



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gobierno digital y calidad de servicio en la municipalidad
provincial de La Convención, Cusco 2023**

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

AUTOR:

Cabrera Monteagudo, Javier Paulino (orcid.org/0000-0002-2167-2338)

ASESORES:

Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad (orcid.org/0000-0001-7630-1886)

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi hijo, a mi padre y mi pareja por estar siempre a mi lado a pesar del poco tiempo, dándome fuerzas para alcanzar mis metas personales y profesionales y mostrándome alegría y bondad a mí.

AGRADECIMIENTO

Mi familia, quien me dio la oportunidad de vivir, me guió, me bendijo en cada momento, me dio la fuerza para lograr mis objetivos, me brindó un apoyo inquebrantable. A mis asesores que me ayudaron incansablemente a mejorar mi trabajo hasta que lo concluí, gracias a ello que brindaron, tambien los aportes y sugerencias de mis amigos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, 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 en la municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023", cuyo autor es CABRERA MONTEAGUDO JAVIER PAULINO, 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, 08 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD DNI: 40469174 ORCID: 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 17-01- 2024 08:46:23

Código documento Trilce: TRI - 0725972





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CABRERA MONTEAGUDO JAVIER PAULINO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y calidad de servicio en la municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JAVIER PAULINO CABRERA MONTEAGUDO DNI: 25004661 ORCID: 0000-0002-2167-2338	Firmado electrónicamente por: JCABRERAMO71 el 08-01-2024 17:30:05

Código documento Trilce: TRI - 0725974



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	18
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1: Distribución de frecuencias de la variable gobierno digital y sus dimensiones.	21
Tabla 2: Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.	23
Tabla 3: Prueba de normalidad de los datos de las variables de estudio	24
Tabla 4: Correlación entre el gobierno digital y dimensión calidad de servicio	26
Tabla 5: Correlación entre la dimención ciudadano digital y calidad de servicio. 27	
Tabla 6: Correlación entre la dimención administración publica digital y calidad de servicio	29
Tabla 7: Correlación entre la dimención sector privado digital y calidad de servicio.	31

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gobernanza digital y calidad del servicio en la municipalidad provincial de La Convención en el 2023, es así que se ha observado que instituciones han implementado las TIC para mejorar el desempeño digital en todo el sector público y posteriormente modernizar los servicios que ofrecen, fue de tipo básica con diseño no experimental de tipo transversal descriptivo y correlacional. La población de estudio fue de 30 funcionarios de la administración pública local, como técnica de recolección de datos se realizó encuesta y análisis documental. Se obtuvo como resultado descriptivos de la variable gobierno digital: el 50% de los servidores de la municipalidad consideran que en desarrollo de la implementación de esta variable, se encuentran en un nivel “regular”, el 27% en el nivel “bueno”, el 23 % en nivel “bajo” . Respecto a la variable, calidad de servicio, el 60 % considera “moderada”, el 37% “alta”, y el 3% “baja”. Resultados inferenciales demuestran que hay evidencia suficiente para demostrar una relación positiva y significativa entre GD y CS, $Rho=0.998$, $p \text{ valor}= 0,000$. Esto conlleva a la conclusión confirmando la hipótesis general, aceptando la existencia de una relación positiva entre ambas variables.

Palabras clave: Gobierno, gobierno digital, calidad de servicio.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between digital governance and quality of service in the provincial municipality of La Convención in 2023, it has been observed that institutions have implemented ICTs to improve digital performance throughout the public sector and subsequently modernize the services they offer, it was of a basic type with a non-experimental design of a descriptive and correlational cross-sectional type. The study population consisted of 30 officials of the local public administration, as a data collection technique, a survey and documentary analysis were carried out. Descriptive results of the digital government variable were obtained: 50% of the municipality's servants consider that in the development of the implementation of this variable, they are at a "regular" level, 27% at the "good" level, 23% at a "low" level. Regarding the variable, quality of service, 60% consider "moderate", 37% "high", and 3% "low". Inferential results show that there is sufficient evidence to demonstrate a positive and significant relationship between GD and CS, $Rho=0.998$, $p \text{ value}= 0.000$. This leads to the conclusion confirming the general hypothesis, accepting the existence of a positive relationship between both variables.

Keywords: Government, digital government, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones públicas y el sector empresarial en general deben transformarse complaciendo exigencias de la era digital en este mundo despiadado y que cambia rápidamente. Se debe realizar un cambio significativo en toda la organización para construir capacidades digitales en todos los niveles. Se requiere urgentemente un cambio de mentalidad y la creación de estrategias para apoyar el proceso. La ejecución de la transformación digital requiere del respaldo de la alta dirección.

La transformación digital global de servicios ha dado lugar a nuevos modelos de gestión, servicios, negocios y producción. Al tiempo que trastocan empresas e instituciones bien establecidas, estos modelos fomentan la innovación y el desarrollo de nuevos mercados. Los aumentos de la innovación y la productividad, como las mejoras institucionales en los servicios, se ven acelerados por el desarrollo de la "Inteligencia artificial", "sistemas inteligentes e "internet industrial" en los procesos productivos, todos estos acontecimientos facilitan el crecimiento de las instituciones y la economía. (CEPAL, 2022).

De manera similar, en las instituciones que ofrecen servicios, la atención al cliente está pasando por una transformación importante. Los antiguos canales de atención presenciales están siendo sustituidos por nuevos canales digitales que se basan en portales de información. Los clientes exigen que los trámites se agilicen y con la seguridad de que la gestión que han realizado se ha realizado de forma adecuada. Autogestión, chat y atención por video son solo algunos de los nuevos canales que permiten a los usuarios interactuar con el negocio. Según (ESIC, 2018).

En el contexto internacional, Los ingresos de un país afectan el desarrollo de la gobernanza digital. El acceso a las TIC depende del nivel educativo de cada persona. El nivel de estos factores determina la implementación de iniciativas de gobierno digital. Estas condiciones son necesarias pero no suficientes para permitir el control digital. (Rodriguez y Solares, 2015).

En el escenario nacional, en el Perú, el 28 de julio de 2023, el gobierno aprobó la Política Nacional, Lineamientos, Responsabilidades, Servicios, Objetivos y Política Pública Responsable en Materia de transformación Digital (PNTTT). Lograr la transformación digital del país (Gob.PE, 2023). En este instrumento de política pública se han desarrollado seis tareas encaminadas al desarrollo de un nivel amplio del entorno digital, la implementación de tecnologías digitales, la implementación de actividades financieras en el sector privado, la compraventa, venta de artículos, y la compra de servicios., diversas plataformas o servicios (Gob.pe, 2023)

A nivel local, en el municipio provincial de La Convención, el proceso de modernización e implementación de un gobierno digital viene avanzando muy lento y apático por parte de funcionarios y servidores, en su servicio a la ciudadanía. Dado que los ciudadanos no reciben atención oportuna y que cerca del 60% de la población vive en zonas rurales donde las visitas frecuentes para verificar los trámites procesados son difíciles debido a los costos de viaje, es difícil comprender plenamente las necesidades de los ciudadanos, como resultado, es difícil brindar un servicio que satisfaga sus necesidades. Esta situación nos llevó a realizar un estudio para determinar si estos factores están relacionados con la introducción de la gobernanza digital y cómo afectan la calidad del servicio prestado en la Municipalidad Provincial de La Convención.

Frente a ello en base a la realidad problemática expuesta líneas arriba, se plantea la formulación del problema general ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de La Convención? referente a los problemas específicos, se enuncia ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la ciudadanía digital en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023? ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la administración pública digital en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023?, ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y el sector privado digital en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023?.

La necesidad de fundamentar la investigación, la justificación práctica es el factor mencionado que permite concluir que lo comprendido teóricamente de alguna manera se manifiesta en la realidad actual (Baena, 2017). La finalidad de los argumentos teóricos es fomentar reflexión crítica y análisis del conocimiento previos (Blanco, 2012). En términos de justificación metodológica, todo conocimiento científico se fundamenta en procesos, métodos y recursos que brindan soporte, validez, viabilidad y confiabilidad para el desarrollo. (Baena, 2017). Desde un punto práctico, los resultados de este estudio permiten a los gobiernos locales monitorear de cerca cada proceso, brindando un mensaje claro a los ciudadanos y mayor flexibilidad a los que laboran en gestión pública.

Para la investigación se plantea el objetivo general: Determinar la relación que existe entre gobierno digital con la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023. y los objetivos específicos uno determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la ciudadanía digital, dos. determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la administración pública digital, tres establecer la relación que existe entre calidad de servicio y el sector privado digital.

Se plantea la hipótesis general: El gobierno digital se relaciona significativamente y positivamente con la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023; las hipótesis específicas se menciona a continuación: uno la calidad de servicio se relaciona significativamente con la ciudadanía digital, dos la calidad de servicio se relaciona significativamente con la administración pública digital, tres la calidad de servicio se relaciona significativamente con el sector privado digital.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano nacional se tiene a Menacho (2022), su estudio tuvo como objetivo determinar cuánto está relacionado el GD con la CS de guerra. Este método se considera simple, no experimental. El diseño es adecuado y el alcance es horizontal, son 131 municipios en total. El método de aplicación es una encuesta y la herramienta es un cuestionario. Después de recopilar los datos, se pueden copiar y exportar a Excel. Según SPSS 27 obtuvimos el siguiente resultado: La gestión digital es estable (50,4%), la calidad del servicio (51,9%) es positiva, alta y significativa ($Rho=0,836$; gestión digital ges y gestión digital) servicios de alta calidad en el municipio de Huaylas Karaz en 2022 = 0.000 <0.05) Mejora la eficiencia de los servicios públicos, como lo demuestran los servicios automatizados que gestionan procesos digitales y municipales. Asimismo, se descartó la hipótesis nula.

Salazar (2021) en su investigación consideró que las autoridades públicas pertinentes necesitarán aumentar la participación ciudadana en 2020, este documento recomienda el desarrollo de componentes de gobernanza municipal y gobierno digital. Se utilizaron métodos de investigación cuantitativos, descriptivos, no experimentales, hipotéticos correlacionales, como se indica en el artículo. Investigación de inferencia causal. Con una muestra ajustada de 53 participantes, se utilizó un formulario como metodología y una encuesta, además, el 69% de los entrevistado tenía opiniones negativas sobre el gobierno local y el gobierno digital, respectivamente. Según la conclusión del estudio, en 2020 la gestión municipal y el gobierno digital incidirán activa y favorablemente en la participación ciudadana en la entidad estudiada. Se encontró que las dos variables del estudio estaban relacionadas en un nivel de 57,50 por ciento, con un valor de 0,0000 punto 05, por lo que también se aceptó la hipótesis general después de examinar los datos de la investigación. según el índice de Nagelkerke.

Guevara, (2023), el propósito de su investigación fue evaluar la proporción de la conexión entre gobernanza digital y calidad de servicio en Moyobamba al

2023. Para ello, utilizamos métodos como la investigación básica, diseños no experimentales: de polinización cruzada, descriptivos, correlacionales y cuantitativos. Cada año se seleccionan una media de 1.579 personas para la ejecución del plan y cada mes, 137 personas. Se utiliza un cuestionario de herramienta de recopilación de información. En general, un 59% de encuestados informó un nivel promedio de gobernanza digital, mientras que la calidad del servicio fue un promedio del 57%. El principal resultado es el establecimiento del territorio autónomo de Moyobamba para 2023.' Como resultado, se encontró que existe una relación positiva significativa entre la gestión digital y la calidad del servicio con un valor p de $0,000 < 0,01$. Coeficiente. El coeficiente de prueba es 0,863.

Mesias (2023), su estudio lo realizó en el contexto del municipio de Ica, departamento del mismo nombre, tiene como objetivo de definir la conexión de entre la gobernanza digital y calidad de los servicios electrónicos. Para ello se proponen métodos de diseño transversal y de correlación numérica a nivel no experimental. La muestra está formada por 60 trabajadores que realizan transacciones en el portal municipal, y la confiabilidad del estadístico alfa de Cronbach es de 0,81, basado en un cuestionario validado por expertos administrativos. Resultados: El 60% de las personas calificó como buena o muy buena la implementación de la gobernanza digital y el 80% calificó como buena o muy buena la calidad de los servicios electrónicos. En otras palabras, el resultado de la prueba de hipótesis utilizando el estadístico rho de Spearman es 0,396. Tiene una relación positiva con la primera variable.

Acosta (2023), el objetivo de su estudio fue medir la relación entre CS y la satisfacción de los usuarios en la Región Autónoma Metropolitana de Lima en el año 2023. Para lograrlo, utilizamos métodos que no se centraron en correlaciones cuantitativas, como el diseño experimental. Área transversal. , fueron usados. Como herramienta de medición un cuestionario por 44 preguntas como muestra de 80 ciudadanos que visitaron el hospital distrital y recibieron tratamiento. Los

resultados confirman la relación entre las variables CS y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de Pearson $r=0,917$ y un valor de p de $0,000 \leq 0,05$. Este valor muestra que existe una relación fuerte y positiva entre las variables. La idea es que cuanto mayor sea el CS, mayor será la satisfacción del usuario.

En el plano internacional, Tello (2020) en su investigación, buscó comprender las razones que llevaron a algunas de las sextas ciudades de Colombia a estar más avanzadas que otras en la implementación de sistemas abiertos de gestión de TIC en sus estrategias de gestión. Este desarrollo se denomina marco conceptual que utiliza un modelo de gobierno caracterizado por altos niveles de cooperación entre el gobierno y el pueblo en la creación de políticas públicas, llamado algo nuevo: empleos gubernamentales abiertos. Es un enfoque gubernamental que utiliza herramientas TIC para fomentar la implementación del gobierno electrónico. En este estudio presentamos una metodología basada en el análisis descriptivo cuantitativo, utilizando modelos estadísticos simples para clasificar eventos urbanos relacionados con los temas antes mencionados. A partir de estos datos se seleccionaron tres estudios de caso y se realizó un análisis descriptivo cualitativo. Los resultados muestran que las ciudades estudiadas han avanzado mucho en la adaptación de la parte de "gobierno abierto" de la estrategia GEL. Por lo tanto, no se encontró ninguna diferencia significativa entre las dos ciudades en el desempeño de sus misiones declaradas. Entendemos que esta situación se debe a la limitación de recursos y a la brecha digital que aún existe en el país a partir de los desafíos antes mencionados.

