD mucho más eficiente y que mejore la atención a los usuarios. En tanto, también puede citarse otro antecedente, Carcausto (2019) indica que, un 67% de ciudadanos de la localidad ha valorado adecuadamente que existan cada vez más componentes tecnológicos que mejoren los servicios en favor del ciudadano. En donde, se ha determinado un nivel de relación entre la CS con el GD, por lo que ha sido importante tomar en cuenta los diferentes elementos del GD, para facilitar y expandir su uso. De otro lado, también puede observarse en forma similar a lo planteado por nuestros resultados, lo referido por Huancollo (2018), en donde, un 80% de ciudadanos considera que existe una mejor satisfacción del usuario cuando se propician cada vez más los elementos de un gobierno más digital. Señalando que sido importante vincular los componentes de la calidad del servicio en relación a la satisfacción del usuario, a fin de mejorar los servicios municipales que se prestan en el gobierno local, siendo necesario para ello adoptar los mecanismos e instrumentos del gobierno digital. Así, dicha investigación se relaciona con los presentes resultados, lo cual da cuenta de que el gobierno digital facilita la CS a los ciudadanos, influyendo significativamente y se relaciona con la confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta. Es por ello que se considera un factor clave

en la administración municipal, cuya investigación, diagnóstico y mejora se debe realizar progresivamente.

Con relación al primer objetivo específico, expresado de la siguiente manera: determinar de qué manera el GD influye en la confiabilidad, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023., se ha podido demostrar que el 62% de ciudadanos indica que, el GD influye significativamente en la CS, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023. Esto se apoya en la contratación de hipótesis formulada, en la cual se ha obtenido que, de acuerdo a la tabla 7 se evidencia que el Nagelkerke plantea un .58.6 (59%), en ese contexto, aspecto que expone un nivel considerable de relación entre las variables identificadas, por lo que existe un nivel de significancia bastante relevante. La misma tendencia de alta relación se confirma al analizar las dimensiones de las variables GD y CS, lo que se evidencia el desarrollo del GD como elemento esencial para que se desarrollan las actividades que realizan los ciudadanos, a fin que pueda mejorar dichos sistemas administrativos. Esto se condice con lo planteado por Espinoza (2021), quién menciona que, un 38% de ciudadanos ha indicado que en la localidad de Pino se deben implementar cada vez más, los criterios que expliquen y apliquen de mejor manera un gobierno de tipo electrónico. Asimismo, ha cotejado que, en este tipo de entidades, en este caso, un gobierno municipal, sí es factible poder implementar los diferentes elementos propios del gobierno digital, para acelerar el proceso de simplificación administrativa. Los resultados obtenidos por el citado tesista, se pueden contrastar con lo evidenciado por la presente, en la que se indica que la mayor parte de encuestados señala que dicha influencia del GD se trasluce en los siguientes resultados, refiriéndose que un 14,01% planteó que casi siempre, y el 12,66% opina que siempre. Sobre eso, es importante relieves que el gobierno local municipal debe cumplir sus funciones haciendo más asequibles los servicios para los ciudadanos, buscando eliminar las barreras burocráticas que limitan su acceso a los servicios, y las herramientas de gobierno son un elemento de apoyo para lograr este objetivo. En ese sentido, Kocaoğlu (2021), coincide en señalar que un 45% de expertos opina que es bastante interesante haber situado como relevante el hecho de poner de relieve el GD en los servicios públicos. Estableciendo que es fundamental poder cumplir con determinados requisitos de procedibilidad para que pueda desarrollarse la implementación de un sistema

favorable a poder puntualizar y asentar diferentes elementos vinculados al contexto digital, ya que esto permite que los gobiernos locales puedan tener una mejor regulación al respecto.

Por otra parte, sobre el segundo objetivo específico, establecido de la siguiente manera: determinar de qué manera el GD influye en la seguridad, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023; en donde se ha hallado como resultados que, el 26,86% menciona nunca, asimismo el 13,43% indica que casi siempre, y un 8,83% refiere que siempre; evidenciando que existe una influencia de dicho componente en el GD, lo cual da cuenta que una parte de los ciudadanos menciona que es necesario mejorar los servicios digitales que brinda la entidad municipal. Respecto a su contrastación de hipótesis se puede observar que en la tabla 8 se evidencia que el Nagelkerke evidencia un .591 (59%), aspecto estadístico que da cuenta del nivel considerable de relación que existe entre las variables identificadas, indicándose que el GD influye significativamente en la capacidad de respuesta, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023. Con lo que a nivel de antecedentes señala Luna (2019), en el cual ha postulado que, el 90% de ciudadanos valora adecuadamente todos los componentes del proceso de reducción y trámite administrativo, como criterio esencial para sustentar el desarrollado de su comunidad. Fijando que es importante que el gobierno digital como tal sea debidamente implementado para el beneficio de la población, a fin de que el proceso de simplificación administrativa sea una realidad más próxima y se eviten procedimientos engorrosos. En similar situación, se explica lo indicado por Numpaque (2019), en donde indica que, el 67% de especialistas consultados ha plateado la urgencia de acelerar el proceso tecnológico de imbuir una mayor modernidad de los servicios que se orientan a los ciudadanos. Estableciendo que, es importante valorar y tomar en cuenta todos los componentes básicos del gobierno electrónico, siendo elemental tomar en cuenta que la administración pública sea cada vez más transparente. Estos considerandos se relacionan con lo que en la presente investigación se ha establecido, indicando que es fundamental mejorar los servicios vinculados al GD, en tal sentido, para la implementación del gobierno digital, el estado ha formulado reglamentos para asegurar su uso adecuado, y poder generar una mejor regulación que permita tomar en cuenta todos estos aspectos básicos de la entidad local. A juzgar por la situación actual, la

implementación del gobierno digital aún está en un contexto inicial y nuestro país aún necesita desarrollar su infraestructura. De esta manera, y según los resultados obtenidos estadísticamente, se puede indicar que, el gobierno digital es un servicio de innovación continua, más participación ciudadana y el uso de tecnología, internet, medios de comunicación para gobernar en un cambio de dinámicas internas y externas en favor de la población.

Finalmente en relación al tercer objetivo específico, redactado de la siguiente manera: determinar de qué manera el GD influye en la capacidad de respuesta, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023; en la que se han obtenido como resultados, en donde el 24.73% plantea nunca, un 10,95% señala casi siempre, y un 11,31% refiere siempre, evidencia que existe una clara influencia entre el componente referido a la capacidad de respuesta y el GD; asimismo, sobre la prueba de hipótesis formulada en este aspecto, se indica que, de acuerdo a la tabla 9 se evidencia que el Nagelkerke expresa un .591 (59%), aspecto por el cual se puede sostener el nivel de relación y significancia entre las variable identificadas, considerándose que el GD influye significativamente en la capacidad de respuesta, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023. Sobre ello, se esgrime la notoria falta de implementación de algunos servicios técnicos, como el uso de tampones, o incluso el uso permanente de folios, dificulta la rapidez en el procesamiento de documentos, provocando insatisfacción popular, limitaciones de tiempo, altos costos y, en consecuencia, un rápido acceso a la información, y un procedimiento mucho más accesible a los ciudadanos. Esto se condice con lo planteado por Ojeda (2021), cuando señala que, el 76% de usuarios plantean como alternativa necesaria el hecho de fundamentar que se apliquen los fundamentos sobre los cuáles se debe construir y diseñar las políticas públicas locales de un gobierno digital orientado a satisfacer las demandas de los usuarios. Indicando que, es importante tomar en cuenta que sí existe un nivel de relación esencial entre el gobierno digital y la calidad del servicio, por lo cual ha sido fundamental vincular dichas variables de estudio, a partir del instrumento de investigación aplicado. Esto se condice con lo fijado por Peralta (2021), al referir que, que cada vez se ha vuelto más frecuente tomar en cuenta los diferentes elementos de un nivel de gobierno digital para poder mejorar los servicios públicos municipales, a fin de haber mejorado los diferentes componentes del gobierno municipal. En tal sentido, ha

estimado que un 80% de ciudadanos plantea que las políticas públicas locales a implementar se deben ceñir a criterios de calidad digital y gobernanza. Y como conclusiones ha referido que ha sido fundamental propiciar el desarrollo del gobierno digital, para que puedan mejorarse los servicios públicos brindados. Sobre esto, se ha esgrimido que, el uso de tecnologías digitales para transformar las actividades gubernamentales, es decir, para mejorar la eficacia, la eficiencia y la prestación de servicios. El GD sirve para mejorar los procesos administrativos municipales, aumentando la eficiencia interna de las agencias gubernamentales y aumentando un mayor acercamiento a las políticas públicas desplegadas por las entidades públicas, en beneficio claro para la población.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.-** Se halló que el gobierno digital (GD) influye significativamente en la calidad del servicio (CS), en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Año -2023. Esto se apoya en la contrastación de la hipótesis formulada que según el examen de Nagelkerke plantea un .510 (50%) por lo que existe un nivel de significancia bastante relevante, la misma tendencia de alta relación se confirma al analizar las dimensiones.
- Segunda.-** El gobierno digital influye significativamente en la confiabilidad de la calidad de servicio en un 62%, esto se apoya en la contrastación de la hipótesis formulada que según el examen de Nagelkerke plantea un .510 (50%), por lo que existe un nivel de significancia bastante relevante, por lo tanto desde un punto de vista teórico, el desarrollo del GD se sustenta como elemento esencial para el desarrollo de las actividades de los ciudadanos e implica mejorar los sistemas administrativos
- Tercera. -** El gobierno digital influye significativamente en la seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023, de acuerdo a la prueba de hipótesis formulada, ya que Nagelkerke, expresa un 59% de nivel de influencia entre dichas variables, razón por la cual, se advierte la influencia entre el GD y la seguridad. Aspectos que se evidencian según las respuestas brindadas por los ciudadanos sobre el tipo de servicios que se brindan en relación a su seguridad, lo cual da cuenta que una parte de los ciudadanos mencionan que es necesario mejorar los servicios digitales que brinda la entidad municipal.
- Cuarta.-** El gobierno digital influye significativamente en la calidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023, ya que de acuerdo a la prueba de hipótesis realizada, Nagelkerke muestra un .591(59%) de nivel de influencia entre dichas variables; dando cuenta que existe un nivel adecuado en cada una de las actividades desplegadas por la entidad municipal a fin de responder oportunamente a las peticiones ciudadanas, siendo esto una evidencia de la capacidad de respuesta de la entidad y sobre ello se esgrime la notoria falta de

