



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno digital y calidad de servicio electrónico en la
municipalidad provincial de Ica, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Mesias Alva, Luis D'Angelo Franzua (orcid.org/0000-0003-0615-2008)

ASESOR:

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

CO-ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A nuestro creador todopoderoso por darme vida y salud, a mi familia, por su constante apoyo, y confiar en mi deseo de superación como profesional.

Agradecimiento

A Dios y cada una de las personas que me apoyaron para culminar esta tesis, a mi familia, a la UCV, a mis docentes y asesor Mg. Wilfredo Armando, por su disposición, dedicación y enseñanzas.

Luis D'Angelo Franzua

Índice de contenidos

Pág.

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	5
III. Metodología	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. Resultados	23
V. Discusión.....	29
VI. Conclusiones	32
VII. Recomendaciones.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Dimensiones de la E-SQUAL	13
Tabla 2 Lista de los expertos validadores	20
Tabla 3 Interpretación del coeficiente de confiabilidad.....	20
Tabla 4 Valoración del Gobierno Digital	23
Tabla 5 Valoración de la Calidad de servicio electrónico	24
Tabla 6 Prueba de normalidad	25
Tabla 7 Prueba de hipótesis general.....	25
Tabla 8 Prueba de Hipótesis específica 1	26
Tabla 9 Prueba de Hipótesis específica 2	26
Tabla 10 Prueba de hipótesis específica 3.....	27
Tabla 11 Prueba de hipótesis específica 4.....	27
Tabla 12 Prueba de hipótesis específica 5.....	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Evolución del Modelos de Calidad SERVQUAL.....	14
Figura 2 Modelo de medición E-GovQual	14
Figura 3 Modelo de medición calidad de servicio electrónico.....	15
Figura 4 Interpretación de la fuerza y dirección del coeficiente de correlación ...	22
Figura 5 Percepción del Gobierno Digital	23
Figura 6 Percepción de la Calidad de servicio electrónico	24

Resumen

El presente estudio ha sido realizado en el ámbito de la Municipalidad Provincial de Ica en el departamento del mismo nombre, el cual su objetivo fue determinar la relación que existe entre gobierno digital y calidad de servicio electrónico, para dicho fin se propuso un diseño de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, nivel correlacional y alcance transversal. La muestra se conformó por 60 ciudadanos que realizaron transacciones en el portal de la municipalidad a quienes se les aplicó un cuestionario validado por expertos en gestión pública y cuya confiabilidad estimada fue 0.81 según el estadístico Alpha de Cronbach. Resultado: Al analizar los datos se obtiene que el 60% de encuestados considera que la implementación del Gobierno digital es Bueno o Muy bueno, además sobre la calidad de servicio electrónico la población manifestó que es bueno o muy bueno en un 80%, aplicándose el estadístico Rho de Spearman el mismo que resultó 0.396 en relación a la prueba de hipótesis, aspecto que permite concluir que existe relación positiva débil entre dichas variables.

Palabras clave: gobierno digital, gobierno electrónico, calidad de servicios, calidad de servicios electrónico.

Abstract

The present study has been carried out in the field of the Provincial Municipality of Ica in the department of the same name, which its objective was to determine the relationship that exists between digital government and quality of electronic service, for this purpose a design approach was proposed, quantitative, non-experimental type, correlational level and cross-sectional scope. The sample was made up of 60 citizens who carried out transactions on the municipal portal to whom a questionnaire validated by experts in public management was applied and whose estimated reliability was 0.81 according to Cronbach's Alpha statistic. Result: When analyzing the data, it is obtained that 60% of those surveyed consider that the implementation of the digital Government is Good or Very Good, in addition to the quality of electronic service, the population stated that it is good or very good in 80%, applying the Spearman's Rho statistic, which was 0.396 in relation to the hypothesis test, an aspect that allows us to conclude that there is a weak positive relationship between said variables.

Keywords: digital government, electronic government, quality of services, quality of electronic services.

I. Introducción

Según el portal "La Administración al día" del Instituto Nacional de Administraciones Públicas de España, la emergencia provocada por el COVID-19 ha adelantado este proceso digital tan necesario en España y Europa. Las ventajas y desventajas de este enfoque se hacen evidentes de repente, especialmente en el campo administrativo, donde las múltiples posibilidades de las TIC aún no se han hecho realidad (Ministerio de Hacienda y Función Pública, 2021).

El impacto del covid 19, ha sido fuerte y desigual: según una encuesta de mediados de 2020 en 17 estados de Latinoamérica, el 45% de hogares tenía a alguien desempleado, llegando al 71% en 2018. Sólo el 14% de las familias con ingresos altos. La pandemia afectó a muchos gobiernos.

Todos los días, las oficinas gubernamentales tenían que cerrar o tenían horarios de apertura limitados, y muchos funcionarios públicos se vieron obligados a trabajos remotos. Dando como resultado, la no atención de manera presencial en los servicios públicos. Algunas agencias experimentaron una mayor demanda de sus servicios e información, particularmente en relación a crisis de salud y programas de apoyo. Los estados adoptaron medidas de adaptación ante esta situación. Algunos ampliaron el periodo de validez de los documentos oficiales (documentos de identidad, permisos y matrículas de vehículos) para no tener que ir a una oficina del gobierno a renovarlos. Muchos pusieron a disposición servicios digitales con el fin de brindar acceso vía internet a los ya existentes cuya vigencia o tramite de forma personalizada no fuera asequible (Bottan, et al., 2020).

Según Roset, et al (2018); el panorama previo a la pandemia era desafiante para la disposición y utilización del servicio público en línea. En gran parte de los estados de Latinoamérica, la disposición del servicio electrónico era baja: en 2017, Brasil, México y Uruguay brindaron más trámites administrados por su gobierno central en línea (Roseth, et al., 2018).

Según reporte presentado el 2022 por el Consejo Privado de Competitividad, el Perú se encuentra ubicado en la posición 57 por debajo de Chile (posición 39) y México (posición 56) y superando ligeramente a Colombia (posición 59), según el Índice de Competitividad Digital Mundial del IMD. Dicho informe señala que a "[...] enero de 2022, el 39,6% de instituciones estatales (818 de 2.065) ingresaron su sitio web a la Plataforma gob.pe [...]".

El diario Gestión (2021), en un artículo “Gobierno digital, una apuesta ambiciosa pero necesaria”, resaltó que el Perú tiene deficiencias referente a gobierno digital y que los servicios, que el Perú entrega por medio del Internet no se encuentra desarrollado de la manera más óptima, en casos como por ejemplo: creación de empresa, obtención de licencia–, pagos de impuesto nacional y municipal, acceso a información, consultas, etc.

En ese mismo sentido y a raíz de la cuarentena a partir del 16 de marzo del 2020, muchas entidades del estado asumieron el reto de mantener sus operaciones a través de servicios tecnológicos estables; es así que la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros puso a prueba la fortaleza tecnológica de muchas entidades públicas con el fin de atender diversas consultas sobre covid-19 y otras patologías (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, 2020).

De manera local en el departamento de Ica, específicamente en la municipalidad provincial, mediante Resolución de Alcaldía N° 213-2020-AMPI se conforma el Comité de Gobierno Digital de nuestra región, quienes son los responsables de impulsar esta estrategia en conjunto con las autoridades y personal de servicios, no obstante a la fecha se vienen identificando problemas con los servicios virtuales, que se reflejan en la presentación de quejas, a causa de la lentitud de los procesos administrativos, motivando que los vecinos califiquen a los servicios como muy ineficientes, limitada ello se suman las limitaciones relacionadas a que solo se atienden para algunos procesos administrativos; y en otros la atención es presencial, lenta, inoportuna, trayendo consigo insatisfacción del usuario, condición que no facilita la entrega de un buen servicio, y que contribuye a un nivel de desconfianza de parte del consumidor hacia sus autoridades.

Posteriormente, conforme a la Nota de Prensa N° 632/OCII/DP/2022, la Defensoría del Pueblo elaboró un ranking de municipalidades tanto de provincia como de distritos en donde se presentaron más quejas; reportándose sobre el periodo enero 2019 a agosto 2022, siendo liderada por la municipalidad de la provincia de Ica, con 207 quejas, que corresponden principalmente a problemas sobre tramitaciones y procesos, con 280 casos referido a demora en respuesta o acto administrativo irregular, entre otros aspectos; además, el segundo lugar

correspondió a quejas de orden municipal, con 105 casos referidos por falta de calidad en atención del servicio o denuncia vecinal, entre otros.

Luego de haber analizado la realidad problemática planteo el problema general: ¿Cuál es la relación entre el Gobierno digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022? Y como problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre la Identidad digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022? (b) ¿Cuál es la relación entre la Prestación de servicios digitales y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022? (c) ¿Cuál es la relación entre la Gobernanza de datos y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022? (d) ¿Cuál es la relación entre la Interoperabilidad y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022? y (e) ¿Cuál es la relación entre la Seguridad digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022?

Socialmente se justifica, porque permitirá conocer la percepción del usuario respecto de la calidad del servicio de tramites virtuales ofrecido por la Municipalidad Provincial de Ica, de tal forma que permita generar estrategias que mejoren sus niveles de satisfacción.

De acuerdo a la justificación teórica y práctica, brinda valiosa información sobre cada variable de estudio, describiéndola y analizándola, asimismo brinda conocimiento acerca del gobierno electrónico, su proceso, ventajas y desventajas; así como información relevante sobre servicio de calidad que se entrega al ciudadano en el municipio de la provincia de Ica, y que orientarán a mejorar el servicio y uso efectivo de las plataformas digitales.

Metodológicamente se justifica, porque servirá como antecedente para próximas investigaciones a partir de un modelo para medir la calidad del servicio electrónico y el instrumento de recolección de datos elaborado, demostrando su factibilidad para ser aplicada en los campos mencionados, y ser replicados en futuras investigaciones.

Como objetivo general se propone: Determinar la relación entre el Gobierno digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022 y como objetivos específicos: (a) Determinar la relación entre la Identidad digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022; (b)

Determinar la relación entre la Prestación de servicios digitales y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022; (c) Determinar la relación entre la Gobernanza de datos y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022; (d) Determinar la relación entre la Interoperabilidad y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022 y (e) Determinar la relación entre la Seguridad digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022..

Como hipótesis general: Existe relación positiva entre el Gobierno digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022 y como hipótesis específicas: (a) Existe relación positiva entre la Identidad digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022; (b) Existe relación positiva entre la Prestación de servicios digitales y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022; (c) Existe relación positiva entre la Gobernanza de datos y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022; (d) Existe relación positiva entre la Interoperabilidad y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022 y (e) Existe relación positiva entre la Seguridad digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022.

II. Marco Teórico

Después de haber revisado múltiples trabajos de investigación he logrado obtener información de importancia, los mismos que a través de sus dimensiones, permiten llegar a conclusiones de relevancia.

En el contexto internacional puedo citar los siguientes antecedentes: Bemhard, et al., (2021), cuyo fin de su estudio era determinar qué relación existía entre el grado de gobierno electrónico y la satisfacción percibida de los usuarios suecos, su método de enfoque cuantitativo y nivel correlacional mostró resultados indican una relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos, siendo estas correlaciones entre 0,24 y 0,16 con cada una de las dimensiones (vida en el municipio, desempeño de la actividad gubernamental, transparencia y la influencia). En conclusión se concluye que entre las variables de estudio su existe cierta relación.

Li y Xue (2021), en su investigación tuvo como objetivo el cálculo de nivel de confianza luego de haber utilizado la plataforma electrónica en pobladores de China; para lo cual se utilizó una muestra de 1867 personas que residen en municipios bajo control directo y cuatro ciudades del país con mayor población, y este estudio probó el modelo conceptual propuesto utilizando el control de ecuaciones algebraicas; confianza en la eficacia y eficiencia a las prestaciones de servicios; impacto positivo percibido de los ciudadanos. Se utilizó SPSS 21.0 para medir la confiabilidad de cada escala de medición. En general, un valor alfa de Cronbach superior a 0,7 es aceptable y deseable, lo que indica que los datos son confiables. Cuando el número de elementos es inferior a seis, los datos son aceptables si el alfa de Cronbach es superior a 0,6. El valor del alfa de Cronbach de TIG, TII, INQ, SEQ, SYQ, PPS, PUT, PU, SAT y CI es entre 0,663 y 0,884. Esto demuestra que las escalas de medida de los constructos tienen alta confiabilidad y consistencia con ítems relacionados. De igual forma, las medias y desviaciones estándar de las construcciones fueron probadas. La media de todas las variables es mayor que 3, lo que indica que los participantes tienen una buena evaluación de los servicios de e-gobierno; son conscientes de su importancia y les entusiasma. Conclusión: Este estudio tuvo una contribución significativa para fortalecer las suposiciones positivas del estudio actual al mostrar que al usar la

administración electrónica tiene un efecto directo en la confianza del usuario y la satisfacción previa al uso.

Balushi y Ali (2020), cuyo artículo de investigación tuvo como objetivo de este estudio, era generar una herramienta para calcular el grado de calidad percibida en el servicio de administración electrónica mediante una metodología a partir del cual se estudian y validan las siguientes dimensiones principales: personalización, facilidad de uso, rendimiento, diseño web, seguridad, participación ciudadana, simpatía y lealtad. Por lo tanto, entre las ocho dimensiones, el diseño web y la seguridad son las más influyentes en relación con el gobierno electrónico nacional de Omán. Conclusiones: Esto reafirma que la calidad de este servicio se encuentra en relación con la interacción eficaz del usuario, lo que tiene un impacto positivo.

Rivas (2019); quien presentó una investigación cuyo fin fue el análisis de la calidad y desarrollo de la administración electrónica en las organizaciones públicas del estado de Barinas con la ayuda de portales y determinar qué atributos caracterizan estas categorías, para lo cual se utilizó un modelo de desarrollo de Esteve (2005) y un modelo de calidad de Soler (2013) así como un modelo de ecuaciones estructurales, identificará indicadores que afectan de manera significativa el desarrollo y la calidad del portal de un gobierno electrónico de una institución estatal, y finalmente ofrecerá un modelo estructural que da la oportunidad de caracterizar el desarrollo del portal de gobierno electrónico en Barinas. El estudio consistió en trabajo de campo, investigación de asociación y estudios transversales. La muestra estuvo compuesta 31 instituciones estatales. Se revisó cada portal y se utilizó herramientas para evaluar los indicadores tomados para cada variable.

Franco y Cruz (2018), en su estudio realizado tuvo como objetivo determinar cómo se podría mejorar el servicio ineficiente en el estado de Oaxaca a través de la instauración del e-gobierno. Método: no experimental, cuantitativo y correlacional. Resultados: Al 2011; se pudo observar que el 64% de la población que realizó trámites de la administración estatal lo hizo de forma directa

en dependencias o instituciones estatales y el mayor inconveniente presentado fueron colas larguísimas y de las personas que solicitaron información a las autoridades públicas por teléfono indicaron que la información que se les brindaba no era correcta el 81% de las veces. Al 2013 no se han logrado avances significativos en la instauración de un gobierno digital en programas y servicios públicos del país a los que se enfrentan los ciudadanos; dicho trámite o solicitud se realiza de manera presencial entre funcionarios y ciudadanos. En el último año de la encuesta, en 2015, el 89% de la población creía que uno de los problemas que mayormente enfrentan al momento de realizar trámites en las instituciones del Estado es el horario limitado de trabajo. Se concluyó que la instauración de un gobierno digital ha avanzado poco, las tramitaciones y requisitos que el gobierno pone a disposición de los ciudadanos en línea son escasos. Afirmaron que el gobierno digital ayuda a incrementar la calidad de la gestión estatal, aumentar la eficiencia y reducir la corrupción.

Por su parte García y Montiel (2017), en su estudio realizado, su objetivo fue el análisis del gobierno digital y el servicio de calidad que ofrece para la documentación e identificación desde una oficina en Santa Rita, Zulia, brindando valor agregado a las preferencias del poblador y la situación entre los servicios percibidos, así como las expectativas y la percepción óptima del servicio. Metodología: estudio descriptivo de generalización inductiva se realizó con base al fundamento teórico de Cardona (2009), Rodríguez (2012), De Armas y De Armas (2011). Resultados: De acuerdo con los resultados, los indicadores elementos tangibles, fiabilidad, además, capacidad de respuesta, se ubican en una categoría neutra. Se concluyó que la calidad del servicio entregado se puede ver en las siguientes dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y, finalmente, empatía; fueron moderadamente satisfactorios, pero si estos valores se comparan con el mejor servicio y el nivel de satisfacción es negativo, entonces se asume que la expectativa de que el servicio regular cumpla con la meta no garantiza una experiencia agradable o una eficiencia total.