Rodriguez (2022), en su investigación, su objetivo fue identificar estudios, correlatos y transferencias cualitativos, no controlados, del gobierno digital y las instituciones públicas en México. Capacitaron a 4 de 120 personas mediante dos cuestionarios prediseñados. Los números del gobierno tuvieron una relación moderada con los empleados mexicanos de 0.540. Parece haber una conexión de significancia entre la gobernanza digital y calidad en México en 2022. Afecta la calidad de los servicios.

Blanco (2022), en su investigación buscó establecer la conexión entre la efectividad de la dirección general cubana en 2022 y la calidad de la gestión en las áreas de servicios de seguridad pública, armamento y tecnología de armas. En el diseño del estudio influyó la complejidad técnica y el enfoque metodológico de los estudios transversales no experimentales. Según la distribución de honorarios. Se utilizó un cuestionario digital del gobierno y fue evaluado la calidad del servicio a través de formularios de Google para recopilar datos de 4216 usuarios que dieron su consentimiento para el estudio. Así, la correlación directa fue significativa con un máximo de 0,624. Tener una conexión directa era fundamental. El valor más alto es 0,624. Esto refuta la noción de que la gestión digital afecta la calidad del servicio.

Respecto a las bases teóricas, estas se sustentan en la teoría de Alejandra Naser (2021), se tiene como primera variable a gobierno digital:

Naser (2021) La gobernanza digital reconoce oportunidades y colaboraciones con diferentes actores (gobierno, sociedad civil, sector privado) para utilizar tecnologías digitales para dar forma e implementar políticas de interés común, crear valor público y optimizar los recursos de los involucrados. El acuerdo también establece las siguientes iniciativas de gobernanza digital: Crear estructuras y procesos para garantizar que las estrategias de gobernanza digital estén alineadas con los objetivos estratégicos del gobierno. Creamos valor público estableciendo y mejorando políticas públicas entre las partes interesadas. Utilizamos sabiamente las tecnologías digitales para gestionar adecuadamente los riesgos y oportunidades y optimizar los recursos disponibles.

La ONU (2015), GD es el diseño, implementación y estabilización de flujos de trabajo y procesos utilizando TI en la administración pública, gestionar datos e información de manera efectiva, mejorar los servicios públicos y ampliar los canales de comunicación para involucrar y empoderar a las personas. Este concepto evoluciona con el desarrollo de nuevas tecnologías, las redes sociales, especialmente los macrodatos, pueden ayudar a mejorar los servicios públicos

Se basa en un ecosistema de entidades públicas y otras entidades industriales que apoyan el desarrollo de servicios digitales, implementan planes y actividades de proyectos y protegen estrictamente los derechos de las personas y de la colectividad en conjunto. (Reglamento del Decreto N° 1412 de 2018).

La OCDE (2014), explica que el gobierno digital significa utilizar correctamente las TIC en el gobierno. Esto es importante porque permite que las TIC desempeñen un papel en la transformación del sector público y hagan que los gobiernos sean más operativos y eficaces en la prestación de servicios públicos valiosos.

Gobierno digital Incorpora todos los métodos actuales que utilizan los gobiernos para mejorar el desempeño digital en el sector público, lo que lleva a la modernización de sus servicios, incluidos sus bienes y prácticas. Sin embargo, Internet está incluido en esto. Mejorar la accesibilidad de los servicios públicos para todos y mejorar su calidad, (Secretaría de la función pública, 2013).

Por ello, la estrategia GD, su objetivo es hacer un buen uso de las TICs en la gestión empresarial y organizaciones gubernamentales, optimizar los procesos utilizados por los ciudadanos, aumentar la comprensión y mejorar la calidad de su trabajo. Obtenga una comprensión rápida de la administración pública y, si es necesario, identifique la corrupción en las instituciones públicas. Correa y Gutierrez (2020), la tecnología es esencial para que las agencias gubernamentales mejoren la calidad de los servicios que brindan al público. Esta modernización se puede clasificar en la categoría de gestión digital.

Las dimensiones de la variable gobierno digital se definen como ciudadanos digitales, administración pública digital y sector privado digital. (Reglamento del Decreto N° 1412 de 2018) de la ley de GD

En relación a la dimensión: ciudadano digital, su finalidad es fortalecer al ciudadano y su relación con la administración pública, en un entorno digital de confianza que le permite el uso de las TIC para la solución de su cotidianidad.

(Chocobar, 2021). Otra definición es que se refiere a las acciones de un usuario dentro de un entorno digital que le permite interactuar y relacionarse mientras aprende cosas nuevas en Internet. (Lara, 2009). También puede describirse como característica que diferencia a una persona de otra, pero en este caso, esas características se expresan digitalmente mediante el manejo de servicios de Internet, blogs y otras herramientas similares. Como resultado, creo que la identidad digital de cada persona es distinta de la otra, como lo demuestra el uso de la tecnología en forma digital. (Montes et al. 2018).

El ejercicio de la ciudadanía digital enfrenta desafíos que aspiran promover la alfabetización digital en el ámbito educativo y, por otro lado, busca el acceso y la participación en un contexto de derechos, es decir el acceso a internet para asegurar espacios de democracia digital y así evitar su brecha. Sin embargo, en este intento de búsqueda para enfrentar estos desafíos, la ciudadanía digital aborda de manera incansable la prevención de riesgos en el uso de las TICs sobre todo en menores, con la intención de asegurar una ciudadanía responsable. (Cárdenas, 2023)

Respecto a la segunda dimensión: administración pública digital, El uso de las TIC tiene como finalidad mejorar el funcionamiento de las estructuras estatales y su interacción con otras instituciones estatales (Decreto N° 1412 - 2018). La adopción de canales digitales en optimizar la información compartida y la transferencia de datos entre diferentes agencias gubernamentales es otra pista a considerar. El gobierno peruano considera la interoperabilidad como un conjunto de normas, regulaciones, políticas, planes e infraestructura de TIC que facilitan el intercambio eficiente de información entre agencias estatales a través de medios electrónicos. (Reglamento D.L N°1412-2018, art. 26 - 28). El objetivo de la estrategia de GD es Implementación de políticas públicas y servicios de calidad. que sean fáciles de usar, más disponibles y gratuitos para los ciudadanos (Silva 2023).

En lo referente a la dimensión; sector privado digital, Su objetivo es aumentar la comunicación entre el público en general y el sector público. La colaboración entre las organizaciones del sector público y privado, entre quienes ayudan a implementar controles, acciones y medidas, constituye la piedra angular de esta estrategia. (Reglamento D.L N°1412-2018). Una plataforma digital es un modelo de negocio tecnológico que crea valor al facilitar el intercambio entre dos o más grupos interdependientes. (CEPAL, 2018).

Respecto a la segunda variable, calidad de servicio Alvarado et al. (2015) Ellos deciden cuál es la función del empleado, funcionarios u otros funcionarios de línea, satisfacen sus prioridades y requerimientos de grupos de usuarios, también conocida como calidad del servicio. Además, algunos creen que la calidad de los servicios se garantiza mediante una especial atención de las distintas instituciones públicas a las necesidades de los ciudadanos o usuarios, mientras que otros creen que esto se consigue agilizando y simplificando los procedimientos administrativos.

La calidad es también el grado en que los bienes y servicios públicos satisfacen los menesteres y expectativas de las personas, así como las expectativas de la sociedad para lograr metas y objetivos específicos. Con instituciones estatales efectivamente organizadas, los recursos se utilizan para lograr resultados deseados. (NT N° 001-2019-PCM- SGP, 2019).

La eficiencia receptiva tiene un enorme impacto en qué tan bien Los servicios satisfacen las necesidades del usuario o cliente y la CS afecta la disponibilidad, el valor percibido y la satisfacción. Eran muy cercanos entonces. Su experiencia de servicio puede verse afectada por la rapidez con la que se responda a su solicitud. (González, et al. 2021).

Según Tagiani (2006), sería imprudente ignorar el hecho de que todas las organizaciones existen para cumplir un propósito distinto de los objetivos declarados en este momento. Ahora es imposible evitar la necesidad de una gestión excelente. Las empresas deben ser plenamente conscientes de lo que espera el

nuevo ciudadano global para poder ofrecer un excelente servicio al cliente en todas partes. En lugar de seguir estándares establecidos, puede lograr resultados superiores superando las expectativas individuales de servicio al cliente e interactuando con diversas perspectivas de los clientes. Comparar objetos tangibles entre sí permite determinar qué tan cerca están del ideal o estándar.

Respecto a las Dimensiones, se tiene:

La dimensión capacidad de respuesta, Reconoce el deseo de sus empleados de facilitar ayuda a los usuarios y brindarles un servicio inmediato. Responder a los problemas, inquietudes, quejas o solicitudes de servicio de los clientes lo más rápido posible. Esta sensibilidad regulatoria es de importancia la decisión de los ciudadanos de participar en el plan de seguridad de su aseguradora, (Zeithaml y Bitner, 2002). También demuestra nuestro nivel de disposición para la acción. El valor para el cliente apenas aumenta por la lentitud del servicio. No poder responder rápidamente puede resultar trágico si se trata de un servicio hospitalario. Si cometiste un error en el primero, deberás tener mucho cuidado en el segundo para no perder, (Tagiani, 2006). Esto también se aplica a su actitud hacia el servicio al cliente y el servicio rápido. Otro aspecto de esto es el rápido cumplimiento de las obligaciones, así como la accesibilidad de la organización a los clientes, es decir, la probabilidad de contactarlos y llegar a ellos. (Duque, 2005).

La dimensión fiabilidad, seguridad y precaución son las cualidades que debe poseer el proveedor de servicios. Un servicio se considera confiable si se presta con precisión desde el principio. Incluye todos los factores que permiten a los clientes evaluar las capacidades y el nivel de experiencia de la organización (Duke, 2005). También describe la capacidad de entregar los servicios prometidos de manera responsable y confiable. significa que el servicio se entrega a tiempo y la empresa cumple con sus compromisos. Tiene que ver con asegurarse de que el servicio se brinde dentro del plazo establecido en el diseño del servicio y se facture con precisión, entre otras cosas. Se da a entender que los usuarios piensan que

este factor es importante al evaluar el calibre de los servicios que han recibido porque lo toman en consideración. (Zeithaml y Bitner, 2002).

La dimensión seguridad, implica fomentar la cortesía, la veracidad y la buena fe de los empleados. En el caso de las universidades, la seguridad es la forma más alta de valor intangible, dando al usuario la impresión de que garantizará la confidencialidad de las propuestas que emiten, la puntualidad y el espacio físico suficiente en la contratación de servicios educativos. Sin embargo, basándose únicamente en esos hechos, un usuario podría llegar a la conclusión incorrecta. Por ejemplo, si una instalación tiene daños físicos o carece de personal de seguridad, no es seguro brindar atención allí. Hernández, Prieto y Hernández, (2017), el concepto de banqueros privados que supervisan todos los servicios financieros refleja esta idea. Uno de los riesgos inherentes que enfrenta una empresa al desarrollar relaciones cercanas con sus clientes es la posibilidad de que el cliente siga a un agente de servicio fuera de la empresa. (Zeithmal y Bitner, 2002).

Esto también se conoce como la tendencia de los clientes a confiar sus problemas a una empresa y confiar en que será manejada profesionalmente. La integridad, la honestidad y la confiabilidad son requisitos de seguridad, todos los cuales están estrechamente relacionados con la confiabilidad. Para proporcionar niveles más altos de satisfacción del cliente, las organizaciones deben considerar las necesidades de sus clientes pero también mostrar preocupación por sus clientes, referenciado por Duque, (2005). En cambio, se dice que la seguridad brindada por los empleados y su conocimiento a los usuarios. (D.L N° 29783- PCM).

La dimensión empatía, según Zeithaml y col. (2009), se caracteriza por el cuidado considerado y único que la empresa brinda a sus clientes porque los trata como personas únicas. La empatía es el acto de que los clientes se sientan únicos y especiales brindándoles un servicio personalizado o adecuado. Los clientes esperan que los proveedores de servicios les transmitan importancia y comprensión.

Alude a la disposición del negocio para brindar a cada cliente una atención y cuidado personalizados. Ser cortés con el cliente es importante, pero se necesita más para mostrar empatía y tranquilizarlo. También es necesario mostrar un fuerte compromiso con el cliente y ser profundamente consciente de sus necesidades y características particulares. (Duque, 2005).

Debido a que se define como tratar a los clientes como personas, empatía es un término utilizado para describir la atención cuidadosa e individual de una empresa a cada cliente. Empatía significa brindar a los clientes experiencias personalizadas que los hagan sentir únicos y especiales (Hernández et al. 2017).

La dimensión tangibilidad, Es la parte de la oferta de servicios que resulta más obvia. Zeithaml y asociados. El término "tangible", tal como se utiliza en su definición desde 2009, se refiere a la apariencia exterior de edificios, maquinaria, personas y materiales de comunicación. Proporciona una imagen o muestra única de su producto utilizan para evaluar la calidad de su oferta. Además, aseveran que se deben desarrollar estrategias para las industrias de servicios que se enfoquen en tangibles, tales como: al momento de elegir equipos pensar en incorporar tecnología de punta; comunicación masiva del personal a través de documentos internos. Cant (2011) lo define como la apariencia exterior del servicio, que incluye sus instalaciones, mobiliario, personal y materiales de marketing. La evaluación que realiza cualquier organización del grado de calidad del servicio debe tener en cuenta todos los factores antes mencionados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El estudio fue de tipo básica, se conoce como fundamental o pura porque el propósito de la investigación es hacer avanzar la ciencia sin estar atada a otros campos o situaciones específicas. Se llama investigación pura, teórica y dogmática porque comienza y termina en un marco teórico. (Hernández y Mendoza, 2018).