implementación de algunos servicios técnicos, provocando insatisfacción en el ciudadano.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** - Se sugiere a la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, elaborar instrumentos que hagan falta para efectivizar un correcto gobierno digital (GD) a fin de mejorar la calidad del servicio (CS), de manera que exista una mayor calidad de atención de las necesidades y de los servicios que demandan los ciudadanos.
- Segunda.** - Se sugiere a la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, facilitar la relación entre los usuarios y sus trabajadores, a través de un trato cordial y personalizado, interesándose en los servicios que solicita y en los que se les brinda, donde debe existir una adecuada relación de confiabilidad en los componentes que forman parte del GD, como el hecho de mejorar la transparencia, su modernización, entre otros factores.
- Tercera.** - Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, realizar las gestiones necesarias en materia de GD, impulsando el uso de las TIC, planes de desarrollo basados en la creación de plataformas digitales a fin de brindar la información suficiente y promoverlos entre sus trabajadores, a fin de realizar los aspectos necesarios para mejorar la interacción de los usuarios y que tengan la seguridad en los servicios que se brindan, a partir del desarrollo de diferentes herramientas digitales,
- Cuarta.** - Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, mejorar la capacidad de respuesta en favor de los ciudadanos, capacitando a los trabajadores en la atención al usuario y utilizando las TIC, con el objetivo que exista una buena atención y enfoque a los requerimientos que demanda la ciudadanía, a fin de atenderlo en forma oportuna y no de forma tardía, de forma que se mejoren los procedimientos administrativos realizados en dicha entidad.

## REFERENCIAS

- Adejo, L. (2019) Effective time management for high performan. International Business and Marketing. Seinäjoki University of Applied Sciences. Seinäjoki: Finlandia
- Armas Urquizo y Armas Sánchez (2011) Gobierno Electrónico o digital, fases, dimensiones y consideraciones  
[https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27_gobierno_electronico.pdf)
- Arellano, H. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. Revista Dominio de las Ciencias. (3), 72-83.  
<http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/3194>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ta ed.; C. A. EDITORIAL EPISTEME, Ed.).  
<https://doi.org/10.1192/bjp.112.483.211-a>
- Arraiza, E. (2016). Manual de gestión Municipal. Buenos Aires, Argentina: Konrad Adenauer Stiftung.  
[https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460)
- Ávila, H. (2018). Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2018. (Artículo científico). Perú: Universidad de San Martín de Porres.  
<http://www.revistagobiernoydegestionpublica.com/index.php/RGGP/article/view/125/112>
- Berry. L (2010). Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Bounabat, B. (2017). From e-Government to digital Government: Stakes and Evolution Models. <https://bit.ly/3rpM4l8>

- Bruzza, M. (2020). Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales [Tesis de doctorado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17147>
- Casermeiro, M. (2020). La calidad en los servicios públicos. Argentina: Gobierno de la provincia de Salta
- Carcausto, Z. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016 [Tesis Licenciatura, Universidad Peruana Unión] Repositorio institucional de la Universidad Peruana Unión <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/879>
- Carrera, P. (2020). Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Contribuciones a las Ciencias Sociales.
- Católico, D. (2016) El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina (artículo científico) Universidad Nacional de Colombia, Revista Logos, Ciencia & Tecnología, Vol. 7, No. 2, Enero - Junio 2016. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22335/rict.v7i2.261>
- Corral, F. (2019). Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo – Escuela de Postgrado]. Repositorio UCV.
- Corte, I. (2018). The Modernization of Public Administration in Portugal, 1950s-1970s. Portugal: Universidad de Navarra. [file:///C:/Users/MARCOS/Downloads/The Modernization of Public Administration in Port.pdf](file:///C:/Users/MARCOS/Downloads/The%20Modernization%20of%20Public%20Administration%20in%20Port.pdf)
- Derouet, J. (2017). The modernization of the educational system in France: the New Public Management between the affirmation of the State and the decentralized government. Researchgate, 18. [https://www.researchgate.net/publication/323052045\\_The\\_modernization\\_of\\_the\\_educational\\_system\\_in\\_France\\_the\\_New\\_Public\\_Management\\_betw](https://www.researchgate.net/publication/323052045_The_modernization_of_the_educational_system_in_France_the_New_Public_Management_betw)

een\_the\_affirmation\_of\_the\_State\_and\_the\_decentralized\_government/fullt  
ext/5a7db5ffaca272341af0bffb/The-modernization-of

- Duque, E. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Madrid. España. Ediciones Innovar
- Espinoza, I. (2021). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. Contaduría y Administración. [Tesis de maestría, UNAM– Escuela de Postgrado]. Repositorio UNAM.
- Fernández, T., & Díaz, A. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. Revista cubana de Administración Pública y Empresarial, 2(3), 254-267. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55>
- Figueras, V (2019) Gobierno Abierto en México: hacia una discusión realista de su factibilidad (artículo científico) Universidad Autónoma de México, Revista 40 Mexicana de Ciencias Políticas, Vol. 64, No 235 (2019) Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2019.235.59021>
- Freire, M. (2019). Aportes de la modernización de la Gestión Pública a la Rendición de cuentas: Análisi del caso ecuatoriano 2007-2017. (Tesis de maestría). Ecuador: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/15764/14/TFLACSO2019MAFB.pdf>
- García, G. (2018). El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12417/GARCIA\\_CAPCHA\\_EL\\_ROL\\_DE\\_LA\\_GESTION\\_DEL\\_CONOCIMIENTO\\_EN\\_EL\\_PROCESO\\_DE\\_MODERNIZACION\\_DE\\_GESTION\\_PUBLICA.pdf?s](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12417/GARCIA_CAPCHA_EL_ROL_DE_LA_GESTION_DEL_CONOCIMIENTO_EN_EL_PROCESO_DE_MODERNIZACION_DE_GESTION_PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gil, O., Cortés-Cediel, M. E. y Cantador, I. (2019). Citizen Participation and the Rise of Digital Media Platforms in Smart Governance and Smart Cities.

International Journal of E-Planning Research. URI:  
<http://hdl.handle.net/10486/691570>

- Godoy, W. (2022). La calidad de servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad. Manta, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Gonzales, L. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018 [Tesis Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú] Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica del Perú <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>
- Huancollo, J. (2018) Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017 [Tesis 44 Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio institucional de la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión <http://200.48.129.167/handle/UNJFSC/1740>
- Huapaya, R (2015) Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano. Revista Ius et Veritas, N° 50, Julio 2015. Lima. Perú.
- Hoffman, K., y Bateson, J. (2011). Marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos. México D.F. Cengage Learning Editores
- Hurtado, A. (2018). "Procurement and supply management" Mexico: Editoriales F.T. S.A. de C.V. (14th ed.)
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. Horizonte Empresarial, 8(1), 425-437. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Kuniyoshi, G (2018) El gobierno electrónico y las tecnologías de información (artículo científico) Universidad ESAN, Lima, Revista Científica Ingetecno, Vol. 8, Núm. 17 (2018) Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21503/rci.v1i1.207>
- Kocaoğlu, M. (2021). Digital Transformation in Local Governments: A Comparative Study. Review of International Geographical Education Online, 11(10), 832-

840. [Tesis Licenciatura, Universidad de Ciencias de Estados Unidos]  
Repositorio institucional de la UCEE.

Louffat, D. (2014). Administrative planning. (2ª ed.). México: Limusa.

Lucas, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 13(10), 145-156.  
<https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695>

Luna, L. (2019). Avances y retos del gobierno digital en 45 México (1 ed.). Toluca de Lerdo, México: Universidad Autónoma del Estado de México.  
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/41353>

Miranda, Chamorro y Rubio (2012) Introducción a la Gestión de la Calidad.  
[https://www.google.com/search?q=miranda%2C+chamorro+y+rubio+\(2012+p.+7\)&oq=&gs\\_lcrp=EgZja](https://www.google.com/search?q=miranda%2C+chamorro+y+rubio+(2012+p.+7)&oq=&gs_lcrp=EgZja)

Misuraca, G., Barcevičius, E. y Codagnone, C. (2020). Exploring Digital Government Transformation in the EU-Understanding public sector innovation in a data-driven society.  
<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC121548>

Mora, F. (2018). Aplicación del Gobierno Electrónico para Optimizar la Gestión Pública de la Procuraduría Pública del Reniec. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal – Escuela Universitaria de Postgrado]. Repositorio Institucional UNFV.