En el contexto nacional: Soria (2022), en su estudio realizado tuvo el objetivo de hallar relación entre las variables gobierno electrónico y calidad de servicio en una Unidad de Gestión educativa de Lima Metropolitana, aplicó un diseño no experimental de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y usó la encuesta como técnica de recolección de datos aplicado a 80 usuarios. Los resultados mostraron que el 36.3% de la población encuestada consideró al gobierno electrónico y a la calidad de servicio con un nivel alto, el coeficiente de correlación entre estas variables fue 0.756. Concluyó diciendo que existía relación positiva moderada entre estas dos variables.

Shupingahua, et al. (2021); en su artículo de investigación, tuvieron como objetivo; determinar qué relación guarda el servicio de gobierno electrónico con la satisfacción del poblador del municipio de San Martín. El método empleado, fue el básico y no experimental. La muestra estuvo conformada por 145 pobladores, de manera probabilística y se usó como instrumento el cuestionario. Resultado: El grado del servicio del gobierno electrónico es en promedio del 75% debido a la falta de información actualizada para los usuarios, lo que daña la buena ejecución de solicitud y tramitaciones que no está debidamente registrada y programada. La satisfacción promedio del usuario en el condado de San Martín es del 77%. La relación entre servicio electrónico y satisfacción del usuario en el condado de San Martín es significativa, con una significación bilateral de 0,000 y un coeficiente de determinación Rho de Spearman de 0,597; 0,351; 0, 57 y 0,509. En conclusión, si se da una relación significativa entre los servicios de gobierno electrónico y satisfacción del usuario, considerando que su significación bidireccional obtenida es de ,000 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,701

Gonzales, et al; en su investigación tuvo como objetivo desarrollar estrategias para la instauración de un gobierno digital de parte de los investigadores con el fin de mejorar el servicio. Método: estudio descriptivo-proposicional con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Su población se conformó por una muestra aleatoria simple de 157 pobladores, como resultado la propuesta mejora significativamente con respecto a las actividades administrativas del municipio de

la provincia de Lambayeque en cuanto a eficiencia, transparencia y facilidad de uso a las TIC'S.

Gutiérrez (2020); en su estudio realizado su objetivo fue probar la relación lineal y directa entre la instauración de una historia clínica digital y la mejora de la calidad de atención al paciente en la atención odontológica del Hospital Hermilio Valdizán. Método: Aplicado o práctico; análisis estadístico: coeficiente de correlación de Spearman; se aplicó una encuesta con un cuestionario para 14 personas del servicio y a 70 pacientes comprendidos en el periodo de diciembre 2020 a enero 2021. Resultados: Con un alto nivel de significación del 85,5 %, hubo suficiente evidencia estadística de que la instauración del registro clínico electrónico se asoció de forma lineal con la mejora en la calidad de atención en el servicio odontológico. Conclusiones: Se prioriza la instauración de la HCE como un programa piloto y, según los resultados, a mayor escala, en todos los niveles de servicio del Hospital Hermilio Valdizán.

Montero (2017); en su trabajo realizado tuvo como objetivo conocer cómo la gestión electrónica con la ayuda de las TIC'S guarda relación con la eficacia y eficiencia en la gestión del distrito de Magdalena del Mar. Método: No experimental, transversal, diseño explicativo descriptivo, comparativo y correlacional, se diseñó un cuestionario que se aplicó a 138 pobladores separados por género y nivel socioeconómico. Resultado: Las dimensiones del estatus no tienen relación con el uso de las TIC, pues solo se adoptaron 4 de las 24 TIC. Se vinculó el menor costo con el uso óptimo del e-gobierno creándose un modelo de negocio, una tasa de reducción de costos basada en la tasa de reducción de tiempo (30% y 80%). para cada indicador de gobierno electrónico con un nivel de confianza de 95. A su vez, el 73% de encuestados consideró muy baja bajo el nivel la inversión en el gobierno digital. De igual forma, el 37 por ciento de los ciudadanos se mostró insatisfecho con la implementación de la administración electrónica en su municipio, lo que coincidió con la Corporación Latinobarómetro, del 2013 sobre el tema "Insatisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos del Estado" Conclusión: El uso de las TIC'S se comporta de forma similar a indicadores del cumplimiento de metas, por parte del municipio en estudio.

Luego Sotomayor (2014); en su investigación realizada tuvo como principal objetivo que se determine la relación entre servicio de calidad y cliente satisfecho en el gobierno regional de Moquegua, 2014; Método: No experimental con diseño transeccional correlacional. La muestra estuvo compuesta por 102 ciudadanos, escogidos por muestra sistemática. La recopilación de los datos, se llevó a cabo a través de un cuestionario de Calidad de Servicio y Satisfacción. Resultados: En cuanto al servicio de calidad, la mayoría de los ciudadanos presentó un alto grado de la variable (91,2%); En cuanto a la satisfacción del usuario, la mayoría de ciudadanos (70,6%) presentan satisfacción con el servicio que recibe de la administración; por otro lado de acuerdo a la relación entre variables, el análisis de correlación de calidad del servicio y las dimensiones calidad del servicio y satisfacción del servicio arrojan resultados relativamente consistentes. Conclusiones: Si existe relación directa y de significancia entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en este gobierno regional ($r = 0,65$; $p < 0,01$), lo que significa que aunque a mayor expectativa del servicio recibido, mayor lo mejor es una foto del servicio después de recibirlo.

En cuanto a las teorías que sustentan este estudio, definimos cada variable: El Gobierno electrónico (e-Gobierno), se basa en el uso de las TICs, donde los organismos públicos cuentan con herramientas, implementadas con estrategias para alcanzar la eficacia y eficiencia en la gestión pública, y de esta manera buscar la transparencia en sus tareas con el fin de incentivar la participación del ciudadano (Yañez, 2019).

La gobernanza digital se trata de proporcionar nuevos valores públicos y procedimientos y servicios administrativos que son claramente digitales por diseño para que la administración pública se fortalezca y pueda promover una gobernanza abierta, eficiente, transparente y centrada en el usuario (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2016).

El gobierno digital, es el empleo de la TI, con el fin de otorgar un servicio público de forma cómoda, cívica, asequible y diferente, que permita una mejor gestión. Esto incluye aspectos como la relación entre los ciudadanos y las agencias gubernamentales, así como entre los empresarios y otras agencias

gubernamentales. También incluye procesos comerciales internos y empleados gubernamentales (Alfaro, 2005).

En el Perú, en el 2018, se expidió el D. Leg. N° 1412, aprobando la Ley de Gobierno Digital en el Perú, introduciendo un enfoque conceptual y moderno de Gobierno Electrónico, lo que significó cambios e integración de parte de los ciudadanos como resultado del proceso de transformación digital en el nuevo modelo de prestación de servicios digitales. Dado que las unidades de gobierno, incluido el MEF, están organizadas de acuerdo con un enfoque tradicional y no están orientadas a promover la adopción del gobierno electrónico y las TIC'S, la Resolución de la Asamblea de Ministros N° 119-PCM fue emitida en marzo de 2018, que se ocupa de la formación de comisiones de gobierno digital en las instituciones públicas para iniciar, dar forma y facilitar este proceso de cambio; de esta manera en enero 2020 mediante D.U. N° 006-2020, se crea el Sistema Nacional de Transformación Digital y presenta el borrador de la Política Nacional Digital del Perú, que crea una base sólida para iniciar este nuevo proceso en el estado del Perú (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

Al estudiar esta variable, nos apoyamos teóricamente en la norma del D.L. N° 1412 Art. 6°, que define la gobernanza digital como el uso de estrategias en la tecnología y datos digitales en la administración pública para crear valor público. Se basa en un ecosistema de actores del aparato estatal, usuarios y otras partes interesadas que apoyan la tarea de implementar iniciativas y actividades de planificación, creación de un servicio de contenido digital, acorde al derecho de las personas y al respeto sobre ellas en un medio digital (D. Leg. N° 1212, 2018).

Para esta variable se identificaron las siguientes dimensiones: identidad digital, prestación de servicios digitales, interoperabilidad y seguridad digital.

Identidad digital viene a ser la combinación de rasgos y características que ayudan a identificar a un ciudadano en un entorno informático y digital. La identidad digital debe considerar identidad digital y código de verificación, identificación digital y participación digital (D. Leg. N° 1212, 2018).

La provisión del servicio digital es un sistema de ayudas que los organismos del estado, brindan al ciudadano en función de sus necesidades. Se deben considerar garantías de datos, almacenamiento de documentos digitales firmados, sede, registro y dirección digitalizada (D. Leg. N° 1212, 2018).

La interoperabilidad es la aplicación de canales digitalizados con el fin de mejorar la comunicación y transferencia de datos entre actores públicos. Desde la perspectiva del gobierno peruano, consiste en lineamientos, especificaciones, políticas, planes e infraestructura TIC que ayuden a intercambiar información de manera efectiva entre las unidades de gobierno a través de canales digitales (D. Leg. N° 1212, 2018).

La seguridad Digital es el grado de aprobación proveniente del medio digital a través de medidas proactivas para prevenir formas de riesgo o amenaza que afecte la seguridad del usuario. Del punto de vista del gobierno del Perú, está determinada por la fusión de políticas, leyes y herramientas técnicas que crean la reserva y tratamiento de datos digitales en diversos organismos del estado en las áreas de protección, vitalidad y neutralidad e institucionalidad (D. Leg. N° 1212, 2018).

La variable “calidad de servicio”, según la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP la conceptúa como la distribución consistente en bienes y servicios que brindan las diversas instituciones del estado, con el fin de brindar satisfacción a la población de sus necesidades y expectativas.

Calidad, se define como el concepto que guarda relación con el uso del usuario, según producto, servicio y tipo de negocio en donde opere, y también de acuerdo al tipo de cliente (Ubilla, et al., 2019).

Calidad en gestión pública se relaciona con pluralidad, pues configura la comprensión de la calidad no solo como un desafío que supera sus indicadores, sino que crea una imagen política de calidad con enfoque sistemático de calidad democrática, expectativas o deseos sobre un servicio determinado (Barroso, 2014).

La calidad de un servicio se diseña pensando en el usuario o consumidor del servicio, sobre la base de comprender la necesidad del usuario y de esa manera se superen las expectativas de un servicio. Un servicio de calidad se encuentra en relación de manera directa con el cliente satisfecho y, siguiendo esta lógica, el usuario que está expuesto a un servicio de calidad, se siente satisfecho, lo que se traduce en autosatisfacción y confianza renovada en el trabajo con la organización. Es importante para las autoridades públicas peruanas que los usuarios estén satisfechos y brinden servicios de calidad de acuerdo con la Ley de Modernización Nacional (Espinoza, 2021).

Examinar la percepción del usuario y la interacción mediado tecnológicamente (calidad percibida) significa evaluar al cliente en base a un proceso diferente. Después de un estudio cualitativo que se basó en el análisis de que los usuarios interactúan con productos tecnológicos, recomienda: (a) la satisfacción del usuario con dichos productos implica significados muy complejos y proceso a largo plazo; b) este proceso puede diferir en diferentes usuarios; y c) la satisfacción en tal contexto no depende siempre de comparaciones convencionales previas al consumidor (Parasuraman, 2005).

Para medir la calidad de servicio, encontramos el modelo E-SQUAL (Calidad de Servicio Electrónico), que tiene su origen en el servicio electrónico, servicios mediados por el uso de tecnología. Sirve para medir la calidad percibida elaborada por Parasuraman y que se basa en una investigación previa de Zeithaml, que pone a prueba el servicio electrónico y, como su nombre lo indica, trata de evaluar los servicios en línea. Originalmente, la escala e-SERVQUAL incluía 11 dimensiones: disponibilidad, navegación factible, eficiencia, flexibilidad, confiabilidad, personalidad, seguridad, capacidad de respuesta, confianza, diseño/estética del sitio web y precio (González, 2015), que fueron resumidas en 4 de acuerdo a la tabla 1: eficiencia, cumplimiento, disponibilidad del sistema y privacidad (Hernández J., 2015).

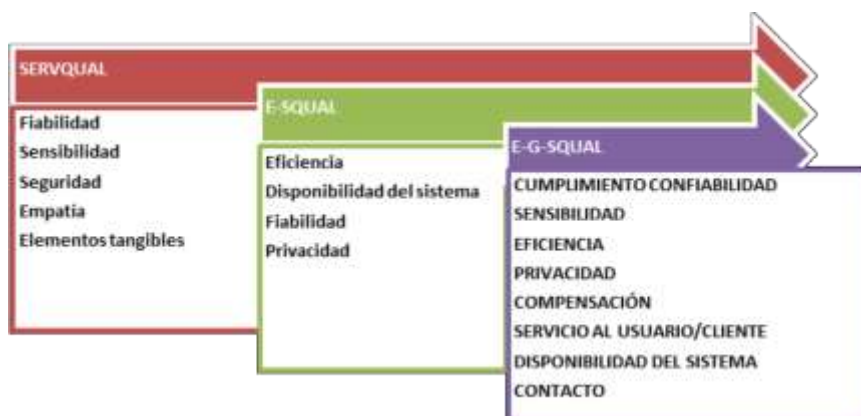
Tabla 1
Dimensiones de la E-SQUAL

Dimensión	E-SQUAL
Eficiencia	Facilidad para el acceso y usa de la plataforma web.
Disponibilidad del sistema	Óptima función técnica de la plataforma Web.
Fiabilidad	Nivel de cumplimiento del compromiso relacionado con la disposición y entrega de un producto.
Privacidad	Nivel de seguridad que se relaciona con datos de índole confidencial.

Este modelo los encontramos mucho en sitios de internet que realizan venta de productos, es decir producto físico, y debe modificarse para aplicarlo a otros tipos de servicios en línea, como servicios financieros o de gobierno electrónico

(Parasuraman, 2005), Jun et al. (2009) señalaron que E-Squal modifica elementos de presentación y entrega de productos/servicios con el fin de que se adapte a sitios de internet de servicio puro, es decir sitios de autoridades electrónicas, que crea un modelo de análisis de la calidad del servicio. El servicio de e-Governance (E-G-SQUAL), presenta 7 dimensiones: eficiencia; disponibilidad del sistema; observación; privacidad; sensibilidad; compensación; contacto; como se ilustra a continuación:

Figura 1
Evolución del Modelos de Calidad SERVQUAL



Papadomichelaki y Mentzas (2012) con el fin de medir la calidad del servicio digital proponen un modelo llamado E-GovQual compuesta por siete (07) dimensiones, ilustrándose a continuación:

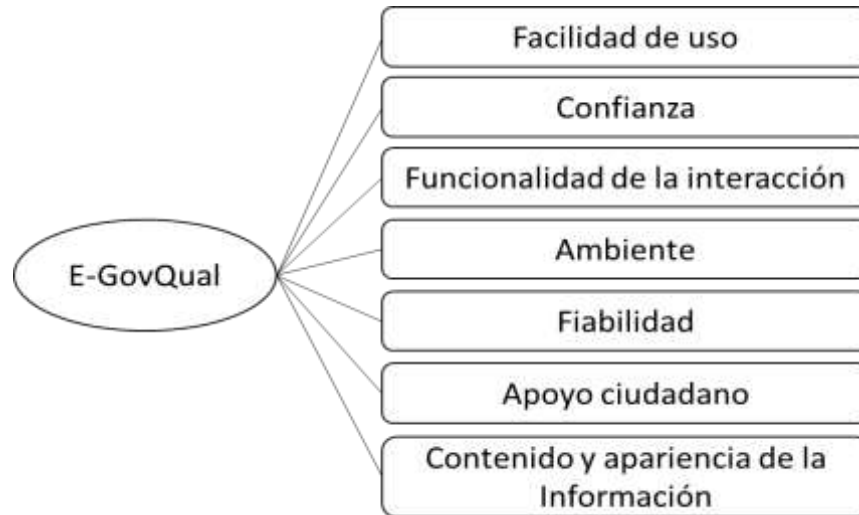
Figura 2
Modelo de medición E-GovQual



Otro modelo de medición identificado fue elaborado por Aljukhadar *et al* (2022), quien lo compuso por siete (07) dimensiones que se ilustra a continuación.

Figura 3

Modelo de medición calidad de servicio electrónico



III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es de tipo aplicada, no experimental, correlacional y transversal.

Aplicada, porque utiliza el resultado fruto de un estudio básico, en ella “se formula el problema y las hipótesis, buscando solucionar un problema de la sociedad (comunidad, región o país)” (Ñaupas *et al*, 2018).

Diseño de Investigación: No experimental (la investigación se lleva a cabo sin haberse manipulado deliberadamente la variable” (Hernández y Mendoza, 2018).

Correlacional, porque según Zumarán *et al* (2017), “esta investigación pretende evaluar si dos o más variables están relacionadas y en qué grado y con qué precisión”.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Variable independiente: Gobierno digital.

Definición conceptual.