Enfoque

Básicamente, los datos se obtienen mediante inferencia utilizando herramientas de procesamiento de datos estadísticos que se utilizan para identificar y describir relaciones entre variables y se interpretan como soluciones para determinar el comportamiento de las variables en estudio, por lo que son cuantitativos. (Padilla y Marroqui, 2021).

3.1.2. .Diseño de Investigación

Fue no experimental, en este tipo de investigación las variables no se pueden controlar ni manipular. Para realizar la investigación, los autores observaron fenómenos interesantes en el medio natural y obtuvieron información inmediata para su consiguiente análisis. (Ñaupas et al, 2019).

Nivel

Correlacional, determinándose el nivel de afinidad de la variable GD y CS, Al aplicar pruebas de coeficientes de correlación interpretativos (Ramos, 2020) a los cuestionarios, los estudios correlacionales intentan determinar si una variable está relacionada con otra variable.

3.2. Variables y operacionalización

En cuanto a las variables, Zorrilla (2018) describe las variables de investigación como ítems que pueden ajustarse según la utilidad que brinda el investigador. Así también Sánchez & García, (2017) muestran que su medición requiere de un sistema operativo que lo divida en medidas e indicadores.

Variable1: (GD)

- **Definición conceptual**

Gobierno digital para generar valor para la sociedad. Su base es una red de actores y partes interesadas del sector público. Este ecosistema facilita la realización de iniciativas y actividades de proyectos, el desarrollo de servicios digitales y la defensa de los derechos públicos y ciudadanos, dentro del ámbito digital. (Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, 2018).

- **Definición operacional**

Para una medición de manera integral de la variable de estudio, esta se subdividió en sus tres dimensiones: uno Ciudadano digital (en adelante CD), dos administración pública digital (en adelante APD), tres sector privado digital (en adelante SPD), las mismas que se medirán a través de los respectivos indicadores. Para medir las variables del estudio se utilizó un cuestionario basado en la Directiva de Gobierno Digital 001-2021 de 2021 sobre el desarrollo de lineamientos para la transformación integrada de manejo administrativos en atenciones digitales.

- **Indicadores**

Para la dimensión CD corresponde:

- Participa en interacciones en línea en tiempo real que despiertan
- Cultiva y mantiene una personalidad en línea positiva.

En cuanto a la dimensión APD se tiene:

- Gestiona la identidad para garantizar una personalidad en línea suficiente.
- Tiempo de resolución de trámites

Dimensión SPD se tiene::

- Número de servicios digitales,
- Nivel de Digitalización de trámites.

Variable 2: (CS)

- **Definición conceptual**

Se refiere al nivel o forma de respuesta de un representante u otro servidor público a las demandas y necesidades de un usuario o ciudadano. La calidad puede caracterizarse como la cuidadosa consideración que diversos órganos de la administración pública dan al ciudadano o usuario, o puede referirse a la eficacia y simplificación de los procedimientos administrativos. (Alvarado et al. 2015).

- **Definición operacional**

En cuanto a la definición operativa de la variable 2, se trata de una evaluación del grado satisfactorio de los encuestados con la calidad de los servicios del Gobierno Provincial para sus estudios, cuya medición se realiza a través de 22 ítems que incluyen 5 dimensiones, las dimensiones para medir la calidad de servicios son: D1: Capacidad de respuesta, D2: Fiabilidad, D3: Seguridad, D4: Empatía, y D5: Tangibilidad.

- **Indicadores.**

D1: Canales de atención y servicio rápido, predisposición a ayudar.

D2: Interés; Servicio sin errores, credibilidad en la atención.

D3: Comportamiento confiable, seguridad y amabilidad, conocimientos suficientes.

D4: Atención personalizada, horarios fácilmente accesibles, atención centrada en el usuario y comprensión de las necesidades.

D5: Equipos modernos, instalaciones, bioseguridad, personal uniformado, material informativo.

- **Escala de medición**

La escala de medición para analizar los instrumentos, es ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1. Población

Arias (2016), considera la importancia de la determinación poblacional para realizar una investigación basada en una muestra tomada de la población, los resultados pueden extrapolarse o filtrarse a toda la población. La totalidad de los servidores públicos que constituyeron la población son trabajadores pertenecientes a las áreas de manejo de RR.HH y económicos que son un total de 142 empleados.

- **Criterios de inclusión:** En nuestros criterios de inclusión participan los empleados que desempeñan tareas administrativas en el ámbito de la economía y la gestión de recursos humanos en la ciudad de La Convención.
- **Criterios de exclusión:** No participa las organizaciones que brindan servicios de gestión administrativa a otras áreas del municipio y con organizaciones que se han negado a cooperar con la investigación.

3.3.2. Muestra

Una muestra es una forma cuantificable de analizar un subconjunto de la población a partir de la cual se determinan las referencias, y ese subconjunto debe tener las características de esas referencias. (Hernández y Mendoza, 2018). La muestra de

investigación integrada por 30 servidores públicos del municipio provincial de La Convención entre hombres y mujeres. Se utilizó como criterio de selección, la disposición de los mismos, precedida por la amistad.

3.3.3. Muestreo

La muestra se seleccionó mediante muestreo no probabilístico, técnica en la que el proceso de muestreo no da a todos los individuos las mismas posibilidades de selección. (Ñaupas, et al 2018), el criterio utilizado fue el decisorio, llamado también por conveniencia del investigador.

3.3.4. Unidad de análisis

Han sido cada uno de los servidores de la Municipalidad provincial de La Convención, que han sido parte de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1. Técnicas

Se aplicó una encuesta, este permitió recoger datos a través de una serie de preguntas diseñadas para establecer escalas conceptuales derivadas de preguntas anteriores. (López y Fachelli, 2015).

3.4.2. Instrumentos

Se utilizó cuestionario con categorías de escala de Likert y estuvo llenado por los trabajadores públicos del municipio provincial, de forma anónima directa y forma virtual por medio de la plataforma página web de la institución, el cual consta de 26 ítems para medir la variable Gobierno digital y de 22 ítems para medir la variable Calidad de servicio

3.5. Procedimientos

El problema de las variables han sido analizados en muchos estados diferentes, desde el nivel internacional hasta el nivel local, como tema de investigación. A

continuación, se recopilaron estudios de antecedentes similares al estudio para respaldar la discusión de los resultados. Por lo tanto, al analizar las teorías y conceptos de variables, útiles para el soporte teórico de las herramientas, hemos descrito el tipo y diseño, así como el conjunto para el análisis de datos, teniendo en cuenta antes que los aspectos éticos. Continuar definiendo las encuestas como una estrategia de almacenamiento de datos. El procedimiento consistió primero en comparar el equipo de estudio con los estándares de los expertos en el campo y realizar pruebas piloto como si se hubieran enviado solicitudes de consentimiento a los sujetos. Finalmente, los datos fueron procesados e interpretados mediante un programa estadístico denominado Alfa de Cronbach. (Bernal, 2017). Incorpora todos los métodos actuales que utilizan los gobiernos para mejorar el desempeño digital en el sector público, lo que lleva a la modernización de sus servicios, incluidos sus bienes y prácticas. Sin embargo, Internet está incluido en esto. Mejorar la accesibilidad de los servicios públicos para todos y mejorar su calidad.

3.6. Método de análisis de datos

Bernal (2016), considera el método de análisis como procedimientos especializados desarrollados en respuesta a la formulación e implementación de objetivos de investigación que producen resultados confiables. El procesamiento en sí incluyó el análisis de los datos mediante software ofimático y programas estadísticos. Los datos recopilados se procesan en una base de datos o se guardan en Excel, luego se analizan en tablas, gráficos y se interpretan en SPSS versión 26. Cabe señalar que el procesamiento de datos también se realiza con la ayuda de estadísticas inferenciales. Esto se debe a que, además de medir correlaciones entre sujetos, el objetivo era utilizar herramientas paramétricas para encontrar evidencia que complementara las conclusiones de los estudios utilizados. Este es el comienzo de la investigación científica. También se utilizaron diversas técnicas analíticas para extraer e interpretar los datos recopilados y organizados en la base de datos. Además, se realizaron reflexión crítica, análisis descriptivo, análisis comparativo y análisis correlacional. Además, se utilizaron las variables de estudio

GD y CS para determinar la relación y la consistencia entre las dos variables de estudio. Kafle (2019), señala que se utilizó el método deductivo para conocer desde problemas generales hasta problemas especiales utilizando el porcentaje de la variable 1 y sus dimensiones y el nivel de frecuencia de la variable 2.

3.7. Aspectos éticos

Las normas de la universidad son debidamente consideradas en este estudio de investigación. A través de videoconferencias también se examinan todas las pautas y datos, y se validan todo tipo de textos. Según la 7ª APA, está debidamente citado. Pautas de edición de referencias bibliográficas y citas interesantes. Como resultado, los datos contenidos en los resultados son veraces, imparciales y se suman a los hechos que se investigaron. De manera similar, la investigación sugerida por la universidad debe cumplir con las normas y pautas éticas. Según el Código de Ética de la Universidad, la integridad científica de las investigaciones realizadas en la Universidad César Vallejo está asegurada por un alto nivel de precisión, responsabilidad y respeto por la integridad científica, la exactitud del conocimiento científico y la protección de los derechos humanos. . Disponibilidad de futuros participantes en investigaciones, investigadores y propiedad intelectual. Para realizar esta tarea se utilizaron como guías las pautas APA 2020 y se siguieron las prácticas éticas aceptadas en RCU N° 470-2022-UCV, con un máximo de 20% de turnitin.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos de las variables

Para este estudio, la recolección de datos fue planificada, ordenada y organizada según los factores y descripciones de las variables, según sus dimensiones:

OG: Determinar la relación que existe entre gobierno digital con la calidad de servicio.

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la V1 : G.D y sus dimensiones.

CATEGORIAS	D1.Ciudadano digital		D2. Administración pública digital		D3. Sector privado digital		V1: Gobierno Digital	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	f	%
Bueno	11	37	8	27	8	27	8	27
Regular	16	53	14	47	17	57	15	50
Bajo	3	10	8	26	5	16	7	23
TOTAL	30	100	30	100	30	100	30	100

Nota: *f* = Frecuencia absoluta

Interpretación:

Al observar los resultados de la variable gobierno digital (en adelante GD) en la tabla 1, el 50% de los empleados de la administración pública local cree que el desarrollo de la implementación de esta variable están en el nivel "regular", el 27% piensa que es "bueno" y el 23% considera "bajo"; En cuanto a las dimensiones: la dimensión ciudadanía digital, el 53% se encuentra en el nivel "moderado", el 37% en el nivel "bueno" y el 10% en el nivel "bajo". En cuanto a la administración pública digital, el 47% se clasifica como "regular", el 27% como "buena" y el 26% como "baja". Respecto a la dimensión sector privado digital, con un 57% considerado "regular", un 27% "bueno" y el 16% "bajo". Se observa a un gran porcentaje de los

servidores municipales que no alcanzan niveles óptimos “bueno” en el desarrollo del gobierno digital.

Tabla 2*Distribución de variable 2: Calidad de servicio y sus dimensiones.*

CATEGORIAS	D1. Capacidad de respuesta		D2. Fiabilidad		D3. Seguridad		D4. Empatía		D5. Tangibilidad		V2: Calidad de servicio	
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
	Buena	12	40	6	20	15	50	14	47	6	20	11
Regular	17	57	22	73	14	47	15	50	18	60	18	60
Baja	1	3	2	7	1	3	1	3	6	20	1	3
TOTAL	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

Nota: *f* = Frecuencia absoluta**Interpretación:**

Los resultados de los diferentes niveles de desarrollo de la calidad del servicio (en adelante CS) específicamente como sigue: La Tabla 2 muestra que el 60% calificó la calidad del servicio en el nivel "regular", el 37% la calificó en el nivel "bueno" y el 3% la calificó en el nivel "bajo". En cuanto a las dimensiones: Capacidad de respuesta, el 57% lo consideró "regular", el 40% lo consideró "bueno" y el 3% lo consideró "bajo". En cuanto a la fiabilidad, el 73% la considera "regular", el 20% "buena" y el 7% "baja". En cuanto a las medidas de seguridad, el 50% las calificó como "buena", el 47% las calificó como regular" y el 3% las calificó como "bajo". La dimensión empatía el 50% considera "regular" , el 47% "bueno" y el 3% "bajo". La dimensión tangibilidad, el 60% considera "regular", el 20% "bueno" y el otro 20% en el nivel "Bajo". Se ha observado que un gran porcentaje del personal municipal no alcanzan niveles óptimos en cuanto se refiere a brindar los servicios que prestan a los usuarios.

Resultados inferenciales (prueba de hipótesis)

A. Prueba de normalidad

Se realizó una prueba de normalidad para determinar la organización de los datos en cada variable de estudio:

- Tomamos en cuenta que los datos son normales como hipótesis nula y viceversa:
- Si el valor de p es mayor que 0,05, asumimos que los datos son normales y si el valor es menor que 0,05, entonces los datos no son normales.

Tabla 3

Prueba de normalidad de los datos de las variables de estudio

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gobierno Digital	,066	30	,200 [*]	,986	30	,050
V2: Calidad de servicio	,095	30	,200 [*]	,972	30	,030

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 3, se puede observar que el valor estadístico obtenido es 0,986 y el valor significativo es 0,050. Se puede decir que es inferior a 0,05. Aquí se dice que se acepta H_0 y se rechaza H_1 . Esto significa que los datos de la variable gobierno digital tienen distribución libre. El valor estadístico del índice de calidad del servicio es 0,972, el nivel de significancia es 0,030 inferior a 0,05. Por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 . El índice de calidad del servicio no tiene una distribución normal. Tenga en cuenta que esto no es un error. Debido a que el tamaño de la muestra fue menor a 50, se utilizó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. Los datos

muestran una distribución diferente para las dos variables de la encuesta. Esta decisión se basa en los resultados. El análisis de este estudio utiliza estadística no paramétrica, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para comparar y probar hipótesis.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hi: El gobierno digital se relaciona significativamente y positivamente con la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023

Ho: El gobierno digital no se relaciona significativamente y positivamente con la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023

Regla de decisión

Un $p\text{-valor} \leq \alpha$, permite rechazar la H_0 , donde α , es el nivel de significancia.