Navarro, D. (2009). Métodos y diseños de investigación. Valencia-España: Universitat de València. Obtenido de <http://www.uv.es/friasnav>

Numpaque, A. (2019). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina, 64(4), 715-720. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-00112016000400715](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400715)

Ojeda, V. (2021). Gobierno digital y satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020 [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo]

Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65307>

- Otzen, T., y Manterola, C. (2017) Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peralta, A. (2021) Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales-2021 [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66594>
- Polanco, R. (2020). Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local n.º 05, San Juan de Lurigancho-2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo – Escuela de Postgrado]. Repositorio UCV.
- Príncipe, G. (2016). *La investigación científica*. (2da ed.). Perú: Servicios Gráficos S.R.L.
- Ramírez (2019). “Supply Logistics”. España, Madrid: Ediciones Paraninfo, SA. Marín, W.
- Sampaio, A & Romero, A. (2017). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil, (Artículo Científico) *Ingeniería Industrial, Brasil*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n1/rii090117.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (4ª ed.). Visión Universitaria. <https://acortar.link/wsCmC>
- Sarria, P. (2021). “La Nueva Gestión Pública y su Relación con La Modernidad del Estado para Mejorar la Atención al Ciudadano Mac/Reniec Lima Norte 2016-2018”. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres – Instituto de Gobierno y de Gestión Pública]. Repositorio USMP.
- Savage, N. (2018). Making digital government a better government. *Nature*, 563(7733).

<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA573206179&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=00280836&p=AONE&sw=w>

Ugalde, V. (2014). On the digitalization of administrative procedures in the transitional. *Gestión y Política Pública*, Número 1, Volumen XIII, 41-80. [https://www.researchgate.net/publication/293135198\\_Administrative\\_procedures\\_digitalization\\_in\\_the\\_transition\\_to\\_e-government](https://www.researchgate.net/publication/293135198_Administrative_procedures_digitalization_in_the_transition_to_e-government)

Ylinen, M. (2021). *Digital Transformation in a Finnish Municipality: Tensions as Drivers of Continuous Change* [Tesis doctoral, Tampere University]. Repository of Tampere University. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/134630/978-952-03-2143-7.pdf?sequence=2>

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia

<b>Título: Gobierno Digital y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín - Año 2023</b> <b>Autor: Tinoco Cóndor, Marlon Oscar</b>							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable: Gobierno Digital				
¿De qué manera el gobierno digital influye en la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023?	Determinar de qué manera el gobierno digital influye en la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023.	El gobierno digital influye significativamente en la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Comunicación externa	Prestación de servicios.  Interrelación con los usuarios.	Del 1 al 6	Nunca [1], Casi nunca [2], Indeciso [3], Casi siempre [4] y Siempre: [5]	Buena 32-75 Regular 75-117 Mala 117-160.
			Comunicación interna	Cambios de cultura administrativa.  Formación de los empleados en la TICs  Motivación de los empleados en la TICs	Del 7 al 15		
			Aspecto relacional	Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios  Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios	Del 16 al 21		
				Promoción	Desarrollo de cultura  Implementación, infraestructuras y equipos necesarios		
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>					
¿De qué manera el gobierno digital influye en la confiabilidad, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023?	Determinar de qué manera el gobierno digital influye en la confiabilidad, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023.	El gobierno digital influye significativamente en la confiabilidad, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023.	<b>Variable: Calidad del servicio</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>

¿De qué manera el gobierno digital influye en la seguridad, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023?	Determinar de qué manera el gobierno digital influye en la seguridad, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023.	El gobierno digital influye significativamente en la seguridad, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023.	Confiabilidad	Calidad del servicio	Del 1 al 5.	Escala de Likert 3 de 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el usuario está en total desacuerdo, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el usuario está muy de acuerdo con la pregunta.	Buena 32-75 Regular 75-117 Mala 117-160
			Seguridad	Confianza	Del 6 al 9		
	Conocimiento de procesos						
	Personal cortés						
¿De qué manera el gobierno digital influye en la transparencia, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023?	Determinar de qué manera el gobierno digital influye en la capacidad de respuesta, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023.	El gobierno digital influye significativamente en la capacidad de respuesta, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, 2023.	Capacidad de respuesta	Información oportuna	Del 10 al 13		
				Servicio rápido			
	Disposición de ayuda						
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Básico Método: Científico Diseño: No experimental		Población: 1064 ciudadanos del Distrito de Heroínas Toledo, provincia de Concepción, región Junín; según la data estadística publicada por el INEI (2022). Muestra: 283 ciudadanos del Distrito de Heroínas Toledo, provincia de Concepción, región Junín.	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Inferencial: Chi cuadrado.		

**Anexo 2.**  
**Tabla de operacionalización de variables**

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Gobierno Digital	<p>“El gobierno digital es una nueva forma de hacer gestión pública, utilizando plataformas tecnológicas para ofrecer más servicios a los ciudadanos. El sector público ha realizado más inversiones en soluciones digitales para mejorar la gestión. El llamado gobierno digital está mejorando la calidad de los procesos, a la vez que acerca las administraciones públicas a la sociedad”. (Carrera, 2020, p. 99).</p>	<p>El gobierno digital representa una oportunidad para incrementar el bienestar de los ciudadanos fortaleciendo la confianza pública a partir de un Estado que cada vez es más cercano e inteligente, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.</p>	Comunicación externa	<p>Prestación de servicios.</p> <p>Interrelación con los usuarios.</p>	<p>Nunca [1], Casi nunca [2], Indeciso [3], Casi siempre [4] y Siempre: [5].</p>
			Comunicación interna	<p>Cambios de cultura administrativa.</p> <p>Formación de los empleados en la TICs</p> <p>Motivación de los empleados en la TICs</p>	
			Aspecto relacional	<p>Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios</p> <p>Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios</p>	
			Promoción	<p>Desarrollo de cultura</p> <p>Implementación, infraestructuras y equipos necesarios</p>	

Calidad del servicio	“La calidad del servicio es un modelo para el diseño de estrategias enfocadas a comprender la satisfacción del usuario en el servicio, a través de todo el viaje de compra; mediante el análisis de la brecha entre la experiencia del usuario en los servicios prestados y sus expectativas” (Fernández, 2021, p. 48).	La calidad del servicio al usuario se trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los usuarios. Es sumamente importante porque, como ya lo mencionamos, de esto puede depender el éxito de un negocio, el número de usuarios, la fidelización de los mismos y hasta las recomendaciones.	Confiabilidad	Calidad del servicio	Escala de Likert 5 de 1 al 5, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el usuario está en total desacuerdo, y 5 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el usuario está muy de acuerdo con la pregunta.
			Seguridad	Desempeño del buen servicio Confianza Conocimiento de procesos Personal cortés	
			Capacidad de respuesta	Información Oportuna Servicio rápido Disposición de ayuda	

### Anexo 3.

#### Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario para medir la variable gobierno digital

El presente cuestionario tiene como fin identificar el nivel de Gobierno digital en La Municipalidad distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junin – Año 2023, Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y validada solo para los fines académicos.

**INSTRUCCIONES:** marcar con un aspa (x) la alternativa elegida. Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Indeciso</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN RELACIÓN A LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN COMUNICACIÓN EXTERNA</b>					
<b>INDICADOR: Prestación de servicios</b>					
1. ¿Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del gobierno digital?					
2. ¿Considera usted que el usuario, sabe interactuar dentro de las páginas web de la Municipalidad?					
3. ¿Se les brinda una actualización constante a las páginas web de la Municipalidad y estas cumplen con los requisitos que desea el usuario?					
<b>INDICADOR: Interrelación con los usuarios</b>					
4. ¿Son efectivos los medios digitales que utiliza la Municipalidad para tener una relación directa con el usuario?					
5. ¿La interrelación que existe entre la plataforma digital y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios?					
6. ¿Existe una adecuada interrelación entre los medios digitales con los que brinda la Municipalidad?					
<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA</b>					
<b>INDICADOR: Cambios de cultura administrativa</b>					
7. ¿El uso de las tecnologías de la información y uso de redes ha mejorado la calidad de servicio que brinda la Municipalidad?					
8. ¿Es efectivo el uso de las tecnologías para generar mayor celeridad en los procesos administrativos?					
9. ¿Se ha mejorado la calidad de servicio que brinda la Municipalidad con el uso de las tecnologías?					

<b>INDICADOR: Formación de los empleados en las tecnologías de la informática y la comunicación.</b>					
10. ¿Se ha capacitado a los trabajadores de la Municipalidad en el uso de las tecnologías de la información?					
11. ¿Están capacitados adecuadamente los trabajadores de la Municipalidad para afrontar el uso de redes y sistemas informáticos?					
12. ¿Se ha implementado un presupuesto adecuado para mejorar el uso de las tecnologías?					
<b>INDICADOR: Motivación de los empleados para el uso de las tecnologías informáticas y de comunicación.</b>					
13. ¿Los trabajadores de la Municipalidad han sido motivados para que hagan efectivo el uso de las tecnologías?					
14. ¿El Estado peruano ha implementado mecanismo de ayuden al trabajador a desarrollar capacidades frente al uso de las tecnologías?					
15. ¿Se debe motivar al trabajador de la Municipalidad para que este fomenta y utilice las tecnologías de la información adecuadamente?					
<b>DIMENSIÓN: ASPECTO RELACIONAL</b>					
<b>INDICADOR: Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios</b>					
16. ¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones de la Municipalidad con otras entidades públicas?					
17. ¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades públicas a través del uso de las tecnologías?					
18. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades públicas a través del uso de las tecnologías de información y comunicacion?					
<b>INDICADOR: Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios</b>					
19. ¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones de la Municipalidad con otras entidades privadas?					
20. ¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?					
21. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?					
<b>DIMENSIÓN: PROMOCIÓN</b>					
<b>INDICADOR: Desarrollo de cultura</b>					
22. ¿Considera usted que con el uso de la tecnología de la información y comunicación, genera un desarrollo de cultura?					
23. ¿Cree que el Estado peruano debería incentivar el uso de las tecnológicas de la información y comunicación?					
24. ¿Es necesario que tanto la Municipalidad como los usuarios fomenten el uso de las tecnologías de la información y comunicación?					