Definido como la utilización de manera estratégica de tecnología y datos digitalizados en la administración estatal creando un valor público (Artículo 6 del D. Leg. N°1412).

Dimensiones.

Identidad digital: grupo de atributos identificadores que hacen posible la identificación de una persona en un entorno digital (Art. 10° del Decreto Legislativo N°1412). Sus indicadores son la identificación cultural, la autenticación cultural, la inclusión digital y el DNI electrónico.

Prestación de servicios digitales: estos son diseño, construcción, la implementación y uso del servicio digital ofrecido por las unidades administrativas estatales a los pobladores y usuarios en general (Art. 23° del D.S. N°029-2021-PCM). Con sus indicadores orientación al ciudadano, accesibilidad a las personas, disponibilidad en todo dispositivo, escalabilidad, conservación de la información e interculturalidad.

Gobernanza de datos: es la gestión que las instituciones del sector público hacen de su información como un activo estratégico, que asegura la recolección,

procesamiento, publicación y preservación de información y estará disponible durante el tiempo que sea necesario y necesario (artículo 23 del Decreto N° 1412). Sus indicadores serían el marco regulatorio nacional y el marco regulatorio local.

Interoperabilidad: Capacidad que posee una organización de interactuar con el fin de alcanzar objetivos acordados en conjunto, para ello recurre a la interacción de información y conocimiento, por medio de un proceso de intercambio de datos (Artículo 26 del D.S. N°029-2021-PCM). Sus indicadores: interoperabilidad a nivel organizacional, técnico y reutilización del software.

Seguridad digital: Estado de confianza que se da en un medio electrónico y que resulta de la gestión e implementación de normas de prevención ante los riesgos que afecten la seguridad del usuario, su bien económico y social, la seguridad del estado y sus objetivos en dicho medio (Art. 30° del D.L. N° 1412). Sus indicadores son el marco regulatorio de seguridad y el financiamiento.

Variable 2: Variable dependiente: Calidad del servicio electrónico

Definición conceptual.

Según Golder *et al* (2012), citado por Aljukhadar *et al.*, (2022), “[...] la calidad del servicio del sitio web del gobierno como el juicio que hace un usuario con respecto a diferentes dimensiones relevantes de su experiencia con un sitio web gubernamental específico (...)”.

Dimensiones.

Funcionalidad del sitio web: Es el término que se aplica cuando un “sitio web (...) opera o ejecuta las órdenes del [ciudadano de manera oportuna]” (Collier y Bienstock 2006, pág. 264, citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Teniendo como indicadores al acceso fácil al sitio web, funcionalidades del sitio disponibles y páginas del sitio sin errores.

Calidad de información. Es la medida en que una información proporcionada es precisa, actualizada y adecuada (Loiacono *et al*, 2002; citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Donde sus indicadores serían la información útil, información completa e información fácil de entender.

Calidad de la asistencia: puede definirse como una respuesta a consultas, comentarios y comentarios [de los ciudadanos] cuando dicha respuesta requiere

más de una interacción (Loiacono et al., 2002; citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Sus indicadores serían facilidad para cambios de datos y facilidad de acceso.

Privacidad y seguridad: "grado en donde el usuario se encuentra seguro que un sitio web se encuentra libre de intrusiones y que su información individual se encuentra protegida" (Parasuraman et al. 2005, pág. 219; citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Sus indicadores serían percepción sobre seguridad de las transacciones y percepción sobre confidencialidad de mis datos.

Estética: Esta dimensión representa la belleza del diseño del sitio web con elementos como el color, el diseño y los gráficos (Salmonete y Sano 1995; citado por Aljukhadar et al, 2022). Sus indicadores serían diseño atractivo e imágenes e ilustraciones claras y adecuadas.

Facilidad de uso: "Nivel en que el ciudadano que hace uso del sistema espera que esté libre de inconvenientes" (Davis et al. 1989, pág. 985; citado por Aljukhadar et al, 2022). Sus indicadores serían facilidad de hacer consultas, organización adecuada por temas, organización lógica y transacción fácil.

Interactividad y personalización: definida como "la capacidad de personalizar el aspecto, la sensación y el contenido del sitio, así como proporcionar interacción con el usuario" (Palmer (2002, pág. 155; citado por Aljukhadar et al, 2022). Sus indicadores serían recibo de información personalizadas, contenido del sitio satisfactorio, tener funciones interactivas y contar con ayuda en línea.

3.3. Población, muestra y muestreo

60 usuarios comprenden la población, que son el promedio mensual de usuarios que realizaron sus trámites, a través de la plataforma informática de la municipalidad provincial de Ica de enero a junio del 2022 en sus diferentes servicios.

Para lo cual se tendrá en cuenta criterios de selección y muestra de estudio.

Criterios de inclusión.

Usuarios que realizaron operaciones virtuales por medio de la plataforma de la Municipalidad de Ica y sus servicios, dentro de los 06 últimos meses.

Criterios de exclusión.

Usuarios que no realizaron operaciones virtuales en la plataforma del municipio y que no han hecho uso del canal digital.

Muestra.

Respecto a la muestra, se va tomar el total de la cantidad promedio de usuarios señalados en la población (no aplica cálculo de tamaño de muestra).

Muestreo.

Dado que se tomará la población total no aplica el muestreo

Unidad de análisis.

Usuario del municipio provincial de Ica.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se llevó a cabo para la recopilación de datos la técnica de la encuesta pues, nos permitirá recoger datos por medio de interrogantes a las personas o grupos encuestados con el objetivo de que nos entreguen la información requerida para nuestro estudio (López y Fachelli, 2015).

Se utilizará como instrumento el cuestionario con el fin de obtener la información requerida, éste será validado de otras investigaciones similares a nuestro estudio el mismo que será evaluado por expertos, con el fin de que sean aplicadas en nuestra investigación.

Con respecto a nuestra investigación y aplicando la variable Gobierno Electrónico, Para cada variable: “gobierno digital” y calidad de servicio” se preparará un cuestionario (D. Leg. N° 1412, 1018).

Para cada instrumento, se empleó escala de Likert y sus valores:

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

Validez

Se consultará a tres expertos de la ciudad.

Tabla 2
Lista de los expertos validadores

N°	DATOS DEL EXPERTO	CALIFICACIÓN
1	Dr. Carlos Humberto Fabian Falcon	APLICABLE
2	Mg. Jorge Nicolás Alejandro Papanicolau Denegri	APLICABLE
3	Mg. Jorge Nicolás Alejandro Papanicolau Denegri	APLICABLE

Confiabilidad

Para recopilar los datos se determinará su confiabilidad por medio del coeficiente Alfa de Cronbach (0.70 hacía delante).

Conforme lo señalado por Zumaran (2017) en la tabla 4, el valor estimado en la prueba de confiabilidad (coeficientes Alfa de Cronbach) resultará de la prueba piloto, siendo considerado como adecuada ya que corresponde a un nivel Alto y son válidos para la presente investigación.

Tabla 3
Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Coeficiente	Valoración
0 – 0.2	Muy baja
0.2 – 0.4	Baja
0.4 – 0.6	Moderado
0.6 – 0.8	Alta
0.8 – 1.0	Muy alta

Nota: Adaptado de *Estadística para la Investigación* por Zumaran et al, 2017. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Cesar Vallejo.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se validarán los instrumentos; y se dirigirá la solicitud a la municipalidad provincial de Ica, lugar donde será aplicado, y así contar con los permisos respectivos.

Se recabarán los datos de manera presencial; puesto que los servicios de la municipalidad, carece de una base de datos del usuario que se atiende, ni cuentan con sus correos o celulares.

La muestra será seleccionada de manera aleatoria simple.

Para determinar el resultado de ambas variables emplearemos el método científico; de esa manera, los resultados serán considerados confiables y certeros.

Para terminar con la investigación se procederá a contrastar el resultado, conforme a su teoría, antecedente y fundamento de cada variable motivo de investigación y con esto se elaborarán las discusiones para luego plantear conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

El método a usarse será la estadística (tabla de doble entrada y el software SPSS V.25) en la cual será procesada y posteriormente calculada la ocurrencia de los indicadores sobre escala de Likert contemplada en cada instrumento.

Se aplicará el análisis descriptivo que incluyen estadísticos de tendencia central y la elaboración de tablas de frecuencia y figuras que permitan representar la información obtenida.

Por otro lado, se aplicará análisis inferencial a fin de determinar las propiedades de la población y la asociación de las variables a través del estadístico de correlación con ayuda del software estadístico SPSS v25.

Asimismo, para poder interpretar adecuadamente el valor del coeficiente de correlación se muestra en la Figura 2, los valores que representan cada uno de los rangos en los que se encuentra el coeficiente de correlación.

Figura 4

Interpretación de la fuerza y dirección del coeficiente de correlación



Nota: Tomado de *Estadística aplicada a los negocios y la economía* de Douglas, William y Samuel, 2012. México. Mc Graw-Hill. 15 ed.

3.7. Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta el principio ético de la confidencialidad. La recopilación de la información fue exclusivamente para uso científico, las referencias están debidamente citadas de acuerdo a las normas APA (7ª edición). Esto previene actividades delictivas relacionadas con la copia o el plagio de textos.

IV. Resultados

4.1. Análisis descriptivo

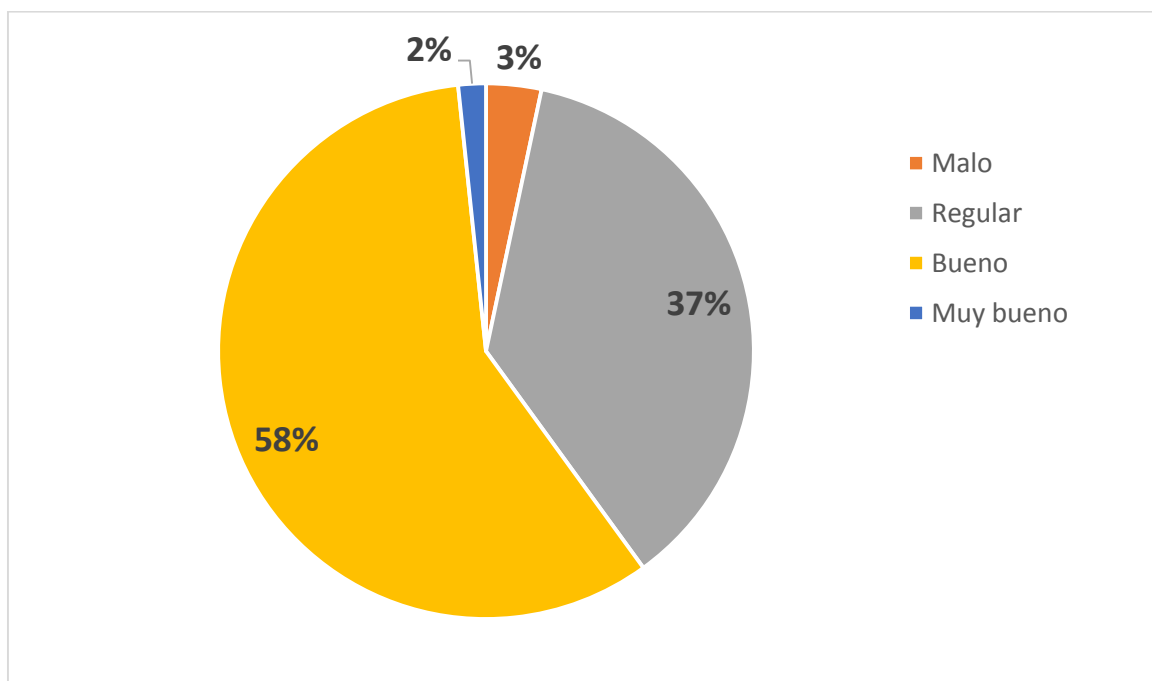
Variable Gobierno Digital

Como consecuencia del proceso y análisis de datos recopilados al usuario del municipio de la provincia de Ica, resultando que la mayoría de los encuestados (60%) consideran como Bueno y Muy bueno al Gobierno Digital, mientras que apenas el 3% lo han valorado como Malo, tal como se presenta en la tabla 4.

Tabla 4
Valoración del Gobierno Digital

Valoración	Frecuencia	Porcentaje (%)
Malo	2	3
Regular	22	37
Bueno	35	58
Muy bueno	1	2
Total	60	100

Figura 5
Percepción del Gobierno Digital



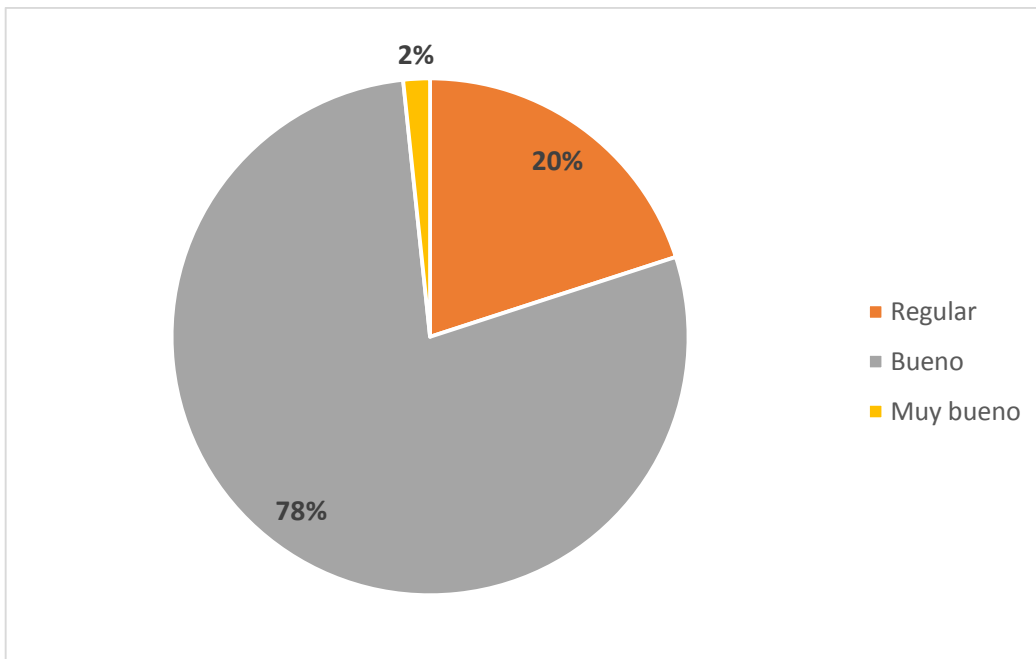
Variable Calidad de Servicio Electrónico

De acuerdo a esta variable, se ha podido conocer la percepción que tiene los usuarios, donde se destaca que la mayoría, el 80% de ellos, considera que el servicio de Bueno y Muy bueno y aunque no hay una valoración negativa, el 20% considera que el servicio es regular, tal como se observa en la tabla 5.

Tabla 5
Valoración de la Calidad de servicio electrónico

Valoración	Frecuencia	Porcentaje (%)
Regular	12	20
Bueno	47	78
Muy bueno	1	2
Total	60	100

Figura 6
Percepción de la Calidad de servicio electrónico



4.2. Análisis Inferencial

A fin de proceder con el análisis inferencial, primero se ha realizado la evaluación del comportamiento de los datos, de tal forma que se puedan elegir de manera adecuada los estadísticos para la contratación de las hipótesis, es así que en la prueba de normalidad estimada con apoyo del software estadístico SPSS v25, se halló que según dato obtenido no se muestra la distribución normal, ya que los p-valor resultaron menores a 0.05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicada a los 60 registros, evidenciándose a continuación:

Tabla 6
Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GOBIERNO DIGITAL	0.131	60	0.012
CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO	0.131	60	0.012

Como consecuencia, se aplicó el estadístico Rho de Spearman para evaluar la relación que guarda el gobierno digital con la calidad de servicio electrónico, y conforme a los resultados mostrados en la tabla a continuación el p-valor resulta menor a 0.05 afirmándose que existe relación entre variables, y dado que el coeficiente de correlación es 0.396 se puede decir que la relación es positiva débil.