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$, entonces se rechaza la H_0 .

Si $p\text{-valor} > \alpha$, entonces no se rechaza la H_0 .

Cabe indicar que el nivel de significancia es del 95% con un margen de error del 5%. (0,05)

Tabla 4:*Correlación entre el gobierno digital y dimensión calidad de servicio*

Correlaciones				
			V1: Gobierno Digital	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	V1: Gobierno Digital	Coeficiente de correlación	1,000	,998**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,998**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

La tabla 4, el coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,998$ muestra que existe una relación positiva muy alta entre gobierno digital y calidad del servicio.. El valor de significancia es 0,000, menor a 0,05, se acepta la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula propuesta por este estudio. Denotando cuanto más digital sea el gobierno, mejor será la calidad de los servicios brindados por los empleados de La Convención.

Prueba de hipótesis específicas

o Hipótesis específica 1

Hi. La calidad de servicio se relaciona significativamente con la ciudadanía digital en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023.

Ho. La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la ciudadanía digital en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023.

Tabla 5:

Correlación entre el la dimensión ciudadano digital y variable calidad de servicio.

Correlaciones				
			D1.Ciudadano digital	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	D1.Ciudadano digital	Coeficiente de correlación	1,000	,996**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,996**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación

En la Tabla 5, muestra la relación entre variables y dimensiones, como la calidad del servicio y la ciudadanía digital. Basado en los resultados del coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,996$. Los resultados muestran que existe una relación positiva significativa entre la calidad del servicio y la ciudadanía digital. El valor crítico (bilateral) es 0,000, inferior a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula propuesta por este estudio. La correlación positiva es fuerte y significativa. Lo que esto significa para los empleados de la municipalidad de La Convención, a mayor desarrollo real de sus ciudadanos digitales, mejor calidad de servicio

Hipótesis específica 2

Hi: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la administración pública digital, en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023

Ho: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la administración pública digital, en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión administración pública digital y la variable calidad de servicio .

Correlaciones				
		D2.		
		Administración pública digital	V2: Calidad de servicio	
Rho de Spearman	D2. Administración pública digital	Coeficiente de correlación	1,000	,996**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,996**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación

La calidad del servicio y la administración pública digital están relacionadas la Tabla 6 , según el coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,996$. Encontramos una relación positiva muy alta entre la administración pública digital y la calidad del servicio. Una significancia bilateral de 0,000 es menor que 0,05. Por lo tanto, en este estudio se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis alternativa. Existe una fuerte correlación entre. Los empleados de la municipalidad de La Convención se enfocarán en mejorar la calidad del servicio e incentivar la digitalización del gobierno local.

○ **Hipótesis específica 3**

Hi: La calidad de servicio se relaciona significativamente con el sector privado digital, en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023.

Ho: La calidad de servicio se relaciona significativamente con el sector privado digital, en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión sector privado digital y la variable calidad de servicio.

Correlaciones				
			D3. Sector privado digital	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	D3. Sector privado digital	Coeficiente de correlación	1,000	,996**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,996**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación

La tabla 7 muestra la relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión sector privado digital, según el coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,996$. muestra los resultados, existe una fuerte relación positiva entre la calidad del servicio y el sector privado digital. Un valor de significancia bilateral de 0,000 es inferior a 0,05. Por tanto, en este estudio se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis alternativa. Un alto nivel de significancia se asocia con una fuerte correlación positiva. Denotando la mejora del sector privado digital, mejora la calidad de los servicios en los trabajadores de la municipalidad provincial de La Convención..

V. DISCUSIÓN

El estudio se realizó considerando cuidadosamente los procedimientos formales requeridos para su diseño y desarrollo, con un abordaje del problema descrito anteriormente desde el contexto internacional y nacional y su definición en el nivel local, seguido del desarrollo de cuestiones generales. y haga preguntas específicas para crear coherencia en su trabajo de investigación. Permite definir los objetivos e hipótesis para el diseño del proceso de recolección de datos para luego realizar pruebas estadísticas predeterminadas sobre una muestra seleccionada de los resultados, análisis descriptivos y conclusiones. Estos datos permiten extraer conclusiones y extrapolar a partir de diseños de investigación previamente establecidos.

Mediante pruebas de hipótesis basadas en supuestos generales, se encontró que existe una relación positiva entre la gestión digital y la calidad del servicio, donde el coeficiente de correlación de Spearman es un factor importante. Rho es igual a 0,998. Porque el valor crítico de estos dos factores es menor que 0,05 e igual a 0,000. Por lo tanto, H_0 no se apoya y se acepta la hipótesis alternativa propuesta por este estudio.

Estos resultados están algo relacionados con los resultados de Menacho (2022), la conclusión es que la implementación de servicios de gestión digital y métodos de mantenimiento automatizados mejorará la calidad de los servicios prestados al público. Por lo tanto, el objetivo del uso del gobierno electrónico es garantizar la privacidad entre el gobierno y el público y aumentar la transparencia y eficiencia de los servicios públicos.

Por tanto, es similar a los resultados de la investigación realizada por Mesias (2023), en la que el análisis de datos de Ai mostró que el 60% de los encuestados juzgó que la implementación de la gobernanza digital era buena o muy buena, y el 80% calificó la calidad electrónica. el servicio es bueno o muy bueno. En otras palabras, los resultados de la prueba de hipótesis utilizando el estadístico rho de

Spearman de 0,396. Las correlaciones entre las variables de la investigación fueron positivas..

Así también lo corrobora la Ley N° 1412 (2018), que regula los beneficios del gobierno inteligente para las personas, una forma de hacer que el gasto sea más transparente es garantizar y facilitar la contratación pública. Se basa en un ecosistema de organismos gubernamentales, públicos y otros organismos industriales que apoya el desarrollo de servicios digitales, implementa planes y actividades de proyectos y protege estrictamente los derechos de los individuos y de la sociedad en su conjunto.

Sin embargo conviene no perder de vista de algo muy importante como es la eficiencia receptiva que tiene un enorme impacto en qué tan bien los servicios satisfacen las necesidades del usuario o cliente y como la calidad del servicio afecta la disponibilidad, el valor percibido y la satisfacción. Su experiencia de servicio puede verse afectada por la rapidez con la que se responda a su solicitud. (González, et al. 2021).

Respecto a la primera hipótesis específica, con base en los resultados del coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0.996$, la calidad del servicio en la ciudad de La Convención del Cusco en el año 2023 está significativamente relacionada con los ciudadanos digitales. Los resultados muestran que existe una fuerte relación positiva entre la calidad del servicio y la ciudadanía digital. El valor crítico (bilateral) es 0,000, que es inferior a 0,05. Por tanto, en este estudio se rechaza la hipótesis de H_0 , mientras que se acepta la hipótesis opuesta. La correlación positiva es fuerte y significativa.

Resultados que guardan cierta relación con los alcanzados por Guevara, (2023), en su estudio calculando el coeficiente de correlación de Spearman encontró que existe una relación altamente positiva y significativa entre la gestión digital y la calidad del servicio con un valor p de $0,000 < 0,01$. coeficiente. El coeficiente de prueba es 0,863.

Consiguientemente la calidad de servicio de cierta manera se encuentra supeditada a la mejora de la gestión digital, que formará ciudadanía digital, así como lo afirma, Chocobar, (2021) quién considera que la finalidad es fortalecer al ciudadano y su relación con la administración pública, en un entorno digital de confianza que le permite el uso de las TIC para la solución de su cotidianidad.

Así también se refiere a las acciones de un usuario dentro de un entorno digital que le permite interactuar y relacionarse mientras aprende cosas nuevas en Internet. (Lara, 2009). También puede describirse como característica que diferencia a una persona de otra, pero en este caso, esas características se expresan digitalmente mediante el uso de servicios de Internet, como redes sociales, blogs y otras herramientas similares.

Así mismo actualmente, el ejercicio de la ciudadanía digital enfrenta desafíos que aspiran promover la alfabetización digital en el ámbito educativo y, por otro lado, busca el acceso y la participación en un contexto de derechos, es decir el acceso a internet para asegurar espacios de democracia digital y así evitar su brecha.

Sin embargo, Cárdenas, (2023), en este intento de búsqueda para enfrentar estos desafíos, la ciudadanía digital aborda de manera incansable la prevención de riesgos en el uso las TICs sobre todo en menores, con la intención de asegurar una ciudadanía responsable.

En relación a la segunda hipótesis específica: Según el coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,996$, la calidad del servicio está estrechamente relacionada con la administración digital. Los resultados muestran que la calidad del servicio tiene una relación positiva con la administración pública digital. El valor crítico (bilateral) es 0,000, que es inferior a 0,05. Por tanto, en este estudio se rechaza la hipótesis de H_0 , mientras que se acepta la hipótesis opuesta.

Estos resultados guardan cierta similitud con los alcanzados por Mesias (2023), quién en su estudio de investigación mostró que el 60% de los encuestados

calificó la implementación de la gobernanza digital como buena o muy buena, mientras que el 80% de las personas califica la calidad de los servicios electrónicos como buena o muy buena. En otras palabras, el resultado de la prueba de hipótesis utilizando el estadístico Rho de Spearman es 0,396. Existe una relación positiva entre las variables.

Resulta de gran utilidad la implementación de una gobernanza digital para mejorar la gestión pública digital, consiguiendo la calidad de servicio, así como se manifiesta en el Decreto N° 1412, (2018), el uso de las TIC tienen como finalidad mejorar el funcionamiento de las estructuras estatales y su interacción con otras instituciones estatales. Asimismo, el objetivo de la estrategia de gobierno digital es implementar políticas y servicios públicos de alta calidad, más fáciles de usar, accesibles y gratuitos para los ciudadanos. (Silva 2023).

Cabe señalar que la transformación digital es un proceso de cambio constante, estratégico, disruptivo y cultural basado en la capacidad de utilizar la tecnología, los sistemas y el análisis de datos digitales para crear efectos sociales, económicos y de valor para la sociedad. A través del cambio, las organizaciones públicas pueden adaptarse a un nuevo ecosistema de fuerza laboral, y las empresas y los gobiernos deben utilizar una forma ágil de pensar para ser más eficientes, flexibles y productivos.

Asimismo, las iniciativas de gobierno digital utilizadas a nivel mundial han traído beneficios como más información, acceso a mejores servicios públicos y la disponibilidad de decisiones públicas, bondad y comprensión. (Araujo, 2023)

Sin embargo para brindar al cliente un mayor nivel de satisfacción, no solo es tecnología digital si no mas bien la organización debe considerar los intereses del cliente, demostrar que se preocupa por ellos. (Duque, 2005). Por el contrario, se describe como la seguridad que el empleado comunica a los usuarios con sus conocimientos. (D.L N° 29783- PCM).

Respecto a la tercera hipótesis específica: Según los resultados del coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,996$, la calidad del servicio está significativamente relacionada con el sector privado digital. Los resultados muestran que la calidad del servicio tiene una relación positiva con el sector privado digital. El valor crítico (bilateral) es 0,000, que es inferior a 0,05. Por tanto, en este estudio se rechaza la hipótesis de H_0 , mientras que se acepta la hipótesis opuesta. La correlación positiva es fuerte y significativa.

Estos resultados son similares a los de Acosta (2023), confirmó en su estudio la relación entre las variables calidad del servicio, satisfacción del usuario e ingresos y obtuvo el coeficiente de Pearson $r=0,917$ y el valor $p=0,000$ $<0,05$. Este valor indica una fuerte relación positiva entre las variables. La idea es que cuanto mayor sea la calidad del servicio, mayor será la satisfacción del usuario. Por tanto, la calidad del servicio es un tema muy importante y requiere atención. Esto tiene en cuenta tanto a las empresas del sector público como al privado, y la implementación de la gestión digital es muy efectiva y práctica para lograr este objetivo.

Así como se expresa literalmente en el Reglamento D.L N°1412, (2018). Cuyo objetivo es aumentar la comunicación entre el público en general y el sector privado. La colaboración entre las organizaciones de los sectores público y privado, así como entre quienes ayudan a implementar controles, acciones y medidas, constituye la piedra angular de todo buen servicio. Así también, una plataforma digital es un modelo de negocio habilitado por la tecnología que genera valor mediante la facilitación de intercambios entre dos o más grupos interdependientes. (CEPAL, 2018).

Asimismo, hoy estamos evaluando el nivel de desarrollo del sector privado. Las empresas se han dado cuenta de la importancia de mirar más allá de las ganancias y actuar como ciudadanos corporativos para crear empleos, generar ingresos y dejar una huella positiva en la sociedad y el medio ambiente dondequiera que estén y dondequiera que trabajen. Esta coalición y las empresas que

contribuyen al crecimiento empresarial son una prueba viviente de esta evolución y una prueba de que el sector privado puede ser un agente de grandes cambios, al mismo tiempo que colabora, trabaja estrechamente con el sector público para llevar a cabo su propio trabajo. más sostenible. (Chicola, 2022)

VI. CONCLUSIONES

Tras interpretar los resultados obtenidos al procesar las respuestas del cuestionario en SPSS, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Primera.

Con relación al objetivo general, Encontramos una relación positiva entre gobierno digital y la calidad del servicio. Los resultados de la correlación de Spearman mostraron una asociación positiva alta con $Rho = 0,998$. El valor de significancia es 0,000 (de dos colas), o menos de 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis propuesta en este estudio. La correlación positiva es fuerte y significativa. Esto significa que cuanto mejor sea la gestión digital, mejor será la calidad del evento y el servicio del personal de la ciudad.