<b>INDICADOR: Implementación, infraestructuras y equipos necesarios</b>					
25. ¿Se han implementado de manera adecuada el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la Municipalidad?					
26. ¿Es adecuada la infraestructura para el uso de las tecnologías de la información y comunicación?					
27. ¿Existe los equipos necesarios para hacer un efectivo uso de las tecnologías de la información y comunicación?					

### Cuestionario para medir la variable calidad del servicio:

El presente cuestionario tiene como fin identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín – Año 2023, Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y validada solo para los fines académicos.

**INSTRUCCIONES:** marcar con un aspa (x) la alternativa elegida. Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

Nunca	Casi nunca	Indeciso	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN RELACIÓN A LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD</b>					
<b>INDICADOR: Calidad y Desempeño del buen servicio</b>					
1. ¿Cuándo la Municipalidad promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple?					
2. ¿Cuando un usuario tiene un problema, la municipalidad muestra sincero interés en poder resolverlo?					
3. ¿La Municipalidad desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?					
4.- ¿La Municipalidad lleva acabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo?					
5.- ¿La Municipalidad mantiene informado a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
<b>INDICADOR: Confianza, Conocimiento de procesos, Personal cortes.</b>					
6. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad le inspira confianza?					
7. ¿Se siente seguro cuando realiza sus trámites administrativos en la Municipalidad?					
8.. ¿Los trabajadores de la Municipalidad lo atienden con cortesía?					
9.- Los trabajadores de la Municipalidad, tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas?					
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
<b>INDICADOR: Información oportuna, Servicio rápido, Disposición de ayuda.</b>					

10.- ¿Los trabajadores de la Municipalidad brindan el servicio con prontitud a los usuarios?					
11.- ¿Los trabajadores de la Municipalidad están siempre dispuestos a ayudarte?					
12.- ¿ Siempre hay trabajadores de la Municipalidad, disponibles a proporcionar al usuario la información cuando lo necesita?					
<b>13.- ¿Siempre hay alguna persona de la Municipalidad a disposición del usuario para cualquier problema que pueda surgir?</b>					

## Anexo 4

### Fiche técnica del cuestionario que mide el gobierno digital

Nombre Original del instrumento	Cuestionario para medir el gobierno digital
Autor y Año	Tinoco Córdor, Marlon Oscar (2023)
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de influencia del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo Concepción, Junin – Año 2023
Usuarios	Constituida por 283 ciudadanos del Distrito de Heroínas Toledo, provincia Concepción, región Junin.
Formación de administración o Modo de aplicación	Individual (presencial) con duración de 30 minutos
Estructura	Comunicación externa (1-6 Ítems) Comunicación interna (7-15 Ítems) Aspecto relacional (16-21 Ítems) Promoción (22-27 Ítems)
Escala general de variable	Buena (91-135) Regular (46-90) Mala (1-45)
Escala de valores	Nunca 1 Casi Nunca 2 Indeciso 3 Casi siempre 4 Siempre 5
Validez	<p>De contenido: para realizar el proceso de validez se recurrirá al juicio de dos expertos, solicitando la revisión de ambos instrumentos, en razón de ello se otorgó una matriz en la cual se debe de colocar los ítems propuestos por variable. Los expertos una vez revisados los instrumentos podrán hacer las observaciones que estimen por pertinente, de no haber ninguna, se procederá a dar su aprobación.</p> <p>Se procedió a seleccionar una muestra de unos veinte pobladores de la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junin - 2023 para la realización de una prueba piloto, los datos son proporcionados del llenado de ambas fichas de cuestionarios, las que serán procesados usando la prueba del Alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS V26.</p>

---

Questionario para medir variable gobierno digital, obtuvo un valor de 0,794 en el Alfa de Cronbach lo que indica que posee un nivel de confiabilidad aceptable.

---

## Fiche técnica del cuestionario que mide la Calidad de servicio

Nombre original del instrumento	Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autor y Año	Tinoco Cóndor, Marlon Oscar (2023)
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de influencia de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junin – Año 2023.
Usuarios	Constituida por 283 ciudadanos del Distrito de Heroínas Toledo, provincia de Concepción, región Junin.
Formación de administración o Modo de aplicación	Individual (presencial) con duración de 30 minutos
Estructura	Confiabilidad (1-5 Ítems) Seguridad (6-9 Ítems) Capacidad de respuesta (10-13 Ítems)
Escala general de variable	Buena (44-65) Regular (22-43) Mala (0-21)
Alternativas de respuesta	Nunca 1 Casi Nunca 2 Indeciso 3 Casi siempre 4 Siempre 5
Validez	De contenido: para realizar el proceso de validez se recurrirá al juicio de dos expertos, solicitando la revisión de ambos instrumentos, en razón de ello se otorgará una matriz en la cual se debe de colocar los ítems propuestos por variable. Los expertos una vez revisados los instrumentos podrán hacer las observaciones que estimen por pertinente, de no haber ninguna, se procederá a dar su aprobación.
Confiabilidad	Se procedió a seleccionar una muestra de unos veinte pobladores de la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junin - 2023 para la realización de una prueba piloto, los datos son proporcionados del llenado de ambas fichas de cuestionarios, las que serán procesados usando la prueba del Alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS V26.

---

Questionario para medir la calidad del servicio obtuvo un valor de 0,794 en el Alfa de Cronbach lo que indica que posee un nivel de confiabilidad aceptable.

---

## Anexo 5

### Confiabilidad del cuestionario de gobierno digital

Nº Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
<b>DIMENSIÓN COMUNICACIÓN EXTERNA</b>			
<b>INDICADOR: Prestación de servicios</b>			
1	¿Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del Gobierno Digital?	,521	,718
2	¿Considera usted que el usuario, sabe interactuar dentro de las páginas web de la Municipalidad?	,398	,761
3	¿Se les brinda una actualización constante a las páginas web de la Municipalidad y estas cumple con los requisitos que desea el usuario?	,666	,662
<b>INDICADOR: Interrelación con los usuarios</b>			
4	¿Son efectivos los medios digitales que utiliza la Municipalidad para tener una relación directa con el usuario?	,531	,716
5	¿La interrelación que existe entre la plataforma digital y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios?	,530	,711
6	¿Existe una adecuada interrelación entre los medios digitales con lo que brinda la Municipalidad?	398	,715
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,750$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
<b>DIMENSIÓN COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
<b>INDICADOR: Cambios de estructura administrativa</b>			
7	¿El uso de las tecnologías de la información y uso de redes ha mejorado la Calidad de Servicio que brinda la institución?	,613	,804
8	¿Es efectivo el uso de las tecnologías para generar mayor celeridad en los procesos administrativos?	,787	,756
9	¿Se ha mejorado la Calidad de Servicio que brinda la institución con el uso de las tecnologías?	,759	,761
<b>INDICADOR: Formación de los empleados en las tecnologías de la Informática y la comunicación</b>			
10	¿Se ha capacitado a los trabajadores de la Municipalidad frente al uso de las tecnologías de la información?	,589	,813
11	¿Está capacitado adecuadamente los trabajadores de la Municipalidad para afrontar el uso de redes y sistemas informáticos?	,541	,851
12	¿Se ha implementado un presupuesto adecuado para mejorar el uso de las tecnologías?	,411	,716
<b>INDICADOR: Motivación de los empleados para el uso de las tecnologías informáticas y de comunicación.</b>			

13	¿Los trabajadores de la Municipalidad han sido motivados para que hagan efectivo el uso de las tecnologías?	,451	,754
14	¿El Estado peruano ha implementado mecanismo de ayuden al trabajador a desarrollar capacidades frente al uso de las tecnologías?	,611	,755
15	¿Se debe motivar al trabajador de la Municipalidad para que este fomente y utilice las tecnologías de la información adecuadamente?	,441	,709
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,831$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>DIMENSIÓN RELACIONAL</b>			
<b>INDICADOR: Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios.</b>			
16	¿El Gobierno Digital? ha mejorado las relaciones de la Municipalidad con otras entidades estatales?	,663	,628
17	Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades estatales a través del uso de las TICS	,713	,604
18	¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías?	,177	,798
<b>INDICADOR: Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios.</b>			
19	¿El Gobierno Digital? ha mejorado las relaciones de la Municipalidad con otras entidades privadas?	,494	,698
20	¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades privadas a través del uso de las	,713	,604
21	¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?	,713	,604
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,827$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>DIMENSIÓN: PROMOCIÓN</b>			
<b>INDICADOR: Desarrollo de cultura</b>			
22	¿Considera usted que con el uso de la tecnología de la información se genera un desarrollo de cultura?	,589	,698
23	¿Cree que el Estado peruano debería incentivar el uso de las Tics?	,519	,608
24	¿Es necesario que tanto la Municipalidad como los usuarios fomenten el uso de las tecnologías de la	,536	,598
<b>INDICADOR: Implementación, infraestructuras y equipos necesarios</b>			
25	¿Se han implementado de manera adecuada el uso de las tecnologías de la información en la Municipalidad?	,689	,711
26	.¿Es adecuada la infraestructura para el uso de las tecnologías de la información?	,511	,541
27	¿Existe los equipos necesarios para hacer un efectivo uso de las tecnologías de la información?	,789	,677