Tabla 7
Prueba de hipótesis general

Correlaciones		GOBIERNO DIGITAL	CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO
Rho de Spearman	GOBIERNO DIGITAL	1.000	,396**
			0.002
		N	60
	CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO	,396**	1.000
		0.002	
		N	60

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

Con relación a la prueba de hipótesis específica 1, se evidenció que el resultado del p-valor es menor a 0.05, demostrando que si hay relación entre identidad digital y la calidad de servicio electrónico, el coeficiente 0.269 muestra que esta relación es positiva débil, tal como se evidencia:

Tabla 8
Prueba de Hipótesis específica 1

Correlaciones			IDENTIDAD DIGITAL	CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO
Rho de Spearman	IDENTIDAD DIGITAL	Coefficiente de correlación	1.000	,269*
		Sig. (bilateral)		0.038
		N	60	60
	CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO	Coefficiente de correlación	,269*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.038	
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Con relación a la prueba de hipótesis específica 2, los resultados evidenciaron que p-valor era menor a 0.05, demuestra que guarda relación entre las variables, por otro lado, el coeficiente 0.340 permiten aseverar que la relación es positiva débil:

Tabla 9
Prueba de Hipótesis específica 2

Correlaciones			PRESTACION DE SERVICIOS DIGITALES	CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO
Rho de Spearman	PRESTACION DE SERVICIOS DIGITALES	Coefficiente de correlación	1.000	,340**
		Sig. (bilateral)		0.008
		N	60	60
	CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO	Coefficiente de correlación	,340**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.008	
		N	60	60

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

Con relación a la prueba de hipótesis específica 3, los resultados evidenciaron que p-valor era menor a 0.05, demostrando que si guarda relación entre gobernanza de datos y calidad de servicio electrónico, por otro lado, el coeficiente 0.305 permiten aseverar que la relación es positiva débil:

Tabla 10
Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones		GOBERNANZA DE DATOS	CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO	
Rho de Spearman	GOBERNANZA DE DATOS	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,305*	
		N	60	
	CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO	Coefficiente de correlación	,305*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.018	
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Con relación a la prueba de hipótesis específica 4, se evidenció que el resultado del p-valor es 0.026 es decir menor a 0.05, demostrando que si guarda relación entre interoperabilidad y calidad de servicio electrónico, el coeficiente 0.288 muestra que esta relación es positiva débil:

Tabla 11
Prueba de hipótesis específica 4

Correlaciones		INTEROPERABILIDAD	CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO	
Rho de Spearman	INTEROPERABILIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,288*	
		N	60	
	CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO	Coefficiente de correlación	,288*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.026	
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Finalmente, el resultado de la prueba de hipótesis específica 5, evidenció que p-valor era mayor a 0.05, demostrando que no guarda relación entre seguridad digital y calidad de servicio electrónico, motivo por el que el valor del coeficiente de correlación no es relevante:

Tabla 12
Prueba de hipótesis específica 5

Correlaciones			SEGURIDAD DIGITAL	CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO
Rho de Spearman	SEGURIDAD DIGITAL	Coeficiente de correlación	1.000	0.245
		Sig. (bilateral)		0.059
		N	60	60
	CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO	Coeficiente de correlación	0.245	1.000
		Sig. (bilateral)	0.059	
		N	60	60

V. Discusión

Esta investigación fue desarrollada con el fin de conocer la forma en que el usuario, ciudadano del municipio de la provincia de Ica, perciben los beneficios del gobierno digital y la calidad de servicio electrónico, donde se pudo conocer que el 60% de los encuestados consideraron como Bueno y Muy bueno la instauración del Gobierno digital, asimismo en relación a la calidad de servicio electrónico, el 80% consideró era Bueno y Muy bueno, aspectos que demuestran una percepción positiva sobre ambas variables. Por otro lado, respecto al contraste de la hipótesis que afirmaba que existe relación positiva entre el Gobierno digital y la Calidad de servicio electrónico, aspecto que se pudo confirmar ya que el p-valor de 0,002 resultó menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,396 demostró que dicha correlación es positiva débil. Los resultados permiten corroborar un alto nivel de aceptación del Gobierno digital en la administración pública y la percepción que los usuarios han tenido respecto de su experiencia en el acceso a los servicios implementados por la municipalidad provincial, que denotan que irán en incremento debido a que cumplen con sus expectativas de facilidad de uso, funcionalidad de sitio web y calidad de información entre principales fortalezas que presenta la plataforma.

Con respecto a los hallazgos encontrados por Bemhard *et al.* (2021) donde pudo hallar la relación entre grado de gobierno electrónico y satisfacción percibida del usuario sueco, como consecuencia de la prestación de los servicios con calidad, donde el coeficiente de correlación llegó hasta 0.24 denotando una relación positiva débil, que en cierta forma coincide con lo hallado en el presente estudio, donde la relación entre gobierno digital y calidad de servicio electrónico cuenta con un índice de correlación 0.396, lo cual se podría explicar por la percepción sobre la fiabilidad y/o seguridad de las transacciones sobre las plataformas tecnológicas de las entidades. Respecto de la metodología aplicada coinciden en el uso de la encuesta, aunque la cantidad de personas encuestadas es significativamente mayor en el estudio de Bemhard *et al.* (2021), que realizó 336 encuestas contra 60 del presente estudio.

Con relación a la publicación de Franco y Cruz (2018), donde proponen conocer como la instauración del gobierno digital mejora los servicios de la gestión estatal en el estado de Oaxaca, respecto al método empleado fue de tipo no experimental, basado en Encuestas Nacionales de Calidad e Impacto Gubernamental de tres años (2011-2015), en la conclusión principal afirmaron que el e-gobierno contribuye a una mejor calidad de la administración estatal. Con relación al método utilizado, estos estudios fueron no experimentales y emplearon un cuestionario como instrumento de recopilación de información. Concluye tal como Franco y Cruz (2018) que la instauración de un e-gobierno contribuye a la mejora de la calidad que se explica con la relación positiva entre cada variable (gobierno digital y calidad de servicio electrónico) cuyo coeficiente de correlación fue de 0.396.

Al comparar la presente investigación con los resultados de Montero (2017) con el fin de hallar de qué manera, el gobierno digital, se encuentra en asociación con la eficiencia, y eficacia en la administración del municipio distrial de Magdalena del Mar, se puede decir que coincide en parte con el diseño aplicado puesto que hace un análisis principalmente descriptivo y aun cuando menciona que el diseño es explicativo correlacional, no aplica pruebas de correlación ni de efecto a diferencia del presente estudio que aplica la prueba de correlación Rho de Spearman, ambos coinciden en que se aplicaron encuestas aunque el presente estudio solo recolecto 60 cuestionarios contra 158 del estudio de Montero (2017), cuyos resultados mostraron ciertos niveles de insatisfacción con el servicio a diferencia de nuestro estudio de la Municipalidad Provincial de Ica, donde sus ciudadanos lo calificaron de Bueno y Muy bueno en mayor porcentaje y aunque el estudio de Montero (2017) no aplicó pruebas de correlación las conclusiones si coinciden con el presente estudio porque contribuyen al cumplimiento de las metas de la municipalidad.

Con relación al trabajo publicado por Soria (2022), en el que se estima la relación que se da entre gobierno electrónico y calidad de servicio en una unidad de gestión educativa de Lima Metropolitana se identificaron coincidencias en la metodología empleada dado que ambos realizaron la recolección de la información por medio de un cuestionario, aplicando un diseño no experimental de nivel

correlacional, no obstante hay diferencias en la valoración, tanto del gobierno digital como de la calidad de servicio, que en su caso solo lo considero en nivel Alto, un 36.6% de los consultados, mientras que en la presente investigación el 60% considero como Bueno y Muy bueno al Gobierno digital y un 80% de los encuestados consideraron a la Calidad de servicio electrónico como Bueno y Muy bueno. En el análisis inferencial se observaron cierta diferencia pues Soria (2022) obtuvo un coeficiente de correlación de 0.756 entre las variables, que para el caso de la presente investigación es mayor que los 0.396 obtenidos para las variables Gobierno digital y calidad de servicio electrónico, ello podría explicarse por la diversidad cultural de los ciudadanos encuestados en el ámbito de la provincia de Ica, donde puede encontrarse escasos conocimientos conceptuales y de la relación entre las variables estudiadas.

Con relación a los trabajos publicados por Bemhard et al. (2021) y Balushi y Ali (2020), definen al gobierno electrónico como la utilización de las tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar el desempeño de diversas instituciones estatales. Cuando se trata de TIC, se entiende de manera amplia, aunque puede limitarse al uso de Internet. Hoy se utiliza un concepto que abarca mucho más: el gobierno digital, que hace alusión a la integración de las tecnologías de la información y comunicación en la gestión pública con el fin de ejercer transparencia, eficiencia y la participación comunitaria. Podemos entonces señalar, que en un gobierno electrónico, la comunicación es unidireccional, del gobierno al ciudadano, mientras que gobierno digital es cuando la comunicación fluye en ambas direcciones.

VI. Conclusiones

1. Se pudo comprobar que hay relación entre gobierno digital y calidad de servicio electrónico en el municipio provincial de Ica, la misma que fue considerada como relación positiva débil dado que el coeficiente de correlación fue de 0.396.
2. Se comprobó que existe relación entre identidad digital y calidad de servicio electrónico en el municipio de la provincia de Ica, considerada como positiva débil cuyo coeficiente de correlación fue de 2.69.
3. Se comprobó que existe relación entre prestación de servicio digital y calidad de servicio electrónico en el municipio de la provincia de Ica, siendo una relación positiva débil cuyo coeficiente de correlación obtenido es de 0.340.
4. Se validó la relación entre la Gobernanza de datos y la calidad de servicio electrónico en el municipio de la provincia de Ica, la misma que es positiva débil cuyo coeficiente de correlación obtenido fue de 0.305.
5. Se comprobó que si existe relación entre interoperabilidad y calidad de servicio electrónico en el municipio de la provincia de Ica, evidenciándose que dicha relación es positiva débil cuyo coeficiente de correlación obtenido fue 0.288.
6. Se comprobó que no hay relación entre seguridad digital y la calidad de servicio electrónico en el municipio de la provincia de Ica, debido a que p-valor obtenido fue 0.059 que es mayor a 0.05, aspecto que no cumple con la regla de validación.

VII. Recomendaciones

1. A la municipalidad provincial de Ica, con el fin de ofrecer una mejor calidad de la información, durante el proceso de recolección se recomienda que se pueda acceder a la base de datos de los usuarios que realizaron sus transacciones a través del portal institucional del municipio.
2. A los investigadores, sería importante crear un modelo de medición e instrumento de recolección de datos algo más resumido que pueda reducir la resistencia y tiempo empleados para completar el cuestionario.
3. A los docentes investigadores, sería importante incluir la variable satisfacción del ciudadano en modelos de investigación relacionadas a las variables estudiadas.
4. A los jóvenes estudiantes, ampliar el ámbito geográfico de donde se extraen las unidades de análisis de tal forma que permitan tener una visión más real de la percepción de los ciudadanos respecto a cada variable.
5. A los docentes investigadores de la universidad, propiciar una investigación experimental basada en el uso y apropiación de los servicios que las plataformas digitales ofrecen, que permita medir el efecto real de un gobierno digital sobre la calidad de servicio que ofrecen los organismos del estado y que beneficiará a los jóvenes alumnos investigadores..

REFERENCIAS

- Al Balushi, T., & Ali, S. (2020). Theoretical Approach for Instrument Development in Measuring User-Perceived E-Government Service Quality. *Journal of Electronic Government Research*, 40-58.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4018/IJEGR.2020010103>
- Alfaro, R., Bustos, G., González, A., & Loroño, J. (2005). Introducción al gobierno electrónico: actores y dimensiones. *Revista Chilena de Derecho Informático*(7), 221-243.
- Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D., & Sénécal, S. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55(101182), 12.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Aspillaga, F. y Piminchumo, A. (2021). Democracia digital y administración pública en una municipalidad distrital. 4(1).
<https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/133>
- Barroso, F. (2014). La Administración pública y calidad en el ámbito público. Documentación sobre gerencia pública, del Subgrupo A1, Cuerpo Superior, especialidad de Administración General, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tema 8. *Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: Consejería de Administraciones Públicas.*, 3-4.
- Bernhard Iréne, N. L. (2021). Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden. *Digitala Vetenskapliga Arkivet*, 13. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1583607/FULLTEXT01.pdf>
- Bernhard, I., Norström, L., Lundh-Snis, U., Gråsjö, U., & Gellerstedt, M. (2018). Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden. *The Electronic Journal of e-Government*, 16(1), 59-71. <https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/651>

- Bottan, D., Hoffman, B., & Vera, D. (2020). The unequal impact of the coronavirus pandemic: Evidence from seventeen developing countries. <https://publications.iadb.org/publications/english/document/The-UnequalImpact-of-The-Coronavirus-PandemicEvidence-from-Seventeen-DevelopingCountries.pdf>.
- CEPAL. (2022). Datos y hechos sobre la transformación digital. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46766/S2000991_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Decreto Legislativo N° 1412. (12 de 09 de 2018). *Diario Oficial del Bicentenario "El Peruano"*.
- Diario Gestión. (18 de 01 de 2018). *Editorial: Desactualizados, Gobierno Electrónico*. <https://gestion.pe/opinion/editorial/editorial-desactualizados-225196-noticia/>
- Espinoza, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Franco, J., & Cruz, C. (2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México. *Encrucijada Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, 25-52. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.30.65678>.
- García, G., & L., M. (2017). Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación. *Revista Científica UISRAEL*, 21-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.35290/rcui.v4n3.2017.81>
- Gonzales, A., De Los Santos, M., & Seclén, A. (2021). Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 9929-9938. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1045

- González, O. (2015). *La calidad electrónica en sitios Web corporativos. Propuesta de medición*. Universidad de Extremadura.
- Gutiérrez, Ú. (2021). Gestión de la historia clínica electrónica y la mejora de la calidad de atención al paciente en el servicio de Odontología del hospital Hermilio Valdizán.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24265/kiru.2021.v18n1.02>
- Hernández, J. (2015). *E-SQ-MEDIA, creación e implementación de una escala de medición de la calidad percibida en cibermedios*. Universitat de Lleida.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Jun, Z., Liangliang, C., & Fubin, L. (2009). E-S-QUAL: Its Applicability in Evaluating E government Web Sites Service Quality. *International Symposium on Information Engineering and Electronic Commerce*. Hangzhou, China.
- Li, W., & Xue, L. (2021). Analyzing the Critical Factors Influencing Post-Use Trust and Its Impact on Citizens' Continuous-Use Intention of E-Government: Evidence from Chinese Municipalities. *Sustainability*, 76-98.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su13147698>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona*.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (27 de Enero de 2021). *Plan de Gobierno Digital 2021 – 2023*. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>
- Ministerio de Hacienda y Función Pública. (01 de 07 de 2021). *Portal: La Administración al Día, INAP*. Planificación digital: un reto para las Administraciones Públicas:
<https://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1511979>
- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista*

Gobierno y Gestión Pública, 4(1), 32-56.

<https://doi.org/https://doi.org/10.24265/iggp.2017.v4n1.03>

Municipalidad Provincial de Ica. (12 de Agosto de 2020). *Resolución de Alcaldía N° 213-2020-AMPI*.

https://muniica.gob.pe/transparencia/GESTION2020/Reso_Alcaldia2020/RESOLUCI%c3%93N%20DE%20ALCALD%c3%8dA%20N%c2%ba%20213-2020-AMPI.pdf

Norma Técnica N° 001-2019-PCM- SGP. (2019). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.: <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/03/RSGPN%C2%B0-006-2019-PCM-SGP.pdf>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta. ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

OECD. (2016). *Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe*. <https://www.oecd.org/digital/broadband/lac-digitaltoolkit/>

Parasuraman, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.

Peru Compite. (2022). *Informe de Competitividad 2022*. Consejo Privado de Competitividad. Punto Aparte Editores.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Decreto Supremo N°029-2021-PCM Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones*.

RENIEC. (2020). Garantía de servicio frente a la crisis sanitaria. *Revista de la Escuela Registral*, 5-9.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1669975/REVISTA_ER_21_r.pdf.pdf

Rivas, F. (2019). Análisis de la calidad de los portales web de los organismos públicos del estado Barinas. *Gerentia*.

<https://doi.org/https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/Gerencia/articloe/view/197/181>

Rojas, A. C. (2021). ¿Cómo mejoramos la calidad de los servicios públicos?: Modelo de estimación de los factores. Lima. Obtenido de file:///C:/Users/Juan%20Carlos/OneDrive/Escritorio/MAESTRIA%20FINAL/Microsoft%20Word%20-%20%C2%BFC%C3%B3mo%20mejorar%20la%20calidad%20de%20los%20servicios_%20Una%20propuesta%20de%20modelo%20-%20Alexander%20Cruz.docx.pdf

Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0001150>

Shupingahua, D., Bardalez, D., Salas, A., & S., P. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744.

<https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>

Soria, M. (2022). *Gobierno electrónico y calidad de servicio en una Ugel de Lima Metropolitana 2022*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101683>

Sotomayor, A. (2016). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014. *REVISTA CIENCIA Y TECNOLOGÍA-Para el Desarrollo-UJCM*, 2(3), 58-67. .

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37260/rctd>.

Tomala, O. (2016). *Tipos de Investigación*.

<https://sites.google.com/site/misitioweboswaldotomala2016/tipos-deinvestigacion>

Ubilla, A., Barreno, R., Freire, O., & Sánchez, T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. . *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.

Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. 5 (6).

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1356>

Yañez, F. (01 de 11 de 2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.(Año VII, Edición Especial Noviembre 2019).