Segunda.

Con relación al objetivo específico 1, Con base en los resultados del coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,996$, se encontró que existe una relación positiva significativa entre la calidad del servicio y la ciudadanía digital. Esto muestra que la calidad del servicio y la ciudadanía digital están estrechamente correlacionadas. El valor crítico (bilateral) es 0,000, que es inferior a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula propuesta en este estudio. La correlación positiva es fuerte y significativa. Esto significa que cuanto mayor sea la calidad del servicio, mejor será el desarrollo de los ciudadanos digitales.

Tercera.

Con relación al objetivo específico 2, Se encontró una relación positiva entre la calidad del servicio y la administración pública digital. Con base en los resultados del coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,996$, se muestra que la calidad del servicio se correlaciona positivamente con la administración pública digital. El valor crítico (bilateral) es 0,000, que es inferior a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis propuesta en este estudio. La

correlación positiva es fuerte y significativa. Esto significa mejorar la calidad de los servicios y desarrollar una mejor administración pública.

Cuarto.

Respecto al objetivo específico 3, encontramos una relación muy positiva entre la calidad del servicio y el sector privado digital. Con base en los resultados del coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,996$, se puede observar que existe una muy buena relación entre la calidad del servicio y el sector privado digital. El valor de significancia bilateral es 0,000, que es inferior a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula propuesta en este estudio. La correlación positiva es fuerte y significativa. Esto significa que cuanto mayor sea la calidad del servicio, mejor será el desarrollo del sector privado digital.

VII RECOMENDACIONES

Todas las recomendaciones están orientadas a mejorar los procesos de gestión y están enfocadas y orientadas al alcalde como primera autoridad municipal así como a la gerencia municipal y jefes de áreas de la municipalidad.

Primera:

Respecto al objetivo general: Los alcaldes provinciales, administradores municipales y otros funcionarios administrativos de las ciudades provinciales deben desarrollar e implementar estrategias de gestión pública para facilitar la capacitación del personal en programas de gestión digital y más eficiente. Mejorar la calidad de los servicios prestados a los usuarios..

Segunda:

Respecto al objetivo específico 1: Para directivos de diferentes zonas del estado y de la ciudad de La Convención, promover un ciclo de formación que permita a los trabajadores de la municipalidad comprender a los ciudadanos digitales, considerando que estas personas son parte de la sociedad que avanza hacia la digitalización. La capacidad de influir, contribuir a su desarrollo y contribuir a su vida. Ciudadanía significa participación activa en la sociedad.

Tercera:

En relación al objetivo específico 2: Se debe alentar a los funcionarios municipales del gobierno de La Convención a inculcar honestidad y compromiso en los empleados municipales para desarrollar administraciones públicas apropiadas, ya que deben las organizaciones públicas ir más allá de la digitalización de los procesos y servicios existentes para servir a los ciudadanos. Además, deben utilizar el poder de la tecnología y los datos digitales para innovar y transformar sus modelos y relaciones con la sociedad.

Cuarta:

A los funcionarios y trabajadores de línea de la municipalidad, entender que el sector privado digital, es un motor del crecimiento económico que beneficia a la comunidad en general, la misma que posibilita la creación de empleo. Por ello resulta importante establecer canales de comunicación y alianzas estratégicas que permitan brindar un mejor servicio a la población en general.

REFERENCIAS

Acosta, G.M. (2023). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023. Tesis de Maestría en Gestión Pública. UCV. Lima.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121575/Acosta_TGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Acuña, C. (2022). Gobierno digital y calidad del servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, 2022. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105004>

Albercht, K. (2005). The only thing that matters Edición. 3 editores LTDA. McGraw-Hill. México.

<https://www.amazon.com/-/es/Karl-Albrecht/dp/088730639X>

Alvarado et al. (2015). Calidad del servicio en las universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. Pensam. gesto [en línea]. 2015, n.38, pp.95-118. ISSN 1657-6276.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762015000100007&script=sci_abstract&tlng=en

Arellano (2017), Quality in service as a competitive advantage. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 3, núm, agos., 2017, pp. 72-83.

[file:///C:/Users/Credisur/Downloads/Dialnet-LaCalidadEnElServicioComoVentajaCompetitiva-6128526%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Credisur/Downloads/Dialnet-LaCalidadEnElServicioComoVentajaCompetitiva-6128526%20(1).pdf)

Arias (2016). The research protocol III. Study. Revista Alergia México.

<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. *Serie integral por competencias, 3ta ed.* México: Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación. 32
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bernal, C. (2017). La investigación científica, una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Blanco, M. (2022). El proyecto de investigación. Introducción a la. España: Dykinson. http://eprints.uanl.mx/8565/1/r11_3.pdf
- Blanco, P. (2020). Nivel de implementación del gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad provincial del Cusco, 2022. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100225>
- CEPAL (2021). Simplificación administrativa y su relación con la calidad de servicio de una institución pública, Lima 202. Universidad Científica del Sur.
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2218/TL-Flores%20I-Ampuero%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CEPAL (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental Una guía para su implementación. A Naser (coord.) Documentos de proyectos-2021

<https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258es.pdf>

CEPAL (2022) Tecnologías digitales para un nuevo futuro, eLAC, agenda digital para América Latina y el Caribe. Naciones Unidas Santiago. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46816-tecnologias-digitales-un-nuevo-futuro>

Chicola, E. (2022). El sector privado como agente de cambio: lecciones de nuestra histórica coalición.

<https://blogs.iadb.org/integracion-comercio/es/el-sector-privado-como-agente-de-cambio-lecciones-de-nuestra-historica-coalicion/>

Correa, et al. (2020). Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments, Universidad de Manizales, Colombia. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Corydon, et al (2016). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*.

<https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/view/1235/1643#toc>

Chocobar, M. (2021). La transformación digital, impacta en las personas. Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú

<https://www.computerweekly.com/es/cronica/Marushka-Chocobar-La-transformacion-digital-impacta-en-las-personas>

Decreto Legislativo N° 1412, (2018). Ley de gobierno digital y su reglamento

https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2023/06/DL_1412.pdf

Dueñas, J.D. (2023). La importancia del gobierno digital. Revista Economía.

<https://www.revistaeconomia.com/la-importancia-del-gobierno-digital/>

Duque (2005). Reviewing the concept of service quality and models for measuring it, revista artículo, versión impresa ISSN0121-5051. Colombia.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004

Directiva PCM/SGD N° 001, (2021) Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1976362-001-2021-pcm-sgd>

ESIC (2018). Escuela Superior de Ingenieros Comerciales, “El desafío de la atención al cliente digital”, Revista científica, España – enero, 2018.

<https://www.esic.edu/rethink/comercial-y-ventas/desafio-la-atencion-al-cliente-digital>

Gob.Pe (2023). Política nacional de transformación digital al 2030. Decreto supremo N° 085 – 2023 – PCM.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/4471543-085-2023-pcm>

González, et al. (2021). Cultural experience, quality and response in the Mommies Museum in Guanajuato,. Nova Scientia, 13(27). México.

<http://novascientia.delasalle.edu.mx/ojs/index.php/Nova/article/view/2755/1138>

Guevara, M. (2023). Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119557>

- Kafle, S. C. (2019). Correlation and regression analysis using SPSS. Management. Technology & Social Sciences. Retrieved from <https://journal.oxfordcollege.edu.np/file/1681898552journal-1.pdf#page=126>
- Mesias, L. (2023). Gobierno digital y calidad de servicio electrónico en la municipalidad provincial de Ica, 2022. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130207>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación; Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Edit. Mc Graw Hill 1ra. edición - México <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández et al. (2017) Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Universidad del Zulia. Revista arbitrada Venezolana, vol. 12 pp. 127-140. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
- Lara (2009). El papel de la Universidad en la construcción de su identidad digital. RUSC. <https://www.redalyc.org/pdf/780/78011179009.pdf>
- Martino, Brucher. y Venter (2017). Digital Government and the Citizen Journey. Inside Magazine, 15, 1-8. URL <https://www.redalyc.org/journal/5343/534367793009/html/>
- Montes, García & Orozco (2018). Innovación, Tecnología y Liderazgo en los entornos educativos (1era ed.). Miami: Alexandria Library Publishing House.
- Naser, (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad digital. Edit. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47018-gobernanza-digital-interoperabilidad-gubernamental-guia-su-implementacion>

- Ñaupas, et al (2019). Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y redacción de tesis. 5ta. edición. Edit. Universitaria. Bogota – México
- Norma Técnica N° 001-2019-PCM- SGP (2019). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/03/RSGPN%C2%B0-006-2019-PCM-SGP.pdf>
- OECD (2014). Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, Recommendation of the Council on Digital Government Strategies, Public Governance and Territorial Development Directorate. [Recommendation-digital-government-strategies.pdf \(oecd.org\)](https://www.oecd.org/gov/digital-governance/recommendation-digital-government-strategies.pdf)
- Padilla, C y Marroqui S, (2021). Enfoques en investigación en ontología: Cualitativa, Cuantitativa y Mixta. Estomatol Herediana, http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552021000400338
- Ramos, G. C. (2020). Los alcances de una investigación. Ecuador: CienciAmérica. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/566364>
- Revista:. Digitization practices implemented in companies from human resources departments: critical analysis of the discourse. file:///C:/Users/Credisur/Downloads/LAS_PR%C3%81CTICAS_DE_DIGITALIZACI%C3%93.pdf
- Rodriguez, F. y Solares, P. (2015). Gobierno Digital: dificultades y facilidades para su implementación. Universidad Iberoamericana, Prolongación Paseo de la Reforma 880, Alvaro Obregon, Lomas De santa Fe, 01219 Ciudad de México, D.F., México
- Rodriguez, J. (2022). Gobierno digital y calidad de servicio en una Municipalidad Provincial - 2022. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102502/Rodriguez_GJM%20-%20SD.pdf?sequence=4

Salazar, J (2021) Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020 (Tesis de Doctorado). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55533>

Sánchez, M y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su Studio. <http://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Secretaria de la función Pública (2013). Gobierno digital o electrónico, mejores prácticas internacionales. Recuperado de <https://www.gob.mx/sfp/documentos/gobierno-digital-o-electronico>

Silva, J. (2023). Plan de gobierno y transformación digital 2023 – 2025 instituto nacional de salud del niño

<file:///C:/Users/HP/Downloads/Plan%20de%20Gobierno%20Digital%20INSNSB%202023%2007-06.pdf>

Tello, D. (2020). Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso . Obtenido de Universidad Externado de Colombia: <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/06616808-98c0-4475-943c-2f0a6a192379/content>

Tigani, (2006). Excelencia en el servicio, 1era edición, Liderazgo 21, conferencista. http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Zeithaml y Bitner, (2002). Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill. México.

<https://www.worldcat.org/title/marketing-de-servicios-un-enfoque-de-integracion-del-cliente-a-la-empresa/oclc/49324011>

Zeithaml y Berry (1988). *Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Zorrilla, A. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Editorial Aguilar León: México. <https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/08/avila-baray-luisintroduccion-a-la-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Título: Gobierno digital y calidad de servicio en la municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gobierno digital	<p>La gobernanza digital es el uso de tecnologías digitales para formular e implementar políticas de interés común con diferentes actores (Estado, sociedad civil, sector privado), reconociendo la capacidad y la cooperación para crear valor público y optimizar los recursos de los involucrados. Así también establece como propósitos de la gobernanza digital a los siguientes: Establecer las estructuras y procesos que aseguren que la estrategia de gobierno digital se alinea con los objetivos estratégicos de gobierno (Naser, 2021)</p>	<p>La variable Gobierno digital para ser medida de manera integral y/o holísticamente será subdividida en variables llamadas también dimensiones las cuales son: ciudadano digital, administración pública digital y sector privado digital</p> <p>Estas dimensiones a su vez serán medidos a través de sus respectivos indicadores, para ello se utilizara el cuestionario el cual consta de 20 ítems o preguntas ordenada adecuadamente por dimensiones.</p>	Ciudadano digital	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno digital vienen trabajando en base al modelo de identidad digital del estado peruano Existe programas para identificación digital 	1- 6	<p>Ordinal</p> <p>5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca</p>
			Administración pública digital	<ul style="list-style-type: none"> La implementación de medios tecnológicos cumple requisitos legales La publicación de datos se da respetando el derecho de los demás 	7 -14	
			Sector privado digital	<ul style="list-style-type: none"> La institución posee aplicativos móviles (app) La información del portal institucional se presenta de manera ordenada 	15 -20	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Es el nivel o grado de respuesta que dan los empleados, funcionarios o servidores públicos a las demandas y necesidades del ciudadano o usuario. La buena atención en el servicio que prestan al ciudadano o usuario las diversas dependencias de la administración pública puede considerarse de calidad, mientras que en otra puede ser la celeridad y simplificación de los trámites administrativos. (Alvarado et al, 2015).	La variable calidad de servicio para ser medida de manera integral será sub dividida en variables llamadas también dimensiones las cuales son: Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Seguridad, Empatía, Tangibilidad. Estas dimensiones a su vez serán medidos a través de sus respectivos indicadores, para ello se utilizará el cuestionario el cual consta de 22 ítems o preguntas ordenada adecuadamente por dimensiones.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Canales de atención. - Servicio rápido. - Predisposición a ayudar. - Respuesta. 	1-4	Ordinal 5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento - Interés - Servicio sin errores. - Credibilidad en la atención. 	5-8	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento confiable - Seguridad - Amabilidad - Conocimientos suficientes 	9-12	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada - Horarios accesibles - Atención personalizada - Preocupación por los usuarios - Comprensión de las necesidades 	13-16	
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos modernos - Instalaciones - Bioseguridad - Personal uniformado - Material informativo 	17-22	