### Confiabilidad del cuestionario calidad del servicio

	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
<b>DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD</b>			
<b>INDICADOR: Calidad de servicio</b>			
1	Cuando la Municipalidad, promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple.	,761	,743
2	Cuando un cliente tiene un problema, la Municipalidad muestra sincero interés en poder resolverlo.	,500	,821
3	La Municipalidad desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.	,675	,766
4	La Municipalidad lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo	,564	,709
5	La Municipalidad mantiene informado a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.	,511	,793
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,819$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>			
<b>INDICADOR: Confianza</b>			
6	El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad le inspira confianza.	,595	,718
7	Se siente seguro cuando realiza sus transacciones en la Municipalidad.	,611	,758
8	Los trabajadores de la Municipalidad lo atienden con cortesía.	,568	,722
9	Los colaboradores de la Municipalidad tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas.	,566	,790
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,811$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
10	Los trabajadores de la Municipalidad, brindan el servicio con prontitud a los clientes.	,221	,766
11	Los trabajadores de la Municipalidad, siempre están dispuestos a ayudarle.	,775	,555
12	Siempre hay trabajadores de la Municipalidad, disponibles para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita.	,421	,704
13	Siempre hay alguna persona de la Municipalidad a disposición del usuario para cualquier problema que pueda surgir.	,581	,631
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,781$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			

## Anexo 6

### Matriz Evaluación por Juicio de Expertos

Señor: **Mg. Fernando Castilla Mendoza**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción....., aula..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es **Gobierno Digital y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín - Año 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

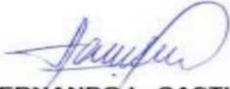
Nombres y Apellidos: **Marlon Oscar Tinoco Cóndor**

DNI: **20904298**

## Evaluación por juicio de experto

Respetado Juez: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Fernando Castillo Mendoza
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	10 AÑOS
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES – HYO.
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
<b>DNI:</b>	17818600
<b>Firma del experto:</b>	 Mtro. FERNANDO L. CASTILLO MENDOZA DNI: 17818600

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Cuestionario para medir el gobierno digital)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir el gobierno digital
<b>Autor (a):</b>	Tinoco Cóndor, Marlon Oscar
<b>Objetivo:</b>	Determinar de qué manera el gobierno digital influye en la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junin – Año 2023.
<b>Administración:</b>	Propia
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Distrito de Heroínas Toledo, Concepción, Junin
<b>Dimensiones:</b>	Dimensión Comunicación externa Dimensión Comunicación interna Dimensión Aspecto relacional Dimensión Promoción
<b>Confiability:</b>	0,725 en el Alfa de Cronbach lo que indica que posee un nivel aceptable de confiabilidad.
<b>Escala:</b>	Buena (91-135) Regular (46-90) Mala (1-45)
<b>Niveles o rango:</b>	Nunca Casi nunca Indeciso Casi siempre Siempre
<b>Cantidad de ítems:</b>	40

<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
------------------------------	------------

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presenté el cuestionario para medir el gobierno digital. elaborado por Marlon Oscar Tinoco Córdor en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la Variable 1: Gobierno digital

### Dimensión 1: Comunicación externa

Objetivos de la Dimensión: Bounabat (2017), existen un conjunto de elementos que pueden agruparse para poder fundamentar este tipo de comunicación, siendo importantes, por ejemplo: plataformas digitales, redes sociales, herramientas digitales y las normas digitales, para sustentar que el gobierno digital se debe desarrollar tomando en cuenta dichos criterios mencionados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Prestación de servicios.	1.. ¿Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del G.D? 2. ¿Considera usted que el usuario, sabe interactuar dentro de las páginas web de la institución? 3. ¿Se les brinda una actualización constante a las páginas web de la institución y estas cumple con los requisitos que desea el usuario?	SI	SI	SI	NINGUNA
Interrelación con los usuarios	4. ¿Son efectivos los medios digitales que utiliza la institución para tener una relación directa con el usuario? 5. ¿La interrelación que existe entre la plataforma digital y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios? 6. ¿Existe una adecuada interrelación entre los medios digitales con lo que brinda la institución?	SI	SI	SI	NINGUNA

### Dimensión 2 : Comunicación interna

Objetivos de la Dimensión: Según Bruzza (2020), existen también un conjunto de componentes que deben ser observados y adecuadamente contextualizados para poder desarrollar el gobierno digital, siendo relevantes, por ejemplo, los siguientes elementos: dispositivos móviles, soporte digital, tecnologías digitales y la identidad digital; por la cual se podrán vincular de forma pertinente con los demás componentes de un gobierno digital, para lo cual se basa en un tipo de comunicación moderno que evite riesgos o fraudes a este modelo de gobierno.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cambios de cultura administrativa	7. ¿El uso de las tecnologías de la información y uso de redes ha mejorado la C.S. que brinda la institución? 8. ¿Es efectivo el uso de las tecnologías para generar mayor celeridad en los procesos administrativos? 9. ¿Se ha mejorado la C.S. que brinda la institución con el uso de las tecnologías?	SI	SI	SI	NINGUNA
Formación de los empleados en la TICs	10. ¿Se ha capacitado al personal frente al uso de las tecnologías de la información? 11. ¿Está capacitado adecuadamente el personal para afrontar el uso de redes y sistemas informáticos? 12. ¿Se ha implementado un presupuesto adecuado para mejorar el uso de las tecnologías?	SI	SI	SI	NINGUNA
Motivación de los empleados para el uso de las TIC	13. ¿Los trabajadores de la institución han sido motivados para que hagan efectivo el uso de las tecnologías? 14. ¿El Estado peruano ha implementado mecanismo de ayuden al trabajador a desarrollar capacidades frente al uso de las tecnologías? 15. ¿Se debe motivar al trabajador para que este fomente y utilice las tecnologías de la información adecuadamente?	SI	SI	SI	NINGUNA

### Dimensión 3: Aspecto relacional

Objetivos de la Dimensión: Gil, Cortés-Cediel y Cantador (2019), opinan que se pueden considerar los siguientes elementos básicos para el desarrollo adecuado del gobierno digital, siendo esenciales los siguientes elementos: el intercambio de información, las fuentes de información, los proyectos digitales, y el intercambio de experiencias.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y	16. ¿El G.D. ha mejorado las relaciones con otras entidades estatales? 17. ¿Se ha mejorado el procesamiento de	SI	SI	SI	NINGUNA

servicios	tramites con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías? 18. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías?				
Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios	19. ¿El G.D. ha mejorado las relaciones con otras entidades privadas? 20. ¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías? 21. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?	SI	SI	SI	NINGUNA

#### Dimensión 4: Promoción

Objetivos de la Dimensión: A decir de Misuraca, Barcevičius y Codagnone (2020), se pueden integrar los siguientes elementos fundamentales: los medios de comunicación, la capacitación a personal, también las brechas digitales, y el uso correcto de sitios web; todos estos aspectos lo que deben propiciar es fundamentar que exista un gobierno digital que transparente las acciones que el Estado desarrolle).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de cultura	22. ¿Considera usted que con el uso de la tecnología de la información se genera un desarrollo de cultura? 23. ¿Cree que el Estado peruano debería incentivar el uso de las Tics? 24. ¿Es necesario que tanto la institución como los usuarios fomenten el uso de las tecnologías de la información?	SI	SI	SI	NINGUNA
Implementación, infraestructuras y equipos	25. ¿Se han implementado de manera adecuada el uso de las tecnologías de la información en la institución? 26. ¿Es adecuada la infraestructura para el uso de las tecnologías de la información? 27. ¿Existe los equipos necesarios para hacer un	SI	SI	SI	NINGUNA

	efectivo uso de las tecnologías de la información?				
--	--	--	--	--	--

**Mtro. FERNANDO L. CASTILLO  
MENDOZA  
DNI: 17818600**

## Evaluación por juicio de experto

Respetado Juez: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

### 5. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Fernando Castillo Mendoza
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	10 AÑOS
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES – HYO.
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
<b>DNI:</b>	17818600
<b>Firma del experto:</b>	 Mtro. FERNANDO L. CASTILLO MENDOZA DNI: 17818600

### 6. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 7. Datos de la escala (Cuestionario para medir el gobierno digital)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir el gobierno digital
<b>Autor (a):</b>	Tinoco Cóndor, Marlon Oscar
<b>Objetivo:</b>	Determinar de qué manera el gobierno digital influye en la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín – Año 2023.
<b>Administración:</b>	Propia
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Distrito de Heroínas Toledo, Concepción, Junín
<b>Dimensiones:</b>	Dimensión Comunicación externa Dimensión Comunicación interna Dimensión Aspecto relacional Dimensión Promoción
<b>Confiabilidad:</b>	0,725 en el Alfa de Cronbach lo que indica que posee un nivel aceptable de confiabilidad.
<b>Escala:</b>	Buena (44-65) Regular (22-43)

	Mala (0-21)
<b>Niveles o rango:</b>	Nunca Casi nunca Indeciso Casi siempre Siempre
<b>Cantidad de ítems:</b>	40
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos

## 8. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presenté el cuestionario para medir el gobierno digital elaborado por Marlon Oscar Tinoco Córdor en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la Variable 2: Calidad de servicio

### Dimensión 1: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Para Sampaio y Romero (2017), la confiabilidad es un componente fundamental para evaluar el nivel de calidad del servicio que se brinda al ciudadano, de manera que se busca optimizar su desarrollo en función a los servicios prestados a nivel gubernamental.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del servicio	1. Cuando la organización promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple. 2. Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés en poder resolverlo. 3. La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.	SI	SI	SI	NINGUNA
Desempeño del buen servicio	4. La organización lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo 5. La organización mantiene informado a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.	SI	SI	SI	NINGUNA

### Dimensión 2: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: A decir de Ramírez (2019), este componente nos conlleva a sustentar que el servicio que se brinda debe brindarle un nivel de seguridad para los ciudadanos, es decir, que pueda generarle un nivel de confianza específica en el servicio brindado, de modo que efectivamente puede aplicarse dicha dimensión, siendo elemental evaluar que este nivel de seguridad le sirva para emplear o recibir el servicio prestado por la entidad municipal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	6. El comportamiento de los colaboradores de la	SI	SI	SI	NINGUNA

	organización le inspira confianza.				
Conocimiento de procesos	7. Se siente seguro cuando realiza sus transacciones en la organización. 8. Los colaboradores de la organización lo atienden con cortesía.	SI	SI	SI	NINGUNA
Personal cortés	9. Los colaboradores de la organización tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas	SI	SI	SI	NINGUNA

### Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Según Hurtado (2018), mediante este componente, se busca que la calidad del servicio implique que este sea claro y diáfano para los ciudadanos, por lo que transparentar el servicio favorecerá que sea adecuadamente empleado, a fin que se logre aplicar todos sus elementos, para facilitar el acceso a la información pública que a nivel estatal puede brindarse en favor de los ciudadanos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información Oportuna	10. Los colaboradores de la organización brindan el servicio con prontitud a los clientes	SI	SI	SI	NINGUNA
Servicio rápido	11. Los colaboradores de la organización siempre están dispuestos a ayudarlo	SI	SI	SI	NINGUNA
Disposición de ayuda	12. Siempre hay colaboradores de la organización disponibles para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita 13. Siempre hay alguna persona de la dirección de la organización a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.	SI	SI	SI	NINGUNA

  
**Mtro. FERNANDO L. CASTILLO**  
**MENDOZA**  
**DNI: 17818600**

Señor: **Mg. Carlos Víctor Málaga Tito**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción....., aula..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es **Gobierno Digital y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín - Año 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma

Nombres y Apellidos: **Marlon Oscar Tinoco Córdor**

DNI: **20904298**

## Evaluación por juicio de experto

Respetado Juez: Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para logra que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	CARLOS VÍCTOR MÁLAGA TITO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	5 AÑOS
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Continental - Huancayo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
<b>DNI:</b>	40631930
<b>Firma del experto:</b>	 Firma del Experto Informante.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala Cuestionario para medir la calidad de servicio

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la calidad de servicio
<b>Autor (a):</b>	Tinoco Cóndor, Marlon Oscar
<b>Objetivo:</b>	Determinar de qué manera el gobierno digital influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo 2023.
<b>Administración:</b>	Propia
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Distrito de Heroínas Toledo, Concepción, Junin
<b>Dimensiones:</b>	Dimensión de Confiabilidad Dimensión de Seguridad Dimensión de Capacidad .
<b>Confiabilidad:</b>	0,725 en el Alfa de Cronbach lo que indica que posee un nivel aceptable de confiabilidad
<b>Escala:</b>	Buena Regular Mala
<b>Niveles o rango:</b>	Nunca Casi nunca Indeciso Casi siempre Siempre
<b>Cantidad de ítems:</b>	40

<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos.
------------------------------	-------------

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presenté el cuestionario para medir Calidad de servicio. elaborado por Tinoco Córdor, Marlon Oscar, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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**

## Instrumento que mide la Variable 2: Gobierno digital

### Dimensión 1: Comunicación externa

Objetivos de la Dimensión: Bounabat (2017), existen un conjunto de elementos que pueden agruparse para poder fundamentar este tipo de comunicación, siendo importantes, por ejemplo: plataformas digitales, redes sociales, herramientas digitales y las normas digitales, para sustentar que el gobierno digital se debe desarrollar tomando en cuenta dichos criterios mencionados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prestación de servicios.	1.. ¿Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del G.D.? 2. ¿Considera usted que el usuario, sabe interactuar dentro de las páginas web de la institución? 3. ¿Se les brinda una actualización constante a las páginas web de la institución y estas cumple con los requisitos que desea el usuario?	SI	SI	SI	NINGUNA
Interrelación con los usuarios	4. ¿Son efectivos los medios digitales que utiliza la institución para tener una relación directa con el usuario? 5. ¿La interrelación que existe entre la plataforma digital y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios? 6. ¿Existe una adecuada interrelación entre los medios digitales con lo que brinda la institución?	SI	SI	SI	NINGUNA

### Dimensión 2: Comunicación interna

Objetivos de la Dimensión: Según Bruzza (2020), existen también un conjunto de componentes que deben ser observados y adecuadamente contextualizados para poder desarrollar el gobierno digital, siendo relevantes, por ejemplo, los siguientes elementos: dispositivos móviles, soporte digital, tecnologías digitales y la identidad digital; por la cual se podrán vincular de forma pertinente con los demás componentes de un gobierno digital, para lo cual se basa en un tipo de comunicación moderno que evite riesgos o fraudes a este modelo de gobierno.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cambios de cultura administrativa	<p>7. ¿El uso de las tecnologías de la información y uso de redes ha mejorado la C.S. que brinda la institución?</p> <p>8. ¿Es efectivo el uso de las tecnologías para generar mayor celeridad en los procesos administrativos?</p> <p>9. ¿Se ha mejorado la C.S. que brinda la institución con el uso de las tecnologías?</p>	SI	SI	SI	NINGUNA
Formación de los empleados en la TICs	<p>10. ¿Se ha capacitado al personal frente al uso de las tecnologías de la información?</p> <p>11. ¿Está capacitado adecuadamente el personal para afrontar el uso de redes y sistemas informáticos?</p> <p>12. ¿Se ha implementado un presupuesto adecuado para mejorar el uso de las tecnologías?</p>	SI	SI	SI	NINGUNA
Motivación de los empleados para el uso de las TIC	<p>13. ¿Los trabajadores de la institución han sido motivados para que hagan efectivo el uso de las tecnologías?</p> <p>14. ¿El Estado peruano ha implementado mecanismo de ayuden al trabajador a desarrollar capacidades frente al uso de las tecnologías?</p> <p>15. ¿Se debe motivar al trabajador para que este fomente y utilice las tecnologías de la</p>	SI	SI	SI	NINGUNA

	información adecuada?				
--	-----------------------	--	--	--	--

### Dimensión 3: Aspecto relacional

Objetivos de la Dimensión: Gil, Cortés-Cediel y Cantador (2019), opinan que se pueden considerar los siguientes elementos básicos para el desarrollo adecuado del gobierno digital, siendo esenciales los siguientes elementos: el intercambio de información, las fuentes de información, los proyectos digitales, y el intercambio de experiencias.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios	16. ¿El G.D. ha mejorado las relaciones con otras entidades estatales? 17. ¿Se ha mejorado el procesamiento de trámites con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías? 18. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías?	SI	SI	SI	NINGUNA
Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios	19. ¿El G.D. ha mejorado las relaciones con otras entidades privadas? 20. ¿Se ha mejorado el procesamiento de trámites con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías? 21. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?	SI	SI	SI	NINGUNA

### Dimensión 4: Promoción

Objetivos de la Dimensión: A decir de Misuraca, Barcevičius y Codagnone (2020), se pueden integrar los siguientes elementos fundamentales: los medios de comunicación, la capacitación a personal, también las brechas digitales, y el uso correcto de sitios web; todos estos aspectos lo que deben propiciar es fundamentar que exista un gobierno digital que transparente las acciones que el Estado desarrolle).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de cultura	22. ¿Considera usted que con el uso de la tecnología de la información se genera un desarrollo de cultura? 23. ¿Cree que el Estado peruano debería incentivar el uso de las Tics? 24. ¿Es necesario que tanto la institución como los usuarios fomenten el uso de las tecnologías de la información?	SI	SI	SI	NINGUNA
Implementación, infraestructuras y equipos	25. ¿Se han implementado de manera adecuada el uso de las tecnologías de la información en la institución? 26. ¿Es adecuada la infraestructura para el uso de las tecnologías de la información? 27. ¿Existe los equipos necesarios para hacer un efectivo uso de las tecnologías de la información?	SI	SI	SI	NINGUNA

  
 Carlos Victor Malaga Tito  
 CENTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Firma del Experto Informante.

### Evaluación por juicio de experto

Respetado Juez: Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 3. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	CARLOS VÍCTOR MÁLAGA TITO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	5 AÑOS
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Continental - Huancayo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
<b>DNI:</b>	40631930
<b>Firma del experto:</b>	 Carlos Víctor Málaga Tito INSTRUMENTO EN GESTIÓN PÚBLICA Firma del Experto Informante.