<https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>

Zumarán Alayo, O. R., Gutiérrez Orellana, B. E., Calero Saldaña, R. Á., Villanueva Gastelú, R., Ramírez Ríos, A., Maguiña Palma, M. E., Guillén Guillén, E., Vega Vilca, C. S., Vilcapoma Pérez, C. R., Jiménez de Aliaga, K. M., Príncipe Cotillo, G. F., Valverde Flores, J. W., & Valderrama Mendoza, S. R. (2017). *Estadística para la Investigación*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	RANGO/VALOR
Se mide el grado de implementación del gobierno electrónico en base a las dimensiones establecidas en el DL 1412, 2018)	Identidad digital	Identificación digital	1= Completamente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Completamente de acuerdo	1= Muy malo 2= Malo 3= Regular 4= Bueno 5= Muy bueno
		Autenticación digital		
		Inclusión digital		
		DNI electrónico		
	Prestación de servicios digitales	Orientados a los ciudadanos		
		Accesibilidad a las personas		
		Disponibilidad en todo dispositivo		
		Escalabilidad		
		Conservación de la información		
	Gobernanza de datos	Interculturalidad		
		Marco normativo nacional		
		Marco normativo local		
	Interoperabilidad	A nivel organizacional		
A nivel técnico				
Seguridad digital	Reutilización del software			
	Marco normativo de seguridad			
Se mide a partir de un cuestionario que incluye preguntas de las siete dimensiones que compone la variable, haciendo uso de la escala Likert.	Funcionalidad del sitio web	Acceso fácil al sitio web		
		Funcionalidades del sitio disponibles		
		Páginas del sitio sin errores		
		Información útil		
	Calidad de la información	Información completa		
		Información fácil de entender		
		Facilidad para cambios de datos		
	Calidad de la asistencia	Facilidad de acceso		
		Percepción sobre seguridad de las transacciones		
	Privacidad y seguridad	Percepción sobre confidencialidad de mis datos		
		Diseño atractivo		
	Estética	Imágenes e ilustraciones claras y adecuadas		
		Fácil de hacer consultas		
		Organización adecuada por temas		
	Facilidad de uso	Organizado lógicamente		
		Transacción fácil		
		Recibo información personalizada		
Interactividad y personalización	Contenido del sitio satisfactorio			
	Tiene funciones interactivas			
	Cuenta con ayuda en línea			

Anexo 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES		
			VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el Gobierno digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022?	Determinar la relación entre el Gobierno digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022 .	Existe relación positiva entre el Gobierno digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022	Independiente: Gobierno Digital	1. Identidad digital 2. Prestacion de servicios digitales 3. Gobernanza de datos 4. Interoperatividad 5. Seguridad digital	Método: Hipotético - deductivo Nivel: Correlacional Tipo: Aplicada Diseño: No experimental-transversal Población: Usuarios que hicieron uso de la plataforma informática Muestra: Censal
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	Dependiente: Calidad de servicio	1. Funcionalidad del sitio web 2. Calidad de la información 3. Calidad de la asistencia 4. Privacidad y seguridad 5. Estética 6. Facilidad de uso 7. Interactividad y personalización	
1. ¿Cuál es la relación entre la Identidad digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022?	1. Determinar la relación entre la Identidad digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022	1. Existe relación positiva entre la Identidad digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022			
2. ¿Cuál es la relación entre la Prestación de servicios digitales y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022?	2. Determinar la relación entre la Prestación de servicios digitales y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022	2. EExiste relación positiva entre la Prestación de servicios digitales y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022			
3. ¿Cuál es la relación entre la Gobernanza de datos y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022?	3. Determinar la relación entre la Gobernanza de datos y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022	3. Existe relación positiva entre la Gobernanza de datos y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022			
4. ¿Cuál es la relación entre la Interoperabilidad y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022?	4. Determinar la relación entre la Interoperabilidad y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022	4. Existe relación positiva entre la Interoperabilidad y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022 .			
5. ¿Cuál es la relación entre la Seguridad digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022?	5. Determinar la relación entre la Seguridad digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022.	5. Existe relación positiva entre la Seguridad digital y la calidad de servicio electrónico en la Municipalidad provincial de Ica, 2022 .			

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

Instrucciones:

Señor(a) el presente cuestionario es confidencial y anónima, tiene como objetivo analizar el Gobierno Digital y la Calidad de Servicio Electrónico de la Municipalidad Provincial de Ica, 2022.

Para contestar las preguntas, lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una "X" sobre la opción que mejor refleje su grado de acuerdo con la afirmación.

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

Género Femenino () Masculino ()

Edad 22-26 años () 27-42 años () 43-56 años () 57 a más años ()

Estado civil Soltero () Casado () Viudo ()

Grado de instrucción Secundario () Técnico () Superior ()

Agradecemos su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

N°	PREGUNTAS	ESCALAS				
GOBIERNO DIGITAL						
DIMENSION: IDENTIDAD DIGITAL						
1	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, genera u otorga una identificación digital única a sus usuarios.	1	2	3	4	5
2	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, solo permite el acceso mediante la identidad digital registrada.	1	2	3	4	5
3	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, no limita ningún acceso a los servicios a todo usuario que cuente con una identidad digital.	1	2	3	4	5
4	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, faculta el uso del DNI electrónico como medio para la identidad digital.	1	2	3	4	5
DIMENSION: PRESTACION DE SERVICIOS DIGITALES						
5	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, se diseñaron con participación de los usuarios y responden plenamente a sus demandas y necesidades.	1	2	3	4	5
6	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, permiten un fácil acceso incluso a los usuarios en situación de discapacidad.	1	2	3	4	5
7	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada para acceder desde cualquier dispositivo tecnológico de escritorio o móvil.	1	2	3	4	5
8	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, mantiene un funcionamiento estable aun cuando la cantidad de usuarios conectados se incrementa.	1	2	3	4	5
9	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, garantiza la conservación de las comunicaciones y/o documentos generados virtualmente.	1	2	3	4	5
10	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada bajo un enfoque intercultural que satisface las necesidades culturales y sociales de los diversos grupos étnicos de nuestro país.	1	2	3	4	5
DIMENSION: GOBERNANZA DE DATOS						
11	La Municipalidad de Ica, cumple plenamente con el marco normativo nacional establecido para la implementación del gobierno digital.	1	2	3	4	5
12	La plataforma informática cuenta con marco normativo establecido por la Municipalidad de Ica, que orienta y define su funcionamiento.	1	2	3	4	5

DIMENSION: INTEROPERABILIDAD						
13	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades para acceder y/o intercambiar información que permita un servicio virtual más ágil y efectivo.	1	2	3	4	5
14	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades que permitan integrar.	1	2	3	4	5
15	La Municipalidad de Ica, cumple, ha usado o ha compartido sus soluciones informáticas con otras entidades públicas.	1	2	3	4	5
DIMENSION: SEGURIDAD DIGITAL						
16	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, cumple plenamente con las normas de seguridad de la información, generando confianza y gestionando adecuadamente los riesgos que pudieran surgir.	1	2	3	4	5
17	La Municipalidad de Ica, prioriza la inversión en la implementación de medidas o medios que garanticen la seguridad de las operaciones y los datos de la plataforma informática.	1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO ELECTRONICO						
DIMENSION: FUNCIONALIDAD DEL SITIO WEB						
18	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema.	1	2	3	4	5
19	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema.	1	2	3	4	5
20	Las páginas del sitio se mostraron sin errores	1	2	3	4	5
21	Las páginas del sitio no se congelaron durante mi visita.	1	2	3	4	5
22	Los enlaces a otras páginas del sitio funcionaron bien.	1	2	3	4	5
DIMENSION: CALIDAD DE LA INFORMACION						
23	La información ofrecida en este sitio me resultó útil.	1	2	3	4	5
24	La información de este sitio estaba completa.	1	2	3	4	5
25	Este sitio es una buena fuente de información.	1	2	3	4	5
26	La información en este sitio fue fácil de entender.	1	2	3	4	5
27	La información proporcionada en este sitio era precisa.	1	2	3	4	5
28	La información que encontré en este sitio fue específica.	1	2	3	4	5
DIMENSION: CALIDAD DE LA ASISTENCIA						
29	Pude acceder a este servicio en un momento conveniente para mí.	1	2	3	4	5
30	En general, encontré que este servicio era fácilmente accesible.	1	2	3	4	5
31	Los pasos necesarios para realizar el cambio de dirección fueron fáciles de realizar.	1	2	3	4	5
DIMENSION: PRIVACIDAD Y SEGURIDAD						
32	En general, confío en que este sitio sea seguro.	1	2	3	4	5
33	Confío en que las personas responsables de este sitio no harán un mal uso de mi información personal.	1	2	3	4	5
34	Creo que mi vida privada está protegida en este sitio.	1	2	3	4	5
DIMENSION: ESTETICA						
35	La disposición de los textos y las imágenes hacen que este sitio sea atractivo.	1	2	3	4	5
36	Este sitio utiliza caracteres fáciles de leer.	1	2	3	4	5
37	Tuve que desplazarme de un lado a otro de la página para ver adecuadamente el contenido del sitio.	1	2	3	4	5
38	Este sitio es visualmente atractivo.	1	2	3	4	5
39	Las imágenes e ilustraciones de este sitio son hermosas.	1	2	3	4	5
40	En general, encuentro este sitio hermoso.	1	2	3	4	5

DIMENSION: FACILIDAD DE USO						
41	La información fue fácil de consultar en este sitio.	1	2	3	4	5
42	La configuración de la página de este sitio es simple.	1	2	3	4	5
43	La consolidación por tema está bien organizada en el sitio.	1	2	3	4	5
44	El sitio web está organizado de manera lógica.	1	2	3	4	5
45	La forma en que está organizado este sitio facilita la búsqueda de información.	1	2	3	4	5
46	La información fue fácil de encontrar.	1	2	3	4	5
47	Me resultó fácil pasar de una página a otra en este sitio.	1	2	3	4	5
48	La navegación en el sitio fue fácil.	1	2	3	4	5
49	Encontré lo que buscaba con un número razonable de clics.	1	2	3	4	5
50	Es fácil buscar información en este sitio.	1	2	3	4	5
51	Fue fácil encontrar lo que quería en este sitio.	1	2	3	4	5
52	Pude completar mi transacción.	1	2	3	4	5
DIMENSION: INTERACTIVIDAD Y PERSONALIZACION						
53	Puedo recibir información personalizada en este sitio.	1	2	3	4	5
54	Este sitio está personalizado para satisfacer mis necesidades.	1	2	3	4	5
55	Este sitio tiene funciones interactivas que me ayudan a navegar con éxito.	1	2	3	4	5
56	Tuve la opción de obtener ayuda en línea en este sitio.	1	2	3	4	5
57	En caso de problema, tenía la opción de hablar con una persona.	1	2	3	4	5

Anexo 4: Validadores reconocidos por SUNEDU
VALIDADOR 01
Dr. CARLOS HUMBERTO FABIAN FALCON

FABIAN FALCON, CARLOS HUMBERTO DNI 43580084	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 12/07/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO PERU
FABIAN FALCON, CARLOS HUMBERTO DNI 43580084	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA EN LA ESPECIALIDAD DE FORMACION LABORAL CON MENCION EN ADMINISTRACION Y CONTABILIDAD Fecha de diploma: 21/01/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
FABIAN FALCON, CARLOS HUMBERTO DNI 43580084	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 10/03/14 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
FABIAN FALCON, CARLOS HUMBERTO DNI 43580084	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
FABIAN FALCON, CARLOS HUMBERTO DNI 43580084	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 09/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/02/1988	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ PERU

VALIDADOR 02
Mg. JORGE NICOLAS ALEJANDRO PAPANICOLAU DENEGRÍ

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PAPANICOLAU DENEGRÍ, JORGE NICOLAS ALEJANDRO DNI 07637233	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 26/10/1989 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
PAPANICOLAU DENEGRÍ, JORGE NICOLAS ALEJANDRO DNI 07637233	ECONOMISTA Fecha de diploma: 20/11/90 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
PAPANICOLAU DENEGRÍ, JORGE NICOLAS ALEJANDRO DNI 07637233	MAESTRO/MAGISTER EN GESTION DE OPERACIONES Y SERVICIOS LOGISTICOS Fecha de diploma: 14/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/04/2012 Fecha egreso: 16/12/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

VALIDADOR 03

Mg. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
TORRES MIREZ, KARL FRIEDERICK DNI 46710220	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 21/10/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (""") Fecha egreso: Sin información (""")	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
TORRES MIREZ, KARL FRIEDERICK DNI 46710220	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 16/12/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
TORRES MIREZ, KARL FRIEDERICK DNI 46710220	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING Fecha de diploma: 11/07/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/01/2014 Fecha egreso: 30/03/2015	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): FABIÁN FALCÓN, CARLOS HUMBERTO

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 Los Olivos, 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 Electrónico en la Municipalidad Provincial de Ica, 2022 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.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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
Luis D'angelo Franzua Mesías Alva
70579088

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: 1

Gobierno Digital

Definida como el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la administración Pública para la creación de valor público (Artículo 6 del Decreto Legislativo N°1412).

Dimensiones de las variables: Gobierno Digital

Dimensión 1

La Identidad Digital: Es aquel conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales (Artículo 10 del Decreto Legislativo N°1412). Sus indicadores son la identificación cultural, la autenticación cultural, la inclusión digital y el DNI electrónico.

Dimensión 2

Prestación de Servicios Digitales: Son el diseño, construcción, despliegue y operación de los servicios digitales prestados por las entidades de la Administración Pública a los ciudadanos y personas en general (Artículo 23 del Decreto Supremo N°029-2021-PCM). Con sus indicadores orientación al ciudadano, accesibilidad a las personas, disponibilidad en todo dispositivo, escalabilidad, conservación de la información e interculturalidad.

Dimensión 3

Gobernanza de Datos: Es la administración que hacen las entidades públicas de sus datos como un activo estratégico, garantizando que estos se recopilen, procesen, publiquen, almacenen y pongan a disposición durante el tiempo que sea necesario y cuando sea apropiado (Artículo 23 del Decreto Legislativo N°1412). Sus indicadores serían el marco normativo nacional y el marco normativo local.

Dimensión 4

La Interoperabilidad: Es la capacidad de interactuar que tienen las organizaciones diversas y dispares para alcanzar objetivos que hayan acordado conjuntamente, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos, a través de los procesos y el intercambio de datos (Artículo 26 del Decreto Supremo N°029-2021-PCM). Sus indicadores serían a la interoperabilidad a nivel organizacional, a nivel técnico y la reutilización del software.

Dimensión 5

La seguridad digital: es el estado de confianza en el entorno digital que resulta de la gestión y aplicación de un conjunto de medidas proactivas y reactivas frente a los riesgos que afectan la seguridad de las personas, la prosperidad económica y social, la seguridad nacional y los objetivos nacionales en dicho entorno (Artículo 30 del Decreto Legislativo N°1412). Sus indicadores son el marco normativo de seguridad y el financiamiento.

Variable: 2

Calidad de Servicio Electrónico.

Según Golder *et al* (2012), citado por Aljukhadar *et al* (2022), "[...] la calidad del servicio del sitio web del gobierno como el juicio que hace un usuario con respecto a diferentes dimensiones relevantes de su experiencia con un sitio web gubernamental específico (...)".

Dimensiones de las variables: Calidad de Servicio Electrónico

Dimensión 1

Funcionalidad del sitio web: Es el término que se aplica cuando un "sitio web (...) opera o ejecuta las órdenes del [ciudadano de manera oportuna]" (Collier y Bienstock 2006, pág. 264, citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Teniendo como indicadores al acceso fácil al sitio web, funcionalidades del sitio disponibles y páginas del sitio sin errores.

Dimensión 2

Calidad de la información. La calidad de la información es la medida en que la información proporcionada es precisa, actualizada y adecuada (Loiacono *et al*, 2002; citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Donde sus indicadores serían la información útil, información completa e información fácil de entender.

Dimensión 3

Calidad de la asistencia: puede definirse como una respuesta a consultas, comentarios y comentarios [de los ciudadanos] cuando dicha respuesta requiere más de una interacción (Loiacono *et al.*, 2002; citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Sus indicadores serían facilidad para cambios de datos y facilidad de acceso.

Dimensión 4

Privacidad y seguridad: "grado en que el cliente cree que el sitio web está a salvo de intrusiones y la información personal está protegida" (Parasuraman *et al*. 2005, pág. 219; citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Sus indicadores serían percepción sobre seguridad de las transacciones y percepción sobre confidencialidad de mis datos.

Dimensión 5

Estética: Esta dimensión representa la belleza del diseño del sitio web con elementos como el color, el diseño y los gráficos (Salmonete y Sano 1995; citado por Aljukhadar et al, 2022). Sus indicadores serían diseño atractivo e imágenes e ilustraciones claras y adecuadas.