ANEXO 02: MATRÍZ DE CONSISTENCIA DE VARIABLES GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Título: Gobierno digital y calidad de servicio en la municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación entre gobierno digital y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023?	Determinar la relación que existe entre gobierno digital y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023	El gobierno digital se relaciona significativamente y positivamente con la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023	Variable 1: Gobierno digital	<p>Ciudadano digital</p> <hr/> <p>Administración pública digital</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno digital vienen trabajando en base al modelo de identidad digital del estado peruano Existe programas para identificación digital La implementación de medios tecnológicos cumple requisitos legales La publicación de datos se da respetando el derecho de los demás 	<p>Tipo: -Según finalidad: Básica</p> <p>-Según su alcance por su objetivo: correlacional</p> <p>-Según su naturaleza: Cuantitativo</p> <p>-Según alcance temporal: Transversal</p>

Sector privado
digital

- La institución posee aplicativos móviles (app)
- La información del portal institucional se presenta de manera ordenada

Métodos:
Hipotético deductivo

Diseño:
No experimental

Población y muestra:
Población
Trabajadores de la Municipio
Muestra
30 trabajadores
seleccionados por muestreo
no probabilístico de carácter
decisorio y/o criterial

Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Técnica: Encuesta
Instrumento:
Cuestionario con escala de categorías likert

Métodos de análisis de investigación:
Estadística descriptiva e inferencial

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS			
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y ciudadanía digital en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y ciudadanía digital en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023.	La calidad de servicio se relaciona significativamente con la ciudadanía digital en la Municipalidad se relaciona significativamente provincial de La Convención, Cusco 2023.	Variable 2: Calidad de servicio	<p>Capacidad de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canales de atención. - Servicio rápido. - Predisposición a ayudar. - Respuesta. <p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento - Interés - Servicio sin errores. - Credibilidad en la atención. 	<p>Muestra: 30 Trabajadores municipales, de la municipalidad Provincial de La Convención</p> <p>Muestreo: Técnica no probabilístico de carácter decisoria, criterial</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la administración pública	Determinar la relación entre calidad de servicio y la administración pública	La calidad de servicio se relaciona significativamente con la administración		<p>Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento confiable - Seguridad - Amabilidad 	<p>Técnicas de procesamiento de datos</p> <p>Estadística descriptiva</p>

digital en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023?	digital en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023	pública digital en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023		- Conocimientos suficientes	Estadística inferencial
¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y el sector privado digital en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023?	Establecer la relación entre calidad de servicio y el sector privado digital en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023	La calidad de servicio se relaciona significativamente con el sector privado digital en la Municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023	Variable 2 Calidad de servicio	Empatía - Atención individualizada - Horarios accesibles - Atención personalizada - Preocupación por los usuarios - Comprensión de las necesidades	- Equipos modernos - Instalaciones - Bioseguridad - Personal uniformado - Material informativo
			Tangibilidad		

Anexo 3: Instrumento de recojo de información

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL

Instrucciones: A continuación, se te presentan 26 ítems (afirmaciones). Responda por favor, marcando con una equis “X” el recuadro que contiene el número de su respuesta de acuerdo con la siguiente escala.

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

N°	DIMENSIÓN 1: Ciudadano digital	5	4	3	2	1
1.	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital vienen trabajando en el marco de identidad digital.					
2.	El comité del gobierno digital viene trabajando en base al modelo de identidad digital del estado peruano					
3.	Los funcionarios y servidores públicos trabajan teniendo en cuenta los atributos del ciudadano digital					
4.	Los funcionarios y servidores públicos trabajan en convenio con gestores de la identidad digital (RENIEC y MIGRACIONES) como proveedores de los servicios de identificación y autenticación					
5.	La interacción de la institución con los usuarios es personalizada					
6.	Existe programas para identificación digital					
7.	Existe Confiabilidad de validación de datos para autenticación personal					
8.	Los servicios brindados por la institución están integrados por directivas del gobierno					
	DIMENSIÓN 2: Administración pública digital					
9.	El comité del gobierno digital, hace uso de los documentos electrónicos					
10.	El gobierno digital, hace uso del código de verificación digital CVD					
11.	El gobierno digital, hace uso de la representación imprimible de documentos electrónicos.					
12.	Los funcionarios hacen uso de los exámenes y auditorias para la validación de documentos electrónicos					
13.	Los servidores públicos hacen uso de los expedientes electrónicos en sus procedimientos administrativos					
14.	La implementación de medios tecnológicos cumple requisitos legales					
15.	La publicación de datos se da respetando el derecho de los demás					
16.	Existe intercambio de servicios de información con otras instituciones públicas o programas sociales.					
17.	El desarrollo tecnológico se relaciona con los objetivos de la atención					

	DIMENSIÓN 3: Sector privado digital					
18.	Los funcionarios, dirigen, supervisan y evalúan a través del comité del gobierno digital el marco de seguridad digital del estado peruano					
19.	Los funcionarios, vienen trabajando en base a los principios del marco de seguridad digital del estado peruano					
20.	Los funcionarios, vienen trabajando en base al modelo de seguridad digital					
21.	Los usuarios poseen la opción de realizar consultas en línea de manera rápida y oportuna					
22.	Posee páginas web que brinde información de la institución					
23.	La institución posee aplicativos móviles (app)					
24.	La información del portal institucional se presenta de manera ordenada					
25.	La implementación del gobierno digital sirve para la mejora de servicios					
26.	Realiza el uso de plataformas de telesalud (teleconsulta y teleorientacion)					

Anexo: Instrumento de recojo de datos

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO (Y)

El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información respecto a la calidad de servicio (Y). Por lo que se le invoca responder con toda objetividad.

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

Instrucciones: A continuación, se te presentan 30 ítems (afirmaciones). Responda por favor, marcando con una equis “X” el recuadro que contiene el número de su respuesta de acuerdo con la siguiente escala.

N	DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta	5	4	3	2	1
1.	Existe fluidez en los canales de atención.					
2.	El Servicio de atención es rápido.					
3.	Existe predisposición a ayudar en los servidores de la municipalidad.					
4.	Existe satisfacción en la atención					
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad					
5.	Se cumple con los plazos establecidos en la atención					
6.	Existe interés en la atención					
7.	El servicio que se brinda carece de errores.					
8.	Existe credibilidad en la atención.					
	DIMENSIÓN 3: Seguridad					
9.	Siente confianza con los servicios que brinda la municipalidad					
10.	Siente seguridad con los plazos de atención de la municipalidad					
11.	Existe amabilidad en los servidores de la municipalidad					
12.	Considera que los servidores tienen conocimientos suficientes para atender					
	DIMENSIÓN 4: Empatía					
13.	Considera que se brinda una atención individualizada					
14.	Los horarios accesibles a su tiempo y disponibilidad					
15.	Existe consideración en casos fortuitos					
16.	Existe preocupación por los usuarios.					
17.	Existe comprensión en las necesidades					
	DIMENSIÓN 5: Tangibilidad					
18.	Los equipos tecnológicos de trabajo coadyuvan a la atención					

19.	Existe confort en las instalaciones cuando se abarrota de usuarios					
20.	Toman en cuenta las medidas de Bioseguridad.					
21.	El personal porta distintivos de identificación					
22.	Existe material informativo, para facilitar los trámites.					

ANEXO 05: MATRIZ DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la “Gobierno digital y calidad de servicio en la municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ROLANDO CESPEDES VÁSQUEZ
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de educación superior
Institución donde labora:	IESPP-Quillabamba
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No presenta

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO V1
Autor (a):	JAVIER PAULINO CABRERA MONTEAGUDO
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Usuarios
Tiempo de aplicación:	10"
Ámbito de aplicación:	Áreas de la municipalidad en donde brinden a atención al Usuario.
Significación:	Obtener información con respecto a las dimensiones de la V 1 de la municipalidad provincial de La Convención.

4. Soporte teórico: (describir en función al modelo teórico)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión pública	Ciudadano digital	promover la alfabetización digital en el ámbito educativo y, por otro lado, busca el acceso y la participación en un contexto de derechos, es decir el acceso a internet para asegurar espacios de democracia digital y así evitar su brecha. (Cárdenas, 2023)
	Administración pública digital	El uso de las TIC tiene como finalidad mejorar el funcionamiento de las estructuras estatales y su interacción con otras instituciones estatales (Decreto N° 1412 - 2018).
	Sector privado digital	Una plataforma digital es un modelo de negocio tecnológico que crea valor al facilitar el intercambio entre dos o más grupos interdependientes. (CEPAL, 2018).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de V1 elaborado por JAVIER PAULINO CABRERA MONTEAGUDO en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

V1: GOBIERNO DIGITAL

Dimensiones del instrumento: V1.

• Primera dimensión: **Ciudadano digital**

• Objetivos de la Dimensión: Medir el desarrollo de la ciudadanía digital, a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gobierno digital vienen trabajando en base al modelo de identidad digital del estado peruano	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital vienen trabajando en el marco de identidad digital.	4	4	4	
	El comité del gobierno digital vienen trabajando en base al modelo de identidad digital del estado peruano	4	4	4	
	Los funcionarios y servidores públicos trabajan teniendo en cuenta los atributos del ciudadano digital	4	4	4	
	Los funcionarios y servidores públicos trabajan en convenio con gestores de la identidad digital (RENIEC y MIGRACIONES) como proveedores de los servicios de identificación y autenticación	4	4	4	
Existe programas para identificación digital	La interacción de la institución con los usuarios es personalizada	4	4	4	
	Existe programas para identificación digital	4	4	4	
	Existe Confiabilidad de	4	4	4	

	validación de datos para autenticación personal				
	Los servicios brindados por la institución están integrados por directivas del gobierno	4	4	4	
Dimensiones del instrumento: V1					
Segunda dimensión: Administración pública digital					
Objetivos de la dimensión: Medir el desarrollo de la administración pública digital a través de sus indicadores.					
La implementación de medios tecnológicos cumple requisitos legales	El comité del gobierno digital, hace uso de los documentos electrónicos	4	4	4	4
	El gobierno digital, hace uso del código de verificación digital CVD	4	4	4	4
	El gobierno digital, hace uso de la representación imprimible de documentos electrónicos.	4	4	4	4
	Los funcionarios hacen uso de los exámenes y auditorías para la validación de documentos electrónicos	4	4	4	4
La publicación de datos se da respetando el derecho de los demás	Los servidores públicos hacen uso de los expedientes electrónicos en sus procedimientos administrativos	4	4	4	4
	La implementación de medios tecnológicos cumple requisitos legales	4	4	4	4
	La publicación de datos se da respetando el derecho de los demás	4	4	4	4
	Existe intercambio de servicios de información con otras instituciones públicas o programas sociales.	4	4	4	4
	El desarrollo tecnológico se relaciona con los objetivos de la atención	4	4	4	4
Dimensiones del instrumento: V1					
Tercera dimensión: Sector privado digital					
Objetivos de la Dimensión: medir el desarrollo del sector privado digital a través de sus indicadores.					
La institución posee aplicativos móviles (app)	Los funcionarios, dirigen, supervisan y evalúan a través del comité del gobierno digital el marco de seguridad digital del estado peruano	4	4	4	4
	Los funcionarios, vienen trabajando en base a los principios del marco de seguridad digital del estado peruano	4	4	4	4
	Los funcionarios, vienen trabajando en base al modelo de seguridad digital	4	4	4	4
	Los usuarios poseen la opción de realizar consultas	4	4	4	4

	en línea de manera rápida y oportuna				
	Posee páginas web que brinde información de la institución	4	4	4	4
La información del portal institucional se presenta de manera ordenada	La institución posee aplicativos móviles (app)	4	4	4	4
	La información del portal institucional se presenta de manera ordenada	4	4	4	4
	La implementación del gobierno digital sirve para la mejora de servicios	4	4	4	4
	Realiza el uso de plataformas de telesalud (teleconsulta y teleorientación)	4	4	4	4



Dr. Rolando Céspedes Vázquez
 C. M. 1024942291
 JEFE DE UNIDAD ACADÉMICA

Dr. Rolando Céspedes Vázquez

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la "Comunicación Asertiva y atención al Usuario de una Municipalidad Provincial de Ica, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Rolando Céspedes VAzquez
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente educación superior
Institución donde labora:	IESPP- Quillabamba
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No presenta

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario V2
Autor (a):	JAVIER PAULINO CABRERA MONTEAGUDO
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Usuarios
Tiempo de aplicación:	10"
Ámbito de aplicación:	Áreas de la municipalidad en donde brinden a atención al Usuario.
Significación:	Obtener información con respecto a las dimensiones de la variable Comunicación asertiva de una municipalidad provincial de Ica.

4. Soporte teórico: (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de la calidad	Capacidad de respuesta	Responder a los problemas, inquietudes, quejas o solicitudes de servicio de los clientes lo más rápido posible. (Duque, 2005).
	Fiabilidad	seguridad y precaución son las cualidades que debe poseer el proveedor de servicios. Un servicio se considera confiable si se presta con precisión desde el principio. (Zeithaml y Bitner, 2002).
	Seguridad	implica fomentar la cortesía, la veracidad y la buena fe de los empleados. Hernández, Prieto y Hernández, (2017)
	Empatía	según Zeithaml y col. (2009), se caracteriza por el cuidado considerado y único que la empresa brinda a sus clientes porque los trata como personas únicas.
	Tangibilidad	Ser cortés con el cliente es importante, pero se necesita más para mostrar empatía y tranquilizarlo. (Duque, 2005).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario V2 elaborado por TU NOMBRE en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

v2: Calidad de servicio

Dimensiones del instrumento: V2

• Primera dimensión: **Capacidad de respuesta**

• Objetivos de la Dimensión: medir la capacidad de respuesta a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Canales de atención. • Servicio rápido. • Predisposición a ayudar. • Respuesta. 	Existe fluidez en los canales de atención.	4	4	4	4
	El Servicio de atención es rápido.	4	4	4	4
	Existe predisposición a ayudar en los servidores de la municipalidad.	4	4	4	4
	Existe satisfacción en la atención	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: V2

Segunda dimensión: **Fiabilidad**

Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de fiabilidad a través de sus indicadores.