#### 4. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala Cuestionario para medir la calidad de servicio

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la calidad de servicio
<b>Autor (a):</b>	Tinoco Cóndor, Marlon Oscar
<b>Objetivo:</b>	Determinar de qué manera el gobierno digital influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo 2023.
<b>Administración:</b>	Propia
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Distrito de Heroínas Toledo, Concepción, Junin
<b>Dimensiones:</b>	Dimensión de Confiabilidad Dimensión de Seguridad Dimensión de Capacidad .
<b>Confiabilidad:</b>	0,725 en el Alfa de Cronbach lo que indica que posee un nivel aceptable de confiabilidad
<b>Escala:</b>	Buena Regular Mala
<b>Niveles o rango:</b>	Nunca Casi nunca Indeciso Casi siempre

	Siempre
<b>Cantidad de ítems:</b>	40
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos.

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presenté el cuestionario para medir Calidad de servicio. elaborado por Tinoco Córdor, Marlon Oscar, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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**

## Instrumento que mide la Variable 2: Calidad de servicio

### Dimensión 1: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Para Sampaio y Romero (2017), la confiabilidad es un componente fundamental para evaluar el nivel de calidad del servicio que se brinda al ciudadano, de manera que se busca optimizar su desarrollo en función a los servicios prestados a nivel gubernamental.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del servicio	1. Cuando la organización promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple. 2. Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés en poder resolverlo. 3. La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.	SI	SI	SI	NINGUNA
Desempeño del buen servicio	4. La organización lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo 5. La organización mantiene informado a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.	SI	SI	SI	NINGUNA

### Dimensión 2: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: A decir de Ramírez (2019), este componente nos conlleva a sustentar que el servicio que se brinda debe brindarle un nivel de seguridad para los ciudadanos, es decir, que pueda generarle un nivel de confianza específica en el servicio brindado, de modo que efectivamente puede aplicarse dicha dimensión, siendo elemental evaluar que este nivel de seguridad le sirva para emplear o recibir el servicio prestado por la entidad municipal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	6. El comportamiento de los colaboradores de la	SI	SI	SI	NINGUNA

	organización le inspira confianza.				
Conocimiento de procesos	7. Se siente seguro cuando realiza sus transacciones en la organización. 8. Los colaboradores de la organización lo atienden con cortesía.	SI	SI	SI	NINGUNA
Personal cortés	9. Los colaboradores de la organización tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas	SI	SI	SI	NINGUNA

### Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Según Hurtado (2018), mediante este componente, se busca que la calidad del servicio implique que este sea claro y diáfano para los ciudadanos, por lo que transparentar el servicio favorecerá que sea adecuadamente empleado, a fin que se logre aplicar todos sus elementos, para facilitar el acceso a la información pública que a nivel estatal puede brindarse en favor de los ciudadanos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información Oportuna	10. Los colaboradores de la organización brindan el servicio con prontitud a los clientes	SI	SI	SI	NINGUNA
Servicio rápido	11. Los colaboradores de la organización siempre están dispuestos a ayudarlo	SI	SI	SI	NINGUNA
Disposición de ayuda	12. Siempre hay colaboradores de la organización disponibles para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita 13. Siempre hay alguna persona de la dirección de la organización a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.	SI	SI	SI	NINGUNA

  
 Carlos Victor Malaga Tito  
 MINISTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Firma del Experto Informante.

## Anexo 7

### Prueba de normalidad

*Determinación del ajuste de datos para el modelo si el gobierno digital influye en la calidad del servicio.*

<b>Información sobre el ajuste de los modelos</b>				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi – cuadrado	gl	Sig.
Solo	1072.629			
Intersección final	856.434	216.175	5	.000

Por otro lado, en la tabla 4 se ha podido observar que p valor (significancia) ha tenido un 0,000, siendo ello menor a 0.05 por lo que se pudo evidenciar que el gobierno digital influye significativamente en la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo.

## Anexo 8

# Autorización del Alcalde de la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo Concepción - Junin



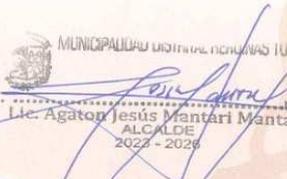
MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
**HEROÍNAS TOLEDO**

### AUTORIZACIÓN

Que, mediante el presente documento, se autoriza al Sr. Marlon Oscar Tinoco Córdor, identificado con D.N.I. N° 20904298 para que utilice el nombre de la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo de la Provincia de Concepción del Departamento de Junin, y aplique los instrumentos de investigación, como parte de su Tesis de Investigación denominado "Gobierno Digital y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín – 2023", a fin de que obtenga el grado académico de Maestro en Gestión Pública, la misma que se realizara por el periodo de cinco (05) días calendarios de recibido el presente documento, precisando que esta investigación es exclusivamente para la Tesis en mención.

Se expide la presente autorización a solicitud de la parte interesada, para los fines estrictamente señalados.

Heroínas Toledo, 27 de abril del 2023.

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL HEROÍNAS TOLEDO  
Lc. Agatón Jesús Mantari Mantari  
ALCALDE  
2023 - 2026



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20201188491
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HEROINAS TOLEDO CONCEPCION - JUNIN.	
Nombre del Titular o Representante legal: LIC. AGATON JESUS MANTARI MANTARI	
Nombres y Apellidos	DNI:
AGATON JESUS, MANTARI MANTARI	40712591

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], 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 DISTRITAL DE HEROINAS TOLEDO CONCEPCION, JUNIN - AÑO 2023.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
MARLON OSCAR TINOCO CONDOR	20904298

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:

HEROINAS TOLEDO,  
28 SETIEMBRE 2023.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL HEROINAS TOLEDO  
Lic. Agaton Jesús Mantari Mantari  
ALCALDE  
2023/09/28

Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) 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.

# Anexo 9

## Consentimiento informado

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HERDINAS TOLEDO  
Investigador (a) (es): MARLEN OSCAR YANUS CANOZO

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "G.D Y C.S", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional MAESTRIA o programa GEST. PUB., de la Universidad César Vallejo del campus LIMA-NORTE, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HERDINAS TOLEDO.

#### Describir el impacto del problema de la investigación.

DE QUE MANERA INFLUYE EL GOBIERNO DIGITAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE HERDINAS TOLEDO

#### Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD HERDINAS TOLEDO
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de DISTRITO de la institución HERDINAS TOLEDO. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### 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 lo informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al 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 Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) YANUS, MARLEN email: myanus@ucvvirtual.pe y Docente asesor (Apellidos y Nombres) CASTAÑEDA, ELIANA email: elcastaneda@ucvvirtual.edu.pe

#### Consentimiento

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

Nombre y apellidos: .....  
Fecha y hora: .....

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.

# Encuestas

## Cuestionario para medir la variable gobierno digital

El presente cuestionario tiene como fin identificar el nivel de Gobierno digital en La Municipalidad distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín – Año 2023, Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y validada solo para los fines académicos.

**INSTRUCCIONES:** marcar con un aspa (x) la alternativa elegida. Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

Nunca	Casi nunca	Indeciso	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN RELACIÓN A LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION EXTERNA</b>					
<b>INDICADOR: Prestación de servicios</b>					
1. ¿Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del gobierno digital?	X				
2. ¿Considera usted que el usuario, sabe interactuar dentro de las páginas web de la Municipalidad?	X				
3. ¿Se les brinda una actualización constante a las páginas web de la Municipalidad y estas cumplen con los requisitos que desea el usuario?			X		
<b>INDICADOR: Interrelación con los usuarios</b>					
4. ¿Son efectivos los medios digitales que utiliza la Municipalidad para tener una relación directa con el usuario?				X	
5. ¿La interrelación que existe entre la plataforma digital y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios?				X	
6. ¿Existe una adecuada interrelación entre los medios digitales con los que brinda la Municipalidad?			X		
<b>DIMENSIÓN: INTERNA</b>					
<b>INDICADOR: Cambios de cultura administrativa</b>					

7. ¿El uso de las tecnologías de la información y uso de redes ha mejorado la calidad de servicio que brinda la Municipalidad?		X			
8. ¿Es efectivo el uso de las tecnologías para generar mayor celeridad en los procesos administrativos?					X
9. ¿Se ha mejorado la calidad de servicio que brinda la Municipalidad con el uso de las tecnologías?		X			
<b>INDICADOR: Formación de los empleados en las tecnologías de la informática y la comunicación.</b>					
10. ¿Se ha capacitado a los trabajadores de la Municipalidad en el uso de las tecnologías de la información?				X	
11. ¿Están capacitados adecuadamente los trabajadores de la Municipalidad para afrontar el uso de redes y sistemas informáticos?				X	
12. ¿Se ha implementado un presupuesto adecuado para mejorar el uso de las tecnologías?			X		
<b>INDICADOR: Motivación de los empleados para el uso de las tecnologías informáticas y de comunicación.</b>					
13. ¿Los trabajadores de la Municipalidad han sido motivados para que hagan efectivo el uso de las tecnologías?		X			
14. ¿El Estado peruano ha implementado mecanismo de ayuden al trabajador a desarrollar capacidades frente al uso de las tecnologías?		X			
15. ¿Se debe motivar al trabajador de la Municipalidad para que este fomenta y utilice las tecnologías de la información adecuadamente?		X			
<b>DIMENSIÓN: RELACIONAL</b>					
<b>INDICADOR: Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios</b>					
16. ¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones de la Municipalidad con otras entidades públicas?		X			
17. ¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades públicas a través del uso de las tecnologías?			X		
18. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades públicas a través del uso de las tecnologías de información y comunicación?			X		
<b>INDICADOR: Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios</b>					
19. ¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones de la Municipalidad con otras entidades privadas?		X			

20. ¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?	X				
21. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?	X				
<b>DIMENSIÓN: PROMOCION</b>					
<b>INDICADOR: Desarrollo de cultura</b>					
22. ¿Considera usted que con el uso de la tecnología de la información y comunicación, genera un desarrollo de cultura?					X
23. ¿Cree que el Estado peruano debería incentivar el uso de las tecnológicas de la información y comunicación?					X
24. ¿Es necesario que tanto la Municipalidad como los usuarios fomenten el uso de las tecnologías de la información y comunicación?					X
<b>INDICADOR: Implementación, Infraestructuras y equipos necesarios</b>					
25. ¿Se han implementado de manera adecuada el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la Municipalidad?	X				
26. ¿Es adecuada la infraestructura para el uso de las tecnologías de la información y comunicación?	X				
27. ¿Existe los equipos necesarios para hacer un efectivo uso de las tecnologías de la información y comunicación?	X				

**Cuestionario para medir la variable calidad del servicio:**

El presente cuestionario tiene como fin identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín – Año 2023, Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y validada solo para los fines académicos.