Dimensión 6

Facilidad de uso: definido como "el grado en que el posible usuario espera que el sistema de destino esté libre de esfuerzo" (Davis et al. 1989, pág. 985; citado por Aljukhadar et al, 2022). Sus indicadores serían facilidad de hacer consultas, organización adecuada por temas, organización lógica y transacción fácil.

Dimensión 7

Interactividad y personalización: definida como "la capacidad de personalizar el aspecto, la sensación y el contenido del sitio, así como proporcionar interacción con el usuario" (Palmer (2002, pág. 155; citado por Aljukhadar et al, 2022). Sus indicadores serían recibo de información personalizadas, contenido del sitio satisfactorio, tener funciones interactivas y contar con ayuda en línea

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gobierno Digital

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Identidad digital	Identificación digital	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, genera u otorga una identificación digital única a sus usuarios.	Muy malo
	Autenticación digital	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, solo permite el acceso mediante la identidad digital registrada.	Malo
	Inclusión digital	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, no limita ningún acceso a los servicios a todo usuario que cuente con una identidad digital.	Regular
	DNI electrónico	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, faculta el uso del DNI electrónico como medio para la identidad digital.	Bueno
Prestación de servicios digitales	Orientados a los ciudadanos	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, se diseñaron con participación de los usuarios y responden plenamente a sus demandas y necesidades	Muy bueno
	Accesibilidad a las personas	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, permiten un fácil acceso incluso a los usuarios en situación de discapacidad.	Bueno
	Disponibilidad en todo dispositivo	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada para acceder desde cualquier dispositivo tecnológico de escritorio o móvil.	Regular
	Escalabilidad	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, mantienen un funcionamiento estable aun cuando la cantidad de usuarios conectados se incremente	Malo
	Conservación de la información	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, garantiza la conservación de las comunicaciones y/o documentos generados virtualmente.	Muy malo
	Interculturalidad	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada bajo un enfoque intercultural que satisface las necesidades culturales y sociales de los diversos grupos étnicos de nuestro país.	Muy malo

Gobernanza de datos	Marco normativo nacional	La Municipalidad de Ica, cumple plenamente con el marco normativo nacional establecido para la implementación del gobierno digital.	Muy malo
	Marco normativo local	La plataforma informática cuenta con marco normativo establecido por la Municipalidad de Ica, que orienta y define su funcionamiento.	Malo Regular Bueno Muy bueno
Interoperabilidad	A nivel organizacional	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades para acceder y/o intercambiar información que permita un servicio virtual más ágil y efectivo.	Muy malo Malo
	A nivel técnico	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades que permitan integrar	Regular Bueno
	Reutilización del software	La Municipalidad de Ica, cumple ha usado o ha compartido sus soluciones informáticas con otras entidades públicas.	Muy bueno
Seguridad digital	Marco normativo de seguridad	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, cumple plenamente con las normas de seguridad de la información, generando confianza y gestionando adecuadamente los riesgos que pudieran surgir.	Muy malo Malo
	Financiamiento	La Municipalidad de Ica, prioriza la inversión en la implementación de medidas o medios que garanticen la seguridad de las operaciones y los datos de la plataforma informática.	Regular Bueno Muy bueno

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Calidad de Servicio Electrónico.

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Funcionalidad del sitio web	Acceso fácil al sitio web	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema	Muy malo Malo
	Funcionalidades del sitio disponibles	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema Las páginas del sitio se mostraron sin errores Las páginas del sitio no se congelaron durante mi visita	Regular Bueno Muy bueno
	Páginas del sitio sin errores	Los enlaces a otras páginas del sitio funcionaron bien	
Calidad de la información	Información útil	La información ofrecida en este sitio me resultó útil.	Muy malo Malo
	Información completa	La información de este sitio estaba completa Este sitio es una buena fuente de información	Regular
	Información fácil de entender	La información en este sitio fue fácil de entender La información proporcionada en este sitio era precisa La información que encontré en este sitio fue específica	Bueno Muy bueno
Calidad de la asistencia	Facilidad de acceso	Pude acceder a este servicio en un momento conveniente para mí. En general, encontré que este servicio era fácilmente accesible.	Muy malo Malo Regular
	Facilidad para cambios de datos	Los pasos necesarios para realizar el cambio de dirección fueron fáciles de realizar	Bueno Muy bueno
Privacidad y seguridad	Percepción sobre seguridad de las transacciones	En general, confío en que este sitio sea seguro.	Muy malo Malo Regular
	Percepción sobre confidencialidad de mis datos	Confío en que las personas responsables de este sitio no harán un mal uso de mi información personal Creo que mi vida privada está protegida en este sitio	Bueno Muy bueno

Estética	Imágenes e ilustraciones claras y adecuadas	La disposición de los textos y las imágenes hacen que este sitio sea atractivo Este sitio utiliza caracteres fáciles de leer Tuve que desplazarme de un lado a otro de la página para ver adecuadamente el contenido del sitio.	Muy malo Malo Regular
	Diseño atractivo	Este sitio es visualmente atractivo. Las imágenes e ilustraciones de este sitio son hermosas. En general, encuentro este sitio hermoso.	Bueno Muy bueno
Facilidad de uso	Fácil de hacer consultas	La información fue fácil de consultar en este sitio La configuración de la página de este sitio es simple La consolidación por tema está bien organizada en el sitio	Muy malo Malo
	Organización adecuada por temas	El sitio web está organizado de manera lógica La forma en que está organizado este sitio facilita la búsqueda de información. La información fue fácil de encontrar	Regular Bueno
	Organizado lógicamente	Me resultó fácil pasar de una página a otra en este sitio La navegación en el sitio fue fácil Encontré lo que buscaba con un número razonable de clics	Muy bueno
	Transacción fácil	Es fácil buscar información en este sitio Fue fácil encontrar lo que quería en este sitio Pude completar mi transacción	
Interactividad y personalización	Recibo información personalizada	Puedo recibir información personalizada en este sitio	Muy malo Malo
	Contenido del sitio satisfactorio	Este sitio está personalizado para satisfacer mis necesidades	Regular Bueno
	Tiene funciones interactivas	Este sitio tiene funciones interactivas que me ayudan a navegar con éxito	Muy bueno
	Cuenta con ayuda en línea	Tuve la opción de obtener ayuda en línea en este sitio En caso de problema, tenía la opción de hablar con una persona	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Identidad digital							
1	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, genera u otorga una identificación digital única a sus usuarios.	✓		✓		✓		
2	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, solo permite el acceso mediante la identidad digital registrada.	✓		✓		✓		
3	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, no limita ningún acceso a los servicios a todo usuario que cuente con una identidad digital.	✓		✓		✓		
4	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, faculta el uso del DNI electrónico como medio para la identidad digital	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Prestación de servicios digitales	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, se diseñaron con participación de los usuarios y responden plenamente a sus demandas y necesidades	✓		✓		✓		
6	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, permiten un fácil acceso incluso a los usuarios en situación de discapacidad.	✓		✓		✓		
7	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada para acceder desde cualquier dispositivo tecnológico de escritorio o móvil.	✓		✓		✓		
8	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, mantienen un funcionamiento estable aun cuando la cantidad de usuarios conectados se incrementa	✓		✓		✓		
9	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, garantiza la conservación de las comunicaciones y/o documentos generados virtualmente.	✓		✓		✓		
10	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada bajo un enfoque intercultural que satisface las necesidades culturales y sociales de los diversos grupos étnicos de nuestro país.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Gobernanza de datos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La Municipalidad de Ica, cumple plenamente con el marco normativo nacional establecido para la implementación del gobierno digital.	✓		✓		✓		
12	La plataforma informática cuenta con marco normativo establecido por la Municipalidad de Ica, que orienta y define su funcionamiento.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 Interoperabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	

13	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades para acceder y/o intercambiar información que permita un servicio virtual más ágil y efectivo.	✓		✓		✓	
14	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades que permitan integrar.	✓		✓		✓	
15	La Municipalidad de Ica, cumple ha usado o ha compartido sus soluciones informáticas con otras entidades públicas.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4 Seguridad digital		SI	No	SI	No	SI	No
16	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, cumple plenamente con las normas de seguridad de la información, generando confianza y gestionando adecuadamente los riesgos que pudieran surgir.	✓		✓		✓	
17	La Municipalidad de Ica, prioriza la inversión en la implementación de medidas o medios que garanticen la seguridad de las operaciones y los datos de la plataforma informática.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Carlos Humberto Fabián Falcón** **DNI: 43580084**

Especialidad del validador: **Temático**.....

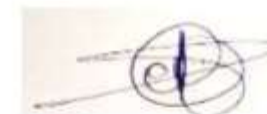
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de 12 del 2022



Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón

Firma del Experto Validador.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1 Funcionalidad del sitio web							
1	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema	✓		✓		✓		
2	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema	✓		✓		✓		
3	Las páginas del sitio se mostraron sin errores	✓		✓		✓		
4	Las páginas del sitio no se congelaron durante mi visita	✓		✓		✓		
5	Los enlaces a otras páginas del sitio funcionaron bien	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Calidad de la información	SI	No	SI	No	SI	No	
6	La información ofrecida en este sitio me resultó útil.	✓		✓		✓		
7	La información de este sitio estaba completa	✓		✓		✓		
8	Este sitio es una buena fuente de información	✓		✓		✓		
9	La información en este sitio fue fácil de entender	✓		✓		✓		
10	La información proporcionada en este sitio era precisa	✓		✓		✓		
11	La información que encontré en este sitio fue específica	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Calidad de la asistencia	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Pude acceder a este servicio en un momento conveniente para mí.	✓		✓		✓		
13	En general, encontré que este servicio era fácilmente accesible.	✓		✓		✓		
14	Los pasos necesarios para realizar el cambio de dirección fueron fáciles de realizar	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 Privacidad y seguridad	SI	No	SI	No	SI	No	
15	En general, confío en que este sitio sea seguro.	✓		✓		✓		
16	Confío en que las personas responsables de este sitio no harán un mal uso de mi información personal.	✓		✓		✓		
17	Creo que mi vida privada está protegida en este sitio.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5 Estética	SI	No	SI	No	SI	No	
18	La disposición de los textos y las imágenes hacen que este sitio sea atractivo	✓		✓		✓		
19	Este sitio utiliza caracteres fáciles de leer	✓		✓		✓		
20	Tuve que desplazarme de un lado a otro de la página para ver adecuadamente el contenido del sitio.	✓		✓		✓		
21	Este sitio es visualmente atractivo.	✓		✓		✓		
22	Las imágenes e ilustraciones de este sitio son hermosas.	✓		✓		✓		
23	En general, encuentro este sitio hermoso.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 6 Facilidad de uso		Si	No	Si	No	Si	No
24	La información fue fácil de consultar en este sitio	✓		✓		✓	
25	La configuración de la página de este sitio es simple	✓		✓		✓	
26	La consolidación por tema está bien organizada en el sitio	✓		✓		✓	
27	El sitio web está organizado de manera lógica			✓		✓	
28	La forma en que está organizado este sitio facilita la búsqueda de información.	✓		✓		✓	
29	La información fue fácil de encontrar	✓		✓		✓	
30	Me resultó fácil pasar de una página a otra en este sitio	✓		✓		✓	
31	La navegación en el sitio fue fácil	✓		✓		✓	
32	Encontré lo que buscaba con un número razonable de clics	✓		✓		✓	
33	Es fácil buscar información en este sitio	✓		✓		✓	
34	Fue fácil encontrar lo que quería en este sitio	✓		✓		✓	
35	Pude completar mi transacción	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7 Interactividad y personalización		Si	No	Si	No	Si	No
36	Puedo recibir información personalizada en este sitio	✓		✓		✓	
37	Este sitio está personalizado para satisfacer mis necesidades	✓		✓		✓	
38	Este sitio tiene funciones interactivas que me ayudan a navegar con éxito	✓		✓		✓	
39	Tuve la opción de obtener ayuda en línea en este sitio	✓		✓		✓	
40	En caso de problema, tenía la opción de hablar con una persona	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Carlos Humberto Fabián Falcón** **DNI: 43580084**

Especialidad del validador: **Temático**.....

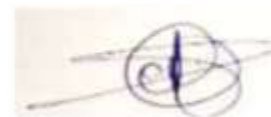
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de 12 del 2022



Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón
Firma del Experto Validador

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): PAPANICOLAU DENEGRI, JORGE NICOLÁS ALEJANDRO

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 Los Olivos, 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 Electrónico en la Municipalidad Provincial de Ica, 2022 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.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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
Luis D'angelo Franzua Mesias Alva
70579088

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: 1

Gobierno Digital

Definida como el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la administración Pública para la creación de valor público (Artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1412).

Dimensiones de las variables: Gobierno Digital

Dimensión 1

La Identidad Digital: Es aquel conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales (Artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1412). Sus indicadores son la identificación cultural, la autenticación cultural, la inclusión digital y el DNI electrónico.

Dimensión 2

Prestación de Servicios Digitales: Son el diseño, construcción, despliegue y operación de los servicios digitales prestados por las entidades de la Administración Pública a los ciudadanos y personas en general (Artículo 23 del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM). Con sus indicadores orientación al ciudadano, accesibilidad a las personas, disponibilidad en todo dispositivo, escalabilidad, conservación de la información e interculturalidad.

Dimensión 3

Gobernanza de Datos: Es la administración que hacen las entidades públicas de sus datos como un activo estratégico, garantizando que estos se recopilen, procesen, publiquen, almacenen y pongan a disposición durante el tiempo que sea necesario y cuando sea apropiado (Artículo 23 del Decreto Legislativo N° 1412). Sus indicadores serían el marco normativo nacional y el marco normativo local.

Dimensión 4

La Interoperabilidad: Es la capacidad de interactuar que tienen las organizaciones diversas y dispares para alcanzar objetivos que hayan acordado conjuntamente, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos, a través de los procesos y el intercambio de datos (Artículo 26 del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM). Sus indicadores serían a la interoperabilidad a nivel organizacional, a nivel técnico y la reutilización del software.

Dimensión 5

La seguridad digital: es el estado de confianza en el entorno digital que resulta de la gestión y aplicación de un conjunto de medidas proactivas y reactivas frente a los riesgos que afectan la seguridad de las personas, la prosperidad económica y social, la seguridad nacional y los objetivos nacionales en dicho entorno (Artículo 30 del Decreto Legislativo N°1412). Sus indicadores son el marco normativo de seguridad y el financiamiento.

Variable: 2

Calidad de Servicio Electrónico.

Según Golder *et al* (2012), citado por Aljukhadar *et al* (2022), "[...] la calidad del servicio del sitio web del gobierno como el juicio que hace un usuario con respecto a diferentes dimensiones relevantes de su experiencia con un sitio web gubernamental específico (...)",

Dimensiones de las variables: Calidad de Servicio Electrónico

Dimensión 1

Funcionalidad del sitio web: Es el término que se aplica cuando un "sitio web (...) opera o ejecuta las órdenes del [ciudadano de manera oportuna]" (Collier y Bienstock 2006, pág. 264, citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Teniendo como indicadores al acceso fácil al sitio web, funcionalidades del sitio disponibles y páginas del sitio sin errores.

Dimensión 2

Calidad de la información. La calidad de la información es la medida en que la información proporcionada es precisa, actualizada y adecuada (Loiacono *et al*, 2002; citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Donde sus indicadores serían la información útil, información completa e información fácil de entender.

Dimensión 3

Calidad de la asistencia: puede definirse como una respuesta a consultas, comentarios y comentarios [de los ciudadanos] cuando dicha respuesta requiere más de una interacción (Loiacono *et al*, 2002; citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Sus indicadores serían facilidad para cambios de datos y facilidad de acceso.

Dimensión 4

Privacidad y seguridad: "grado en que el cliente cree que el sitio web está a salvo de intrusiones y la información personal está protegida" (Parasuraman *et al*. 2005, pág. 219; citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Sus indicadores serían percepción sobre seguridad de las transacciones y percepción sobre confidencialidad de mis datos.

Dimensión 5

Estética: Esta dimensión representa la belleza del diseño del sitio web con elementos como el color, el diseño y los gráficos (Salmonete y Sano 1995; citado por Aljukhadar et al, 2022). Sus indicadores serían diseño atractivo e imágenes e ilustraciones claras y adecuadas.

Dimensión 6

Facilidad de uso: definido como "el grado en que el posible usuario espera que el sistema de destino esté libre de esfuerzo" (Davis et al. 1989, pág. 985; citado por Aljukhadar et al, 2022). Sus indicadores serían facilidad de hacer consultas, organización adecuada por temas, organización lógica y transacción fácil.