<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Interés • Servicio sin errores. • Credibilidad en la atención. 	Se cumple con los plazos establecidos en la atención	4	4	4	4
	Existe interés en la atención	4	4	4	4
	El servicio que se brinda carece de errores.	4	4	4	4
	Existe credibilidad en la atención.	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: V2

Tercera dimensión: **Seguridad**

Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de seguridad a través de sus indicadores.

<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento confiable • Seguridad • Amabilidad • Conocimientos suficientes 	Siente confianza con los servicios que brinda la municipalidad	4	4	4	4
	Siente seguridad con los plazos de atención de la municipalidad	4	4	4	4
	Existe amabilidad en los servidores de la municipalidad	4	4	4	4
	Considera que los servidores tienen conocimientos suficientes para atender	4	4	4	4
Dimensiones del instrumento: V2 Cuarta dimensión: Empatía Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de empatía a través de sus indicadores.					
<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Horarios accesibles • Atención personalizada • Preocupación por los usuarios • Comprensión de las necesidades 	Considera que se brinda una atención individualizada	4	4	4	4
	Los horarios accesibles a su tiempo y disponibilidad	4	4	4	4
	Existe consideración en casos fortuitos	4	4	4	4
	Existe preocupación por los usuarios.	4	4	4	4
	Existe comprensión en las necesidades	4	4	4	4
Dimensiones del instrumento: V2 Quinta dimensión: Tangibilidad Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de tangibilidad a través de sus indicadores.					
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos • Instalaciones • Bioseguridad • Personal uniformado • Material informativo 	Los equipos tecnológicos de trabajo coadyuvan a la atención	4	4	4	4
	Existe confort en las instalaciones cuando se abarrota de usuarios	4	4	4	4
	Toman en cuenta las medidas de Bioseguridad.	4	4	4	4
	El personal porta distintivos de identificación	4	4	4	4
	Existe material informativo, para facilitar los trámites.	4	4	4	4



Dr. Rolando Céspedes Vázquez
 C.M. 4924942291
 JEFE DE UNIDAD ACADÉMICA

Dr. Rolando Céspedes Vázquez

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la “Gobierno digital y calidad de servicio en la municipalidad provincial de La Convención, Cusco 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	EDY KARINA GUEVARA ORTEGA
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No presenta

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO V1
Autor (a):	JAVIER PAULINO CABRERA MONTEAGUDO
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Usuarios
Tiempo de aplicación:	10"
Ámbito de aplicación:	Áreas de la municipalidad en donde brinden a atención al Usuario.
Significación:	Obtener información con respecto a las dimensiones de la V 1 de la municipalidad provincial de La Convención.

4. Soporte teórico: (describir en función al modelo teórico)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión pública	Ciudadano digital	promover la alfabetización digital en el ámbito educativo y, por otro lado, busca el acceso y la participación en un contexto de derechos, es decir el acceso a internet para asegurar espacios de democracia digital y así evitar su brecha. (Cárdenas, 2023)
	Administración pública digital	El uso de las TIC tiene como finalidad mejorar el funcionamiento de las estructuras estatales y su interacción con otras instituciones estatales (Decreto N° 1412 - 2018).
	Sector privado digital	Una plataforma digital es un modelo de negocio tecnológico que creó valor al facilitar el intercambio entre dos o más grupos interdependientes. (CEPAL, 2018).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de V1 elaborado por JAVIER PAULINO CABRERA MONTEAGUDO en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
-----------	--------------	-----------

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

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

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

V1: GOBIERNO DIGITAL

Dimensiones del instrumento: V1.

• Primera dimensión: **Ciudadano digital**

• Objetivos de la Dimensión: Medir el desarrollo de la ciudadanía digital , a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Gobierno digital vienen trabajando en base al modelo de identidad digital del estado peruano	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital vienen trabajando en el marco de identidad digital.	4	4	4	4
	El comité del gobierno digital vienen trabajando en base al modelo de identidad digital del estado peruano	4	4	4	4
	Los funcionarios y servidores públicos trabajan teniendo en cuenta los atributos del ciudadano digital	4	4	4	4
	Los funcionarios y servidores públicos trabajan en convenio con gestores de la identidad digital (RENIEC	4	4	4	4

	y MIGRACIONES) como proveedores de los servicios de identificación y autenticación				
Existe programas para identificación digital	La interacción de la institución con los usuarios es personalizada	4	4	4	4
	Existe programas para identificación digital	4	4	4	4
	Existe Confiabilidad de validación de datos para autenticación personal	4	4	4	4
	Los servicios brindados por la institución están integrados por directivas del gobierno	4	4	4	4
Dimensiones del instrumento: V1					
Segunda dimensión: Administración pública digital					
Objetivos de la dimensión: Medir el desarrollo de la administración pública digital a través de sus indicadores.					
La implementación de medios tecnológicos cumple requisitos legales	El comité del gobierno digital, hace uso de los documentos electrónicos	4	4	4	4
	El gobierno digital, hace uso del código de verificación digital CVD	4	4	4	4
	El gobierno digital, hace uso de la representación imprimible de documentos electrónicos.	4	4	4	4
	Los funcionarios hacen uso de los exámenes y auditorias para la validación de documentos electrónicos	4	4	4	4
La publicación de datos se da respetando el derecho de los demás	Los servidores públicos hacen uso de los expedientes electrónicos en sus procedimientos administrativos	4	4	4	4
	La implementación de medios tecnológicos cumple requisitos legales	4	4	4	4
	La publicación de datos se da respetando el derecho de los demás	4	4	4	4
	Existe intercambio de servicios de información con otras instituciones públicas o programas sociales.	4	4	4	4
	El desarrollo tecnológico se relaciona con los objetivos de la atención	4	4	4	4
Dimensiones del instrumento: V1					
Tercera dimensión: Sector privado digital					
Objetivos de la Dimensión: medir el desarrollo del sector privado digital a través de sus indicadores.					
La institución posee aplicativos móviles (app)	Los funcionarios, dirigen, supervisan y evalúan a través del comité del gobierno digital el marco de seguridad digital del estado peruano	4	4	4	4

	Los funcionarios, vienen trabajando en base a los principios del marco de seguridad digital del estado peruano	4	4	4	4
	Los funcionarios, vienen trabajando en base al modelo de seguridad digital	4	4	4	4
	Los usuarios poseen la opción de realizar consultas en línea de manera rápida y oportuna	4	4	4	4
	Posee páginas web que brinde información de la institución	4	4	4	4
La información del portal institucional se presenta de manera ordenada	La institución posee aplicativos móviles (app)	4	4	4	4
	La información del portal institucional se presenta de manera ordenada	4	4	4	4
	La implementación del gobierno digital sirve para la mejora de servicios	4	4	4	4
	Realiza el uso de plataformas de telesalud (teleconsulta y teleorientación)	4	4	4	4



 Mg. Edy Karina Guevara Ortega

 Mg. Edy Karina Guevara Ortega

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
 Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

v2: Calidad de servicio

Dimensiones del instrumento: V2

- Primera dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de capacidad de respuesta a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Canales de atención. • Servicio rápido. • Predisposición a ayudar. • Respuesta. 	Existe fluidez en los canales de atención.	4	4	4	4
	El Servicio de atención es rápido.	4	4	4	4
	Existe predisposición a ayudar en los servidores de la municipalidad.	4	4	4	4
	Existe satisfacción en la atención	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: V2

Segunda dimensión: **Fiabilidad**

Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de fiabilidad a través de sus indicadores.

<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Interés • Servicio sin errores. • Credibilidad en la atención. 	Se cumple con los plazos establecidos en la atención	4	4	4	4
	Existe interés en la atención	4	4	4	4
	El servicio que se brinda carece de errores.	4	4	4	4
	Existe credibilidad en la atención.	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: V2

• Tercera dimensión: **Seguridad**

• Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de seguridad a través de sus indicadores.

<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento confiable • Seguridad • Amabilidad 	Siente confianza con los servicios que brinda la municipalidad	4	4	4	4
	Siente seguridad con los plazos de atención de la	4	4	4	4

<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos suficientes 	municipalidad				
	Existe amabilidad en los servidores de la municipalidad	4	4	4	4
	Considera que los servidores tienen conocimientos suficientes para atender	4	4	4	4
Dimensiones del instrumento: V2 Cuarta dimensión: Empatía Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de empatía a través de sus indicadores.					
<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Horarios accesibles • Atención personalizada • Preocupación por los usuarios • Comprensión de las necesidades 	Considera que se brinda una atención individualizada	4	4	4	4
	Los horarios accesibles a su tiempo y disponibilidad	4	4	4	4
	Existe consideración en casos fortuitos	4	4	4	4
	Existe preocupación por los usuarios.	4	4	4	4
	Existe comprensión en las necesidades	4	4	4	4
Dimensiones del instrumento: V2 Quinta dimensión: Tangibilidad Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de tangibilidad a través de sus indicadores.					
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos • Instalaciones • Bioseguridad • Personal uniformado • Material informativo 	Los equipos tecnológicos de trabajo coadyuvan a la atención	4	4	4	4
	Existe confort en las instalaciones cuando se abarrota de usuarios	4	4	4	4
	Toman en cuenta las medidas de Bioseguridad.	4	4	4	4
	El personal porta distintivos de identificación	4	4	4	4
	Existe material informativo, para facilitar los trámites.	4	4	4	4



Mg. Edy Karina Guevara Ortega

Mg. Edy Karina Guevara Ortega

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

V1: GOBIERNO DIGITAL

Dimensiones del instrumento: V1.

• Primera dimensión: **Ciudadano digital**

• Objetivos de la Dimensión: Medir el desarrollo de la ciudadanía digital, a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gobierno digital vienen trabajando en base al modelo de identidad digital del estado peruano	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital vienen trabajando en el marco de identidad digital.	4	4	4	4
	El comité del gobierno digital vienen trabajando en base al modelo de identidad digital del estado peruano	4	4	4	4
	Los funcionarios y servidores públicos trabajan teniendo en cuenta los atributos del ciudadano digital	4	4	4	4
	Los funcionarios y servidores públicos trabajan en convenio con gestores de la identidad digital (RENIEC y MIGRACIONES) como proveedores de los servicios de identificación y autenticación	4	4	4	4
Existe programas para identificación digital	La interacción de la institución con los usuarios es personalizada	4	4	4	4
	Existe programas para identificación digital	4	4	4	4
	Existe Confiabilidad de validación de datos para	4	4	4	4

	autenticación personal				
	Los servicios brindados por la institución están integrados por directivas del gobierno	4	4	4	4
Dimensiones del instrumento: V1					
Segunda dimensión: Administración pública digital					
Objetivos de la dimensión: Medir el desarrollo de la administración pública digital a través de sus indicadores.					
La implementación de medios tecnológicos cumple requisitos legales	El comité del gobierno digital, hace uso de los documentos electrónicos	4	4	4	4
	El gobierno digital, hace uso del código de verificación digital CVD	4	4	4	4
	El gobierno digital, hace uso de la representación imprimible de documentos electrónicos.	4	4	4	4
	Los funcionarios hacen uso de los exámenes y auditorias para la validación de documentos electrónicos	4	4	4	4
La publicación de datos se da respetando el derecho de los demás	Los servidores públicos hacen uso de los expedientes electrónicos en sus procedimientos administrativos	4	4	4	4
	La implementación de medios tecnológicos cumple requisitos legales	4	4	4	4
	La publicación de datos se da respetando el derecho de los demás	4	4	4	4
	Existe intercambio de servicios de información con otras instituciones públicas o programas sociales.	4	4	4	4
	El desarrollo tecnológico se relaciona con los objetivos de la atención	4	4	4	4
Dimensiones del instrumento: V1					
Tercera dimensión: Sector privado digital					
Objetivos de la Dimensión: medir el desarrollo del sector privado digital a través de sus indicadores.					
La institución posee aplicativos móviles (app)	Los funcionarios, dirigen, supervisan y evalúan a través del comité del gobierno digital el marco de seguridad digital del estado peruano	4	4	4	4
	Los funcionarios, vienen trabajando en base a los principios del marco de seguridad digital del estado peruano	4	4	4	4
	Los funcionarios, vienen trabajando en base al modelo de seguridad digital	4	4	4	4
	Los usuarios poseen la opción de realizar consultas en línea de manera rápida y oportuna	4	4	4	4
	Posee páginas web que brinde información de la institución	4	4	4	4
	La institución posee aplicativos móviles (app)				

La información del portal institucional se presenta de manera ordenada	La información del portal institucional se presenta de manera ordenada	4	4	4	4
	La implementación del gobierno digital sirve para la mejora de servicios	4	4	4	4
	Realiza el uso de plataformas de telesalud (teleconsulta y teleorientación)	4	4	4	4



Elias Escalante Carrillo

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la "Comunicación Asertiva y atención al Usuario de una Municipalidad Provincial de Ica, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ELIAS ESCALANTE CARRILLO		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	Educativa (x) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente educación básica		
Institución donde labora:	IE Santa Ana		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No presenta		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario V2
Autor (a):	JAVIER PAULINO CABRERA MONTEAGUDO
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Usuarios
Tiempo de aplicación:	10"
Ámbito de aplicación:	Áreas de la municipalidad en donde brinden a atención al Usuario.
Significación:	Obtener información con respecto a las dimensiones de la variable Comunicación asertiva de una municipalidad provincial de Ica.