**INSTRUCCIONES:** marcar con un aspa (x) la alternativa elegida. Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

Nunca	Casi nunca	Indeciso	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN RELACIÓN A LA VARIABLE	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					
<b>DIMENSION DE CONFIABILIDAD</b>					
<b>INDICADOR: Calidad de Servicio</b>					
1. ¿Cuándo la Municipalidad promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple?		X			
2. ¿Cuando un usuario tiene un problema, la municipalidad muestra sincero interés en poder resolverlo?		X			
3. ¿La Municipalidad desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?	X				
4.- ¿La Municipalidad lleva acabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo?		X			
5.- ¿La Municipalidad mantiene informado a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?		X			
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
<b>INDICADOR: Confianza</b>					
6. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad le inspira confianza?			X		
7. ¿Se siente seguro cuando realiza sus trámites administrativos en la Municipalidad?	X				
8. ¿Los trabajadores de la Municipalidad lo atienden con cortesía?			X		

9.- Los trabajadores de la Municipalidad, tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas?	X				
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
<b>INDICADOR: Información oportuna</b>					
10.- ¿Los trabajadores de la Municipalidad brindan el servicio con prontitud a los usuarios?		X			
11.- ¿Los trabajadores de la Municipalidad están siempre dispuestos a ayudarte?			X		
12.- ¿ Siempre hay trabajadores de la Municipalidad, disponibles a proporcionar al usuario la información cuando lo necesita?				X	
13.- ¿Siempre hay alguna persona de la Municipalidad a disposición del usuario para cualquier problema que pueda surgir?	X				

# Consentimiento informado

## Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE HERMINAS TOLEDO  
Investigador (a) (es): MARLON OSCAR TINOCO CONDO

### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "GD Y C.S", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional MAESTRIA o programa GEST. PUB., de la Universidad César Vallejo del campus LIMA NORTE, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE HERMINAS TOLEDO.

### Describir el impacto del problema de la investigación.

DE QUE MANERA INFLUYE EL GOBIERNO DIGITAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD - HERMINAS TOLEDO

### Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD - HERMINAS TOLEDO".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de DISTRICTO de la institución HERMINAS TOLEDO. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### 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 institución al 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 Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) TINOCO, MARLON email: mtinococo@ucvvirtual.pe y Docente asesor (Apellidos y Nombres) CASTAÑEDA, ELIANA email: e.castaneda@ucvvirtual.pe

### Consentimiento

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

Nombre y apellidos: .....  
Fecha y hora: .....

*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.*

# Encuestas

## Cuestionario para medir la variable gobierno digital

El presente cuestionario tiene como fin identificar el nivel de Gobierno digital en La Municipalidad distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín – Año 2023. Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y validada solo para los fines académicos.

**INSTRUCCIONES:** marcar con un aspa (x) la alternativa elegida. Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

Nunca	Casi nunca	Indeciso	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN RELACIÓN A LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION EXTERNA</b>					
<b>INDICADOR: Prestación de servicios</b>					
1. ¿Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del gobierno digital?		X			
2. ¿Considera usted que el usuario, sabe interactuar dentro de las páginas web de la Municipalidad?		X			
3. ¿Se les brinda una actualización constante a las páginas web de la Municipalidad y estas cumplen con los requisitos que desea el usuario?			X		
<b>INDICADOR: Interrelación con los usuarios</b>					
4. ¿Son efectivos los medios digitales que utiliza la Municipalidad para tener una relación directa con el usuario?		X			
5. ¿La interrelación que existe entre la plataforma digital y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios?				X	
6. ¿Existe una adecuada interrelación entre los medios digitales con los que brinda la Municipalidad?				X	
<b>DIMENSIÓN: INTERNA</b>					
<b>INDICADOR: Cambios de cultura administrativa</b>					

7. ¿El uso de las tecnologías de la información y uso de redes ha mejorado la calidad de servicio que brinda la Municipalidad?		X			
8. ¿Es efectivo el uso de las tecnologías para generar mayor celeridad en los procesos administrativos?			X		
9. ¿Se ha mejorado la calidad de servicio que brinda la Municipalidad con el uso de las tecnologías?		X			
<b>INDICADOR: Formación de los empleados en las tecnologías de la informática y la comunicación.</b>					
10. ¿Se ha capacitado a los trabajadores de la Municipalidad en el uso de las tecnologías de la información?				X	
11. ¿Están capacitados adecuadamente los trabajadores de la Municipalidad para afrontar el uso de redes y sistemas informáticos?			X		
12. ¿Se ha implementado un presupuesto adecuado para mejorar el uso de las tecnologías?		X			
<b>INDICADOR: Motivación de los empleados para el uso de las tecnologías informáticas y de comunicación.</b>					
13. ¿Los trabajadores de la Municipalidad han sido motivados para que hagan efectivo el uso de las tecnologías?		X			
14. ¿El Estado peruano ha implementado mecanismo de ayuden al trabajador a desarrollar capacidades frente al uso de las tecnologías?		X			
15. ¿Se debe motivar al trabajador de la Municipalidad para que este fomenta y utilice las tecnologías de la información adecuadamente?			X		
<b>DIMENSIÓN: RELACIONAL</b>					
<b>INDICADOR: Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios</b>					
16. ¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones de la Municipalidad con otras entidades públicas?				X	
17. ¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades públicas a través del uso de las tecnologías?			X		
18. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades públicas a través del uso de las tecnologías de información y comunicación?		X			
<b>INDICADOR: Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios</b>					
19. ¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones de la Municipalidad con otras entidades privadas?			X		

20. ¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?					X
21. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?			X		
<b>DIMENSIÓN: PROMOCIÓN</b>					
<b>INDICADOR: Desarrollo de cultura</b>					
22. ¿Considera usted que con el uso de la tecnología de la información y comunicación, genera un desarrollo de cultura?	X				
23. ¿Cree que el Estado peruano debería incentivar el uso de las tecnológicas de la información y comunicación?	X				
24. ¿Es necesario que tanto la Municipalidad como los usuarios fomenten el uso de las tecnologías de la información y comunicación?		X			
<b>INDICADOR: Implementación, infraestructuras y equipos necesarios</b>					
25. ¿Se han implementado de manera adecuada el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la Municipalidad?		X			
26. ¿Es adecuada la infraestructura para el uso de las tecnologías de la información y comunicación?	X				
27. ¿Existe los equipos necesarios para hacer un efectivo uso de las tecnologías de la información y comunicación?	X				

**Cuestionario para medir la variable calidad del servicio:**

El presente cuestionario tiene como fin identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín – Año 2023, Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y validada solo para los fines académicos.

**INSTRUCCIONES:** marcar con un aspa (x) la alternativa elegida. Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

Nunca	Casi nunca	Indeciso	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CRITERIOS DE EVALUACION EN RELACION A LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION DE CONFIABILIDAD</b>					
<b>INDICADOR: Calidad de Servicio</b>					
1. ¿Cuándo la Municipalidad promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple?		X			
2. ¿Cuando un usuario tiene un problema, la municipalidad muestra sincero interés en poder resolverlo?		X			
3. ¿La Municipalidad desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?	X				
4.- ¿La Municipalidad lleva acabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo?		X			
5.- ¿La Municipalidad mantiene informado a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?		X			
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>					
<b>INDICADOR: Confianza</b>					
6. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad le inspira confianza?	X				
7. ¿Se siente seguro cuando realiza sus trámites administrativos en la Municipalidad?			X		
8. ¿Los trabajadores de la Municipalidad lo atienden con cortesía?			X		

9.- Los trabajadores de la Municipalidad, tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas?		X			
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
<b>INDICADOR: Información oportuna</b>					
10.- ¿Los trabajadores de la Municipalidad brindan el servicio con prontitud a los usuarios?	X				
11.- ¿Los trabajadores de la Municipalidad están siempre dispuestos a ayudarte?		X			
12.- ¿ Siempre hay trabajadores de la Municipalidad, disponibles a proporcionar al usuario la información cuando lo necesita?			X		
13.- ¿Siempre hay alguna persona de la Municipalidad a disposición del usuario para cualquier problema que pueda surgir?	X				



























**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno Digital y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo, Concepción, Junín - Año 2023", cuyo autor es TINOCO CONDOR MARLON OSCAR, 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.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD <b>DNI:</b> 08104562 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3516-1982	Firmado electrónicamente por: ESOLEDADCN el 27- 07-2023 21:48:27

Código documento Trilce: TRI - 0621757