Dimensión 7

Interactividad y personalización; definida como "la capacidad de personalizar el aspecto, la sensación y el contenido del sitio, así como proporcionar interacción con el usuario" (Palmer (2002, pág. 155; citado por Aljukhadar et al, 2022). Sus indicadores serían recibo de información personalizadas, contenido del sitio satisfactorio, tener funciones interactivas y contar con ayuda en línea.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gobierno Digital

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Identidad digital	Identificación digital	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, genera u otorga una identificación digital única a sus usuarios.	Muy malo
	Autenticación digital	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, solo permite el acceso mediante la identidad digital registrada.	Malo
	Inclusión digital	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, no limita ningún acceso a los servicios a todo usuario que cuente con una identidad digital.	Regular
	DNI electrónico	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, faculta el uso del DNI electrónico como medio para la identidad digital.	Bueno
Prestación de servicios digitales	Orientados a los ciudadanos	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, se diseñaron con participación de los usuarios y responden plenamente a sus demandas y necesidades	Muy bueno
	Accesibilidad a las personas	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, permiten un fácil acceso incluso a los usuarios en situación de discapacidad.	Bueno
	Disponibilidad en todo dispositivo	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada para acceder desde cualquier dispositivo tecnológico de escritorio o móvil.	Regular
	Escalabilidad	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, mantienen un funcionamiento estable aun cuando la cantidad de usuarios conectados se incremente	Malo
	Conservación de la información	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, garantiza la conservación de las comunicaciones y/o documentos generados virtualmente.	Muy malo
	Interculturalidad	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada bajo un enfoque intercultural que satisface las necesidades culturales y sociales de los diversos grupos étnicos de nuestro país.	Regular

Gobernanza de datos	Marco normativo nacional	La Municipalidad de Ica, cumple plenamente con el marco normativo nacional establecido para la implementación del gobierno digital.	Muy malo Malo
	Marco normativo local	La plataforma informática cuenta con marco normativo establecido por la Municipalidad de Ica, que orienta y define su funcionamiento.	Regular Bueno Muy bueno
Interoperabilidad	A nivel organizacional	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades para acceder y/o intercambiar información que permita un servicio virtual más ágil y efectivo.	Muy malo Malo
	A nivel técnico	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades que permitan integrar	Regular Bueno
	Reutilización del software	La Municipalidad de Ica, cumple ha usado o ha compartido sus soluciones informáticas con otras entidades públicas.	Muy bueno
Seguridad digital	Marco normativo de seguridad	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, cumple plenamente con las normas de seguridad de la información, generando confianza y gestionando adecuadamente los riesgos que pudieran surgir.	Muy malo Malo
	Financiamiento	La Municipalidad de Ica, prioriza la inversión en la implementación de medidas o medios que garanticen la seguridad de las operaciones y los datos de la plataforma informática.	Regular Bueno Muy bueno

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Calidad de Servicio Electrónico.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Funcionalidad del sitio web	Acceso fácil al sitio web	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema	Muy malo
	Funcionalidades del sitio disponibles	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema	Malo
		Las páginas del sitio se mostraron sin errores Las páginas del sitio no se congelaron durante mi visita	Regular
	Páginas del sitio sin errores	Los enlaces a otras páginas del sitio funcionaron bien	Bueno
Calidad de la información	Información útil	La información ofrecida en este sitio me resultó útil.	Muy malo
	Información completa	La información de este sitio estaba completa Este sitio es una buena fuente de información	Malo
		Información fácil de entender	La información en este sitio fue fácil de entender La información proporcionada en este sitio era precisa La información que encontré en este sitio fue específica
			Bueno
Calidad de la asistencia	Facilidad de acceso	Pude acceder a este servicio en un momento conveniente para mí. En general, encontré que este servicio era fácilmente accesible.	Muy malo Malo
	Facilidad para cambios de datos	Los pasos necesarios para realizar el cambio de dirección fueron fáciles de realizar	Regular Bueno Muy bueno
Privacidad y seguridad	Percepción sobre seguridad de las transacciones	En general, confío en que este sitio sea seguro.	Muy malo Malo
	Percepción sobre confidencialidad de mis datos	Confío en que las personas responsables de este sitio no harán un mal uso de mi información personal Creo que mi vida privada está protegida en este sitio	Regular Bueno Muy bueno

Estética	Imágenes e ilustraciones claras y adecuadas	La disposición de los textos y las imágenes hacen que este sitio sea atractivo Este sitio utiliza caracteres fáciles de leer Tuve que desplazarme de un lado a otro de la página para ver adecuadamente el contenido del sitio.	Muy malo Malo Regular
	Diseño atractivo	Este sitio es visualmente atractivo. Las imágenes e ilustraciones de este sitio son hermosas. En general, encuentro este sitio hermoso.	Bueno Muy bueno
Facilidad de uso	Fácil de hacer consultas	La información fue fácil de consultar en este sitio La configuración de la página de este sitio es simple La consolidación por tema está bien organizada en el sitio	Muy malo Malo Regular
	Organización adecuada por temas	El sitio web está organizado de manera lógica La forma en que está organizado este sitio facilita la búsqueda de información. La información fue fácil de encontrar	Bueno Muy bueno
	Organizado lógicamente	Me resultó fácil pasar de una página a otra en este sitio La navegación en el sitio fue fácil Encontré lo que buscaba con un número razonable de clics	
	Transacción fácil	Es fácil buscar información en este sitio Fue fácil encontrar lo que quería en este sitio Pude completar mi transacción	
Interactividad y personalización	Recibo información personalizada	Puedo recibir información personalizada en este sitio	Muy malo
	Contenido del sitio satisfactorio	Este sitio está personalizado para satisfacer mis necesidades	Malo Regular
	Tiene funciones interactivas	Este sitio tiene funciones interactivas que me ayudan a navegar con éxito	Bueno
	Cuenta con ayuda en línea	Tuve la opción de obtener ayuda en línea en este sitio En caso de problema, tenía la opción de hablar con una persona	Muy bueno

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Identidad digital							
1	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, genera u otorga una identificación digital única a sus usuarios.	✓		✓		✓		
2	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, solo permite el acceso mediante la identidad digital registrada.	✓		✓		✓		
3	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, no limita ningún acceso a los servicios a todo usuario que cuente con una identidad digital.	✓		✓		✓		
4	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, faculta el uso del DNI electrónico como medio para la identidad digital	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Prestación de servicios digitales	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, se diseñaron con participación de los usuarios y responden plenamente a sus demandas y necesidades	✓		✓		✓		
6	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, permiten un fácil acceso incluso a los usuarios en situación de discapacidad.	✓		✓		✓		
7	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada para acceder desde cualquier dispositivo tecnológico de escritorio o móvil.	✓		✓		✓		
8	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, mantienen un funcionamiento estable aun cuando la cantidad de usuarios conectados se incrementa	✓		✓		✓		
9	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, garantiza la conservación de las comunicaciones y/o documentos generados virtualmente.	✓		✓		✓		
10	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada bajo un enfoque intercultural que satisface las necesidades culturales y sociales de los diversos grupos étnicos de nuestro país.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Gobernanza de datos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La Municipalidad de Ica, cumple plenamente con el marco normativo nacional establecido para la implementación del gobierno digital.	✓		✓		✓		
12	La plataforma informática cuenta con marco normativo establecido por la Municipalidad de Ica, que orienta y define su funcionamiento.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4 Interoperabilidad		SI	No	SI	No	SI	No
13	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades para acceder y/o intercambiar información que permita un servicio virtual más ágil y efectivo.	✓		✓		✓	
14	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades que permitan integrar.	✓		✓		✓	
15	La Municipalidad de Ica, cumple ha usado o ha compartido sus soluciones informáticas con otras entidades públicas.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4 Seguridad digital		SI	No	SI	No	SI	No
16	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, cumple plenamente con las normas de seguridad de la información, generando confianza y gestionando adecuadamente los riesgos que pudieran surgir.	✓		✓		✓	
17	La Municipalidad de Ica, prioriza la inversión en la implementación de medidas o medios que garanticen la seguridad de las operaciones y los datos de la plataforma informática.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro** **DNI: 07637233**

Especialidad del validador: **Asesor de tesis**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de 12 del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Funcionalidad del sitio web							
1	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema	✓		✓		✓		
2	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema	✓		✓		✓		
3	Las páginas del sitio se mostraron sin errores	✓		✓		✓		
4	Las páginas del sitio no se congelaron durante mi visita	✓		✓		✓		
5	Los enlaces a otras páginas del sitio funcionaron bien	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Calidad de la información	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La información ofrecida en este sitio me resultó útil.	✓		✓		✓		
7	La información de este sitio estaba completa	✓		✓		✓		
8	Este sitio es una buena fuente de información	✓		✓		✓		
9	La información en este sitio fue fácil de entender	✓		✓		✓		
10	La información proporcionada en este sitio era precisa	✓		✓		✓		
11	La información que encontré en este sitio fue específica	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Calidad de la asistencia	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Pude acceder a este servicio en un momento conveniente para mí.	✓		✓		✓		
13	En general, encontré que este servicio era fácilmente accesible.	✓		✓		✓		
14	Los pasos necesarios para realizar el cambio de dirección fueron fáciles de realizar	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 Privacidad y seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
15	En general, confío en que este sitio sea seguro.	✓		✓		✓		
16	Confío en que las personas responsables de este sitio no harán un mal uso de mi información personal.	✓		✓		✓		
17	Creo que mi vida privada está protegida en este sitio.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5 Estética	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La disposición de los textos y las imágenes hacen que este sitio sea atractivo	✓		✓		✓		
19	Este sitio utiliza caracteres fáciles de leer	✓		✓		✓		
20	Tuve que desplazarme de un lado a otro de la página para ver adecuadamente el contenido del sitio.	✓		✓		✓		
21	Este sitio es visualmente atractivo.	✓		✓		✓		

22	Las imágenes e ilustraciones de este sitio son hermosas.	✓		✓		✓	
23	En general, encuentro este sitio hermoso.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 6 Facilidad de uso	Si	No	Si	No	Si	No
24	La información fue fácil de consultar en este sitio	✓		✓		✓	
25	La configuración de la página de este sitio es simple	✓		✓		✓	
26	La consolidación por tema está bien organizada en el sitio	✓		✓		✓	
27	El sitio web está organizado de manera lógica	✓		✓		✓	
28	La forma en que está organizado este sitio facilita la búsqueda de información.	✓		✓		✓	
29	La información fue fácil de encontrar	✓		✓		✓	
30	Me resultó fácil pasar de una página a otra en este sitio	✓		✓		✓	
31	La navegación en el sitio fue fácil	✓		✓		✓	
32	Encontré lo que buscaba con un número razonable de clics	✓		✓		✓	
33	Es fácil buscar información en este sitio	✓		✓		✓	
34	Fue fácil encontrar lo que quería en este sitio	✓		✓		✓	
35	Pude completar mi transacción	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 7 Interactividad y personalización	Si	No	Si	No	Si	No
36	Puedo recibir información personalizada en este sitio	✓		✓		✓	
37	Este sitio está personalizado para satisfacer mis necesidades	✓		✓		✓	
38	Este sitio tiene funciones interactivas que me ayudan a navegar con éxito	✓		✓		✓	
39	Tuve la opción de obtener ayuda en línea en este sitio	✓		✓		✓	
40	En caso de problema, tenía la opción de hablar con una persona	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro DNI: 07637233

Especialidad del validador:.....

- ***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de 12 del 2022.



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): TORRES MIREZ , KARL FRIEDERICK

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 Los Olivos, 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 Electrónico en la Municipalidad Provincial de Ica, 2022 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.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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
Luis D'angelo Franzua Mesias Alva
70579088

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: 1

Gobierno Digital

Definida como el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la administración Pública para la creación de valor público (Artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1412).

Dimensiones de las variables: Gobierno Digital

Dimensión 1

La Identidad Digital: Es aquel conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales (Artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1412). Sus indicadores son la identificación cultural, la autenticación cultural, la inclusión digital y el DNI electrónico.

Dimensión 2

Prestación de Servicios Digitales: Son el diseño, construcción, despliegue y operación de los servicios digitales prestados por las entidades de la Administración Pública a los ciudadanos y personas en general (Artículo 23 del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM). Con sus indicadores orientación al ciudadano, accesibilidad a las personas, disponibilidad en todo dispositivo, escalabilidad, conservación de la información e interculturalidad.

Dimensión 3

Gobernanza de Datos: Es la administración que hacen las entidades públicas de sus datos como un activo estratégico, garantizando que estos se recopilen, procesen, publiquen, almacenen y pongan a disposición durante el tiempo que sea necesario y cuando sea apropiado (Artículo 23 del Decreto Legislativo N° 1412). Sus indicadores serían el marco normativo nacional y el marco normativo local.

Dimensión 4

La Interoperabilidad: Es la capacidad de interactuar que tienen las organizaciones diversas y dispares para alcanzar objetivos que hayan acordado conjuntamente, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos, a través de los procesos y el intercambio de datos (Artículo 26 del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM). Sus indicadores serían a la interoperabilidad a nivel organizacional, a nivel técnico y la reutilización del software.

Dimensión 5

La seguridad digital: es el estado de confianza en el entorno digital que resulta de la gestión y aplicación de un conjunto de medidas proactivas y reactivas frente a los riesgos que afectan la seguridad de las personas, la prosperidad económica y social, la seguridad nacional y los objetivos nacionales en dicho entorno (Artículo 30 del Decreto Legislativo N°1412). Sus indicadores son el marco normativo de seguridad y el financiamiento.

Variable: 2

Calidad de Servicio Electrónico.

Según Golder *et al* (2012), citado por Aljukhadar *et al* (2022), "[...] la calidad del servicio del sitio web del gobierno como el juicio que hace un usuario con respecto a diferentes dimensiones relevantes de su experiencia con un sitio web gubernamental específico [...]".

Dimensiones de las variables: Calidad de Servicio Electrónico

Dimensión 1

Funcionalidad del sitio web: Es el término que se aplica cuando un "sitio web (...) opera o ejecuta las órdenes del [ciudadano de manera oportuna]" (Collier y Bienstock 2006, pág. 264, citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Teniendo como indicadores al acceso fácil al sitio web, funcionalidades del sitio disponibles y páginas del sitio sin errores.

Dimensión 2

Calidad de la información. La calidad de la información es la medida en que la información proporcionada es precisa, actualizada y adecuada (Loiacono *et al*, 2002; citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Donde sus indicadores serían la información útil, información completa e información fácil de entender.

Dimensión 3

Calidad de la asistencia: puede definirse como una respuesta a consultas, comentarios y comentarios [de los ciudadanos] cuando dicha respuesta requiere más de una interacción (Loiacono *et al*, 2002; citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Sus indicadores serían facilidad para cambios de datos y facilidad de acceso.

Dimensión 4

Privacidad y seguridad: "grado en que el cliente cree que el sitio web está a salvo de intrusiones y la información personal está protegida" (Parasuraman *et al*, 2005, pág. 219; citado por Aljukhadar *et al*, 2022). Sus indicadores serían percepción sobre seguridad de las transacciones y percepción sobre confidencialidad de mis datos.

Dimensión 5

Estética: Esta dimensión representa la belleza del diseño del sitio web con elementos como el color, el diseño y los gráficos (Salmonete y Sano 1995; citado por Aljukhadar et al, 2022). Sus indicadores serían diseño atractivo e imágenes e ilustraciones claras y adecuadas.

Dimensión 6

Facilidad de uso: definido como "el grado en que el posible usuario espera que el sistema de destino esté libre de esfuerzo" (Davis et al. 1989, pág. 985; citado por Aljukhadar et al, 2022). Sus indicadores serían facilidad de hacer consultas, organización adecuada por temas, organización lógica y transacción fácil.

Dimensión 7

Interactividad y personalización: definida como "la capacidad de personalizar el aspecto, la sensación y el contenido del sitio, así como proporcionar interacción con el usuario" (Palmer (2002, pág. 155; citado por Aljukhadar et al, 2022). Sus indicadores serían recibo de información personalizadas, contenido del sitio satisfactorio, tener funciones interactivas y contar con ayuda en línea.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gobierno Digital

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Identidad digital	Identificación digital	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, genera u otorga una identificación digital única a sus usuarios.	Muy malo
	Autenticación digital	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, solo permite el acceso mediante la identidad digital registrada.	Malo
	Inclusión digital	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, no limita ningún acceso a los servicios a todo usuario que cuente con una identidad digital.	Regular
	DNI electrónico	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, faculta el uso del DNI electrónico como medio para la identidad digital.	Bueno
Prestación de servicios digitales	Orientados a los ciudadanos	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, se diseñaron con participación de los usuarios y responden plenamente a sus demandas y necesidades	Muy malo
	Accesibilidad a las personas	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, permiten un fácil acceso incluso a los usuarios en situación de discapacidad.	Malo
	Disponibilidad en todo dispositivo	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada para acceder desde cualquier dispositivo tecnológico de escritorio o móvil.	Regular
	Escalabilidad	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, mantienen un funcionamiento estable aun cuando la cantidad de usuarios conectados se incremente	Bueno
	Conservación de la información	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, garantiza la conservación de las comunicaciones y/o documentos generados virtualmente.	Muy bueno

	Interculturalidad	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada bajo un enfoque intercultural que satisface las necesidades culturales y sociales de los diversos grupos étnicos de nuestro país.	
Gobernanza de datos	Marco normativo nacional	La Municipalidad de Ica, cumple plenamente con el marco normativo nacional establecido para la implementación del gobierno digital.	Muy malo
	Marco normativo local	La plataforma informática cuenta con marco normativo establecido por la Municipalidad de Ica, que orienta y define su funcionamiento.	Malo Regular Bueno Muy bueno
Interoperabilidad	A nivel organizacional	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades para acceder y/o intercambiar información que permita un servicio virtual más ágil y efectivo.	Muy malo
	A nivel técnico	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades que permitan integrar	Malo Regular Bueno
	Reutilización del software	La Municipalidad de Ica, cumple ha usado o ha compartido sus soluciones informáticas con otras entidades públicas.	Muy bueno
Seguridad digital	Marco normativo de seguridad	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, cumple plenamente con las normas de seguridad de la información, generando confianza y gestionando adecuadamente los riesgos que pudieran surgir.	Muy malo Malo
	Financiamiento	La Municipalidad de Ica, prioriza la inversión en la implementación de medidas o medios que garanticen la seguridad de las operaciones y los datos de la plataforma informática.	Regular Bueno Muy bueno

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Calidad de Servicio Electrónico.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Funcionalidad del sitio web	Aceso fácil al sitio web	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema	Muy malo
	Funcionalidades del sitio disponibles	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema Las páginas del sitio se mostraron sin errores Las páginas del sitio no se congelaron durante mi visita	Malo Regular
	Páginas del sitio sin errores	Los enlaces a otras páginas del sitio funcionaron bien	Bueno Muy bueno
Calidad de la información	Información útil	La información ofrecida en este sitio me resultó útil.	Muy malo
	Información completa	La información de este sitio estaba completa Este sitio es una buena fuente de información	Malo Regular
	Información fácil de entender	La información en este sitio fue fácil de entender La información proporcionada en este sitio era precisa La información que encontré en este sitio fue específica	Bueno Muy bueno
Calidad de la asistencia	Facilidad de acceso	Pude acceder a este servicio en un momento conveniente para mí. En general, encontré que este servicio era fácilmente accesible.	Muy malo Malo
	Facilidad para cambios de datos	Los pasos necesarios para realizar el cambio de dirección fueron fáciles de realizar	Regular Bueno Muy bueno
Privacidad y seguridad	Percepción sobre seguridad de las transacciones	En general, confío en que este sitio sea seguro.	Muy malo Malo
	Percepción sobre confidencialidad de mis datos	Confío en que las personas responsables de este sitio no harán un mal uso de mi información personal Creo que mi vida privada está protegida en este sitio	Regular Bueno Muy bueno

Estética	Imágenes e ilustraciones claras y adecuadas	La disposición de los textos y las imágenes hacen que este sitio sea atractivo Este sitio utiliza caracteres fáciles de leer Tuve que desplazarme de un lado a otro de la página para ver adecuadamente el contenido del sitio.	Muy malo Malo Regular
	Diseño atractivo	Este sitio es visualmente atractivo. Las imágenes e ilustraciones de este sitio son hermosas. En general, encuentro este sitio hermoso.	Bueno Muy bueno
Facilidad de uso	Fácil de hacer consultas	La información fue fácil de consultar en este sitio La configuración de la página de este sitio es simple La consolidación por tema está bien organizada en el sitio	Muy malo Malo
	Organización adecuada por temas	El sitio web está organizado de manera lógica La forma en que está organizado este sitio facilita la búsqueda de información. La información fue fácil de encontrar	Regular Bueno Muy bueno
	Organizado lógicamente	Me resultó fácil pasar de una página a otra en este sitio La navegación en el sitio fue fácil Encontré lo que buscaba con un número razonable de clics	
	Transacción fácil	Es fácil buscar información en este sitio Fue fácil encontrar lo que quería en este sitio Pude completar mi transacción	
Interactividad y personalización	Recibo información personalizada	Puedo recibir información personalizada en este sitio	Muy malo
	Contenido del sitio satisfactorio	Este sitio está personalizado para satisfacer mis necesidades	Malo
	Tiene funciones interactivas	Este sitio tiene funciones interactivas que me ayudan a navegar con éxito	Regular Bueno
	Cuenta con ayuda en línea	Tuve la opción de obtener ayuda en línea en este sitio En caso de problema, tenía la opción de hablar con una persona	Muy bueno

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Identidad digital							
1	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, genera u otorga una identificación digital única a sus usuarios.	X		X		X		
2	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, solo permite el acceso mediante la identidad digital registrada.	X		X		X		
3	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, no limita ningún acceso a los servicios a todo usuario que cuente con una identidad digital.	X		X		X		
4	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, faculta el uso del DNI electrónico como medio para la identidad digital	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Prestación de servicios digitales	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, se diseñaron con participación de los usuarios y responden plenamente a sus demandas y necesidades	X		X		X		
6	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, permiten un fácil acceso incluso a los usuarios en situación de discapacidad.	X		X		X		
7	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada para acceder desde cualquier dispositivo tecnológico de escritorio o móvil.	X		X		X		
8	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, mantienen un funcionamiento estable aun cuando la cantidad de usuarios conectados se incremente	X		X		X		
9	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, garantiza la conservación de las comunicaciones y/o documentos generados virtualmente.	X		X		X		
10	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, está diseñada bajo un enfoque intercultural que satisface las necesidades culturales y sociales de los diversos grupos étnicos de nuestro país.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Gobernanza de datos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La Municipalidad de Ica, cumple plenamente con el marco normativo nacional establecido para la implementación del gobierno digital.	X		X		X		

12	La plataforma informática cuenta con marco normativo establecido por la Municipalidad de Ica, que orienta y define su funcionamiento.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4 Interoperabilidad		Si	No	Si	No	Si	No
13	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades para acceder y/o intercambiar información que permita un servicio virtual más ágil y efectivo.	X		X		X	
14	La Municipalidad de Ica, cuenta con convenios suscritos con otras entidades que permitan integrar.	X		X		X	
15	La Municipalidad de Ica, cumple ha usado o ha compartido sus soluciones informáticas con otras entidades públicas.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4 Seguridad digital		Si	No	Si	No	Si	No
16	La plataforma informática de la Municipalidad de Ica, cumple plenamente con las normas de seguridad de la información, generando confianza y gestionando adecuadamente los riesgos que pudieran surgir.	X		X		X	
17	La Municipalidad de Ica, prioriza la inversión en la implementación de medidas o medios que garanticen la seguridad de las operaciones y los datos de la plataforma informática.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: **Torres Mirez Karl Friederick** **DNI: 46710220**

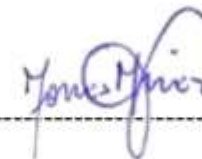
Especialidad del validador: **Maestro en Administración y Marketing, con doctorado en Relaciones Públicas. Investigador y docente en MGP.**

17 de noviembre del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Dimensión específica del constructo ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados **Firma del Experto Informante.** Son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Funcionalidad del sitio web								
1	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema	X		X		X		
2	Las páginas del sitio se mostraron sin ningún problema	X		X		X		
3	Las páginas del sitio se mostraron sin errores	X		X		X		
4	Las páginas del sitio no se congelaron durante mi visita	X		X		X		
5	Los enlaces a otras páginas del sitio funcionaron bien	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Calidad de la información		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La información ofrecida en este sitio me resultó útil.	X		X		X		
7	La información de este sitio estaba completa	X		X		X		
8	Este sitio es una buena fuente de información	X		X		X		
9	La información en este sitio fue fácil de entender	X		X		X		
10	La información proporcionada en este sitio era precisa	X		X		X		
11	La información que encontré en este sitio fue específica	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Calidad de la asistencia		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Pude acceder a este servicio en un momento conveniente para mí.	X		X		X		
13	En general, encontré que este servicio era fácilmente accesible.	X		X		X		
14	Los pasos necesarios para realizar el cambio de dirección fueron fáciles de realizar	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 Privacidad y seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
15	En general, confío en que este sitio sea seguro.	X		X		X		
16	Confío en que las personas responsables de este sitio no harán un mal uso de mi información personal.	X		X		X		
17	Creo que mi vida privada está protegida en este sitio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 Estética		Si	No	Si	No	Si	No	
18	La disposición de los textos y las imágenes hacen que este sitio sea atractivo	X		X		X		
19	Este sitio utiliza caracteres fáciles de leer	X		X		X		
20	Tuve que desplazarme de un lado a otro de la página para ver adecuadamente el contenido del sitio.	X		X		X		
21	Este sitio es visualmente atractivo.	X		X		X		

22	Las imágenes e ilustraciones de este sitio son hermosas.	X		X		X	
23	En general, encuentro este sitio hermoso.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6 Facilidad de uso	Si	No	Si	No	Si	No
24	La información fue fácil de consultar en este sitio	X		X		X	
25	La configuración de la página de este sitio es simple	X		X		X	
26	La consolidación por tema está bien organizada en el sitio	X		X		X	
27	El sitio web está organizado de manera lógica	X		X		X	
28	La forma en que está organizado este sitio facilita la búsqueda de información.	X		X		X	
29	La información fue fácil de encontrar	X		X		X	
30	Me resultó fácil pasar de una página a otra en este sitio	X		X		X	
31	La navegación en el sitio fue fácil	X		X		X	
32	Encontré lo que buscaba con un número razonable de clics	X		X		X	
33	Es fácil buscar información en este sitio	X		X		X	
34	Fue fácil encontrar lo que quería en este sitio	X		X		X	
35	Pude completar mi transacción	X		X		X	
	DIMENSIÓN 7 Interactividad y personalización	Si	No	Si	No	Si	No
36	Puedo recibir información personalizada en este sitio	X		X		X	
37	Este sitio está personalizado para satisfacer mis necesidades	X		X		X	
38	Este sitio tiene funciones interactivas que me ayudan a navegar con éxito	X		X		X	
39	Tuve la opción de obtener ayuda en línea en este sitio	X		X		X	
40	En caso de problema, tenía la opción de hablar con una persona	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Torres Mirez Karl Friederick DNI:46710220

Especialidad del validador: Maestro en Administración y Marketing, con doctorado en Relaciones Públicas. Investigador y docente en MGP.

17 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



ENCUESTADO 37	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2		
ENCUESTADO 38	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2		
ENCUESTADO 39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2			
ENCUESTADO 40	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	
ENCUESTADO 41	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3			
ENCUESTADO 42	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	2			
ENCUESTADO 43	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3			
ENCUESTADO 44	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2		
ENCUESTADO 45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	2
ENCUESTADO 46	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	2		
ENCUESTADO 47	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
ENCUESTADO 48	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	2	2	2	2			
ENCUESTADO 49	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3		
ENCUESTADO 50	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3		
ENCUESTADO 51	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	2		
ENCUESTADO 52	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
ENCUESTADO 53	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
ENCUESTADO 54	3	3	3	1	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
ENCUESTADO 55	4	3	4	1	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
ENCUESTADO 56	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2		
ENCUESTADO 57	2	2	2	2	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2			
ENCUESTADO 58	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	2	4	2	2	2		
ENCUESTADO 59	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3				
ENCUESTADO 60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	2	2	2	2			

Anexo 7: Constancia de Idioma Ingles



CID- 2022-02-LN-3920

CONSTANCIA

La Jefe Nacional del Centro de Idiomas
de la Universidad César Vallejo

Hace Constar

Que el(la) Sr.(ta) MESIAS ALVA , LUIS D'ANGELO FRANZUA, estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo – Lima Los Olivos; con código N° 7002723061, ha aprobado el curso de 200 horas de INGLÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR, obteniendo las siguientes notas:

NIVEL	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
INGLÉS I	17 (diecisiete)	agosto	2022	
INGLÉS II	17 (diecisiete)	septiembre	2022	
INGLÉS III	17 (diecisiete)	noviembre	2022	

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 27 de diciembre de 2022

Atentamente,



Dra. Erica De Paz Berrospi
Jefatura Nacional del Centro de Idiomas
Universidad César Vallejo

Anexo 8: Carta de Presentación



Lima, 4 de noviembre de 2022

Carta P. 1408-2022-UCV-EPG-SP

Otros
EMMA LUISA MEJIA VENEGAS
ALCALDESA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MESIAS ALVA LUIS D'ANGELO FRANZUA**; identificado(a) con DNI/CE N° 70579088 y código de matrícula N° 7002723061; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

GOBIERNO DIGITAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, 2022.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 9: Autorización de uso de nombre



Sub Gerencia de Recursos Humanos

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA
GERENCIA DE ADMINISTRACION
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

Ica, 30 de noviembre de 2022

CARTA ADMINISTRATIVA N° 481 - 2022-SGRRHH-GA-MPI.

Señor (a):

MBA. RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA
COORDINADORA GENERAL DE PROGRAMAS DE POSGRADO SEMIPRESENCIALES
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Ciudad: -

ASUNTO : **CONCEDO AUTORIZACION SOLICITADA**

REF. : EXP. ADM. N° 6918-2022
CARTA P.1408-2022-UCV-EPG-SP

La presente tiene por finalidad saludarlo cordialmente y en atención a los documentos de la referencia, AUTORIZAR a don MESIAS ALVA LUIS D'ANGELO FRANZUA la recolección y/o uso de datos, consulta de documentos entrevistas a servidores públicos (siempre y cuando ellos cuenten con disposición y aceptación) toma de fotos, ello con la finalidad de que pueda optar el grado de maestro.

Debiendo para cuyo efecto coordinar con el señor Jesús Ramos Hernández en su condición de Jefe de Control de Personal a efecto de que le brinde las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle mi estima y consideración personal.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
C.R. SANTIAGO IGOR ALVARO ZEPEDA
SUBGERENTE

CC. CONTROL DE PERSONAL
CC. ARCHIVO
DIAE/SGRRHH

DECLARACIÓN JURADA DE CONOCIMIENTO DE REQUISITOS PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

Yo, LUIS D'ANGELO FRANZUA MESIAS ALVA con DNI Nro. 70579088, código de alumno 7002723061 de la Maestría en Gestión Pública domiciliado en Jr. Piura N° 788 - Rimac, Provincia de Lima y Departamento de Lima, con número de celular 948028060.

DECLARO BAJO JURAMENTO: Tener conocimiento de las siguientes obligaciones y requerimientos a cumplir para la sustentación de mi Tesis Titulada: Gobierno Digital y Calidad de Servicio Electrónico en la Municipalidad Provincial de Ica, 2022, de conformidad con la Guía del estudiante de Posgrado, publicada en el Portal de Transparencia de la UCV: <https://www.ucv.edu.pe/la-ucv/acerca-de-la-ucv/transparencia/>

1. Levantar las observaciones realizadas por el asesor y el revisor dentro de los plazos establecidos según el desarrollo del sílabo.
2. Contar con el Dictamen Final de Aprobación del Proyecto
3. Contar el Dictamen Aprobatorio de Sustentación.
4. Acta de originalidad con un porcentaje igual o menor al establecido por la universidad (reporte de Turnitin 25% - validado y pasado por única vez, por el área del repositorio de la UCV). El CRAI solo emitirá una vez el resultado oficial.
5. Contar con la Certificación del nivel de dominio de inglés o idioma extranjero o lengua nativa en el caso de maestría o de dos idiomas extranjeros para doctorado. (El alumno que no obtenga el certificado de inglés u otro idioma no tendrá la condición de egresado hasta cumplir con el requerimiento solicitado, así como tampoco podrá gestionar su grado).
6. Respetar la fecha, lugar y hora programada para la sustentación (solicitando la forma online).

En base a lo señalado, aceptó conocer y me comprometo a cumplir con todos los requerimientos y exigencias establecidas por la Escuela de Posgrado de la UCV, cualquier incumplimiento queda bajo mi responsabilidad sin lugar a reclamo u observación.

Para que así conste a los efectos oportunos, firmo la presente declaración.



LUIS D'ANGELO FRANZUA MESIAS ALVA

DNI N° 70579088



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y calidad de servicio electrónico en la municipalidad provincial de Ica, 2022.", cuyo autor es MESIAS ALVA LUIS D'ANGELO FRANZUA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO DNI: 20028763 ORCID: 0000-0002-5871-3471	Firmado electrónicamente por: WMANSILLAA el 14- 01-2023 12:36:43

Código documento Trilce: TRI - 0507056