4. Soporte teórico: (describir en función al modelo teórico)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de la calidad	Capacidad de respuesta	Responder a los problemas, inquietudes, quejas o solicitudes de servicio de los clientes lo más rápido posible. (Duque, 2005).
	Fiabilidad	seguridad y precaución son las cualidades que debe poseer el proveedor de servicios. Un servicio se considera confiable si se presta con precisión desde el principio. (Zeithaml y Bitner, 2002).
	Seguridad	implica fomentar la cortesía, la veracidad y la buena fe de los empleados. Hernández, Prieto y Hernández, (2017)
	Empatía	según Zeithaml y col. (2009), se caracteriza por el cuidado considerado y único que la empresa brinda a sus clientes porque los trata como personas únicas.
	Tangibilidad	Ser cortés con el cliente es importante, pero se necesita más para mostrar empatía y tranquilizarlo. (Duque, 2005).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario V2 elaborado por TU NOMBRE en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

v2: Calidad de servicio

Dimensiones del instrumento: V2

• Primera dimensión: **Capacidad de respuesta**

• Objetivos de la Dimensión: medir el nivel la capacidad de respuesta a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Canales de atención. • Servicio rápido. • Predisposición a ayudar. • Respuesta. 	Existe fluidez en los canales de atención.	4	4	4	4
	El Servicio de atención es rápido.	4	4	4	4
	Existe predisposición a ayudar en los servidores de la municipalidad.	4	4	4	4
	Existe satisfacción en la atención	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: V2

Segunda dimensión: **Fiabilidad**

Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de fiabilidad a través de sus indicadores.

<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Interés • Servicio sin errores. • Credibilidad en la atención. 	Se cumple con los plazos establecidos en la atención	4	4	4	4
	Existe interés en la atención	4	4	4	4
	El servicio que se brinda carece de errores.	4	4	4	4
	Existe credibilidad en la atención.	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: V2

Tercera dimensión: **Seguridad**

Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de seguridad a través de sus indicadores.

<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento confiable • Seguridad • Amabilidad • Conocimientos suficientes 	Siente confianza con los servicios que brinda la municipalidad	4	4	4	4
	Siente seguridad con los plazos de atención de la municipalidad	4	4	4	4
	Existe amabilidad en los servidores de la municipalidad	4	4	4	4
	Considera que los servidores	4	4	4	4

	tienen conocimientos suficientes para atender				
Dimensiones del instrumento: V2					
Cuarta dimensión: Empatía					
Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de empatía a través de sus indicadores.					
<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Horarios accesibles • Atención personalizada • Preocupación por los usuarios • Comprensión de las necesidades 	Considera que se brinda una atención individualizada	4	4	4	4
	Los horarios accesibles a su tiempo y disponibilidad	4	4	4	4
	Existe consideración en casos fortuitos	4	4	4	4
	Existe preocupación por los usuarios.	4	4	4	4
	Existe comprensión en las necesidades	4	4	4	4
Dimensiones del instrumento: V2					
Quinta dimensión: Tangibilidad					
Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de tangibilidad a través de sus indicadores.					
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos • Instalaciones • Bioseguridad • Personal uniformado • Material informativo 	Los equipos tecnológicos de trabajo coadyuvan a la atención	4	4	4	4
	Existe confort en las instalaciones cuando se abarrota de usuarios	4	4	4	4
	Toman en cuenta las medidas de Bioseguridad.	4	4	4	4
	El personal porta distintivos de identificación	4	4	4	4
	Existe material informativo, para facilitar los trámites.	4	4	4	4



Elias Escalante Carrillo

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

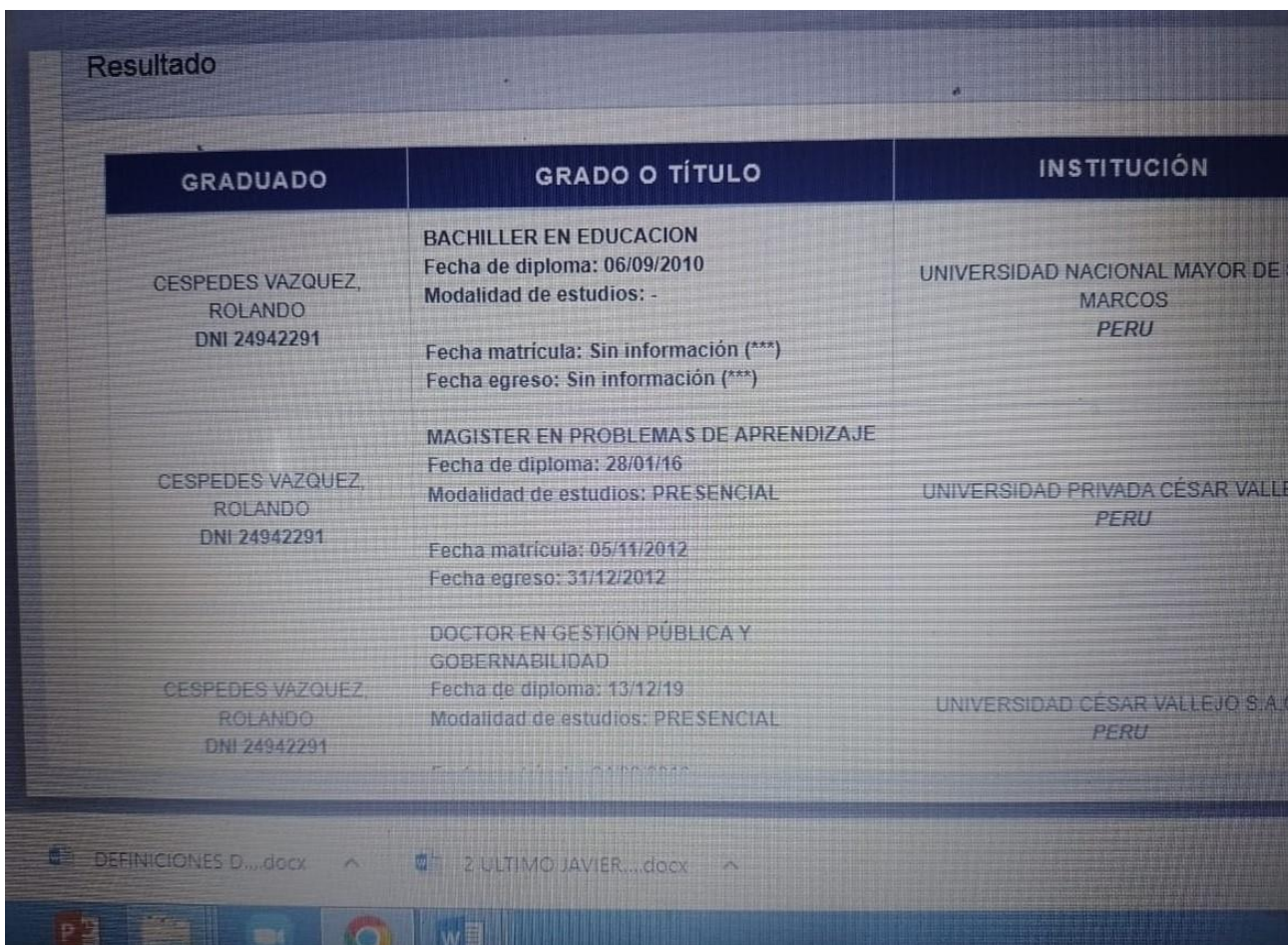
Anexo 06 Relación de jueces

RELACIÓN DE JUECES

Apellidos y Nombres	Observación
Dr. Rolando Céspedes Vázquez	Existe suficiencia
Mg. Elías Escalante Carrillo	Existe suficiencia
Mg. Karina Guevara Ortega	Existe suficiencia

Fuente: Elaboración propia.

1. Captura de SUNEDU, Experto: Dr. Rolando Céspedes Vázquez



Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CESPEDES VAZQUEZ, ROLANDO DNI 24942291	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/09/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE S MARCOS PERU
CESPEDES VAZQUEZ, ROLANDO DNI 24942291	MAGISTER EN PROBLEMAS DE APRENDIZAJE Fecha de diploma: 28/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/11/2012 Fecha egreso: 31/12/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLE PERU
CESPEDES VAZQUEZ, ROLANDO DNI 24942291	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 13/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C PERU

DEFINICIONES D...docx 2 ULTIMO JAVIER...docx

2. Captura de SUNEDU, Experto: Mg. Edy Karina Guevara Ortega

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GUEVARA ORTEGA, EDY KARINA DNI 25001184	BACHILLER EN EDUCACION CON LA ESPECIALIDAD INICIAL - PRIMARIA Fecha de Diploma: 05/04/01	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
GUEVARA ORTEGA, EDY KARINA DNI 25001184	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de Diploma: 10/12/18	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
GUEVARA ORTEGA, EDY KARINA DNI 25001184	LICENCIADO EN EDUCACION-ESPECIALIDAD: INICIAL Y PRIMARIA Fecha de Diploma: 19/09/2001	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
GUEVARA ORTEGA, EDY KARINA DNI 25001184	LICENCIADO EN EDUCACION INICIAL Y PRIMARIA Fecha de Diploma: 19/09/2001	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

PERÚ		Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS				
La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.				
INFORMACIÓN DEL CIUDADANO				
Apellidos	ESCALANTE CARRILLO			
Nombres	ELIAS			
Tipo de Documento de Identidad	DNI			
Numero de Documento de Identidad	41605906			
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN				
Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.			
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA			
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA			
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL			
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA				
Grado Académico	MAESTRO			
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA			
Fecha de Expedición	14/02/22			
Resolución/Acta	0019-2022-UCV			
Diploma	052-146130			
Fecha Matricula	06/04/2020			
Fecha Egreso	25/08/2021			
		Fecha de emisión de la constancia:		
		15 de Enero de 2024		
				



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20187459258
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCIÓN	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos <i>Julio Wilbert Latorve Sotomayor</i>	DNI: <i>239941105</i>

Consentimiento:

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

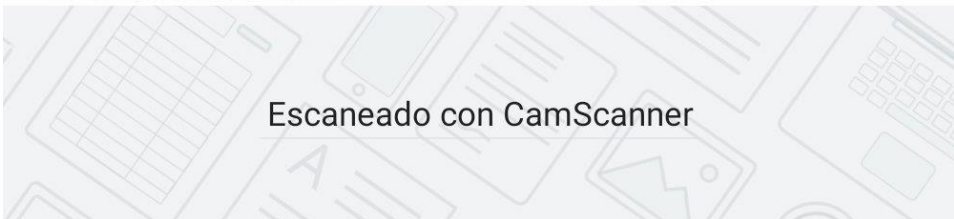
Nombre del Trabajo de Investigación	
GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCIÓN, CUSCO 2023	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor Nombres y Apellidos:	DNI:
JAVIER PAULINO CABRERA MONTEAGUDO	25004661

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

Lugar y Fecha: *Quillabamba, 03 de enero del 2024.*


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCIÓN
 Firma: *[Firma]*
 DNI: 239941105
 (Titular o Representante legal de la Institución)

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



Anexo 6 : VALIDES Y CONFIABILIDAD DE LA INVESTIGACION

V1: Gobierno Digital

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	30

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

V2: Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	30

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Anexo 7: Recolección de datos

VI. Gobierno Digital																													
ENCU ESTA	D1. Ciudadano digital									D2. Administración pública digital									D3. Sector privado digital									total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	PT	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	PTJ	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25		P26
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	5	5	5	44	5	4	4	5	5	4	5	5	4	41	125
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	4	4	5	4	40	4	4	4	4	5	4	5	5	4	39	119
3	5	4	4	5	5	4	4	5	36	4	5	4	3	4	4	5	4	37	4	4	4	4	5	4	5	5	4	39	112
4	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	4	4	3	4	4	5	4	36	4	4	4	4	5	3	5	5	4	38	108
5	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	4	4	3	4	4	5	4	36	4	4	4	4	5	3	5	5	4	38	108
6	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	4	4	3	4	4	4	3	34	4	4	4	4	5	3	5	5	4	38	106
7	4	4	4	5	3	3	4	4	31	3	4	4	3	4	4	4	3	33	4	4	4	4	5	3	4	5	3	36	100
8	4	4	4	5	3	3	4	4	31	3	4	4	3	4	4	4	3	33	4	4	4	4	5	3	4	4	3	35	99
9	4	4	4	5	3	3	4	4	31	2	3	3	3	3	4	4	3	29	3	4	3	4	5	3	4	4	3	33	93
10	4	4	4	4	3	3	4	4	30	2	3	3	3	3	4	4	3	29	3	4	3	4	5	3	4	4	3	33	92
11	4	4	4	4	3	3	4	4	30	2	3	3	3	3	4	4	3	29	3	4	3	4	5	3	4	4	3	33	92
12	4	3	3	4	3	3	4	4	28	2	3	3	3	3	4	4	3	29	3	4	3	3	4	3	4	4	2	30	87
13	4	3	3	4	3	3	3	4	27	2	3	3	3	3	3	4	3	28	3	4	3	3	4	2	4	4	2	29	84
14	4	3	3	2	3	3	3	4	25	2	3	3	3	3	3	4	3	28	3	4	3	3	4	2	4	4	2	29	82
15	4	3	3	2	3	3	3	4	25	2	3	3	3	3	3	4	3	28	3	4	3	3	4	2	4	4	2	29	82
16	4	3	3	2	3	3	3	4	25	2	3	2	3	3	3	4	3	27	3	4	3	3	4	2	3	4	2	28	80
17	3	3	3	2	3	3	3	4	24	2	3	2	3	3	3	4	3	26	3	3	3	3	4	2	3	4	2	27	77
18	3	3	3	2	3	3	3	4	24	2	3	2	3	3	3	4	3	26	3	3	3	3	4	1	3	4	2	26	76
19	3	3	3	2	3	3	3	4	24	2	3	2	3	3	3	3	2	24	3	3	3	3	3	1	3	4	2	25	73
20	3	3	3	2	3	3	3	4	24	2	3	2	2	3	3	3	2	23	3	3	3	2	3	1	3	4	2	24	71
21	3	3	3	2	3	3	3	4	24	2	3	2	2	3	3	2	2	22	3	3	3	2	3	1	3	4	1	23	69
22	3	3	3	2	3	2	3	3	22	2	3	2	2	3	3	2	2	22	3	3	3	2	3	1	3	4	1	23	67
23	3	3	3	2	3	2	3	3	22	2	3	2	2	2	3	2	2	21	3	3	3	2	3	1	3	4	1	23	66
24	3	2	3	2	3	2	2	3	20	2	2	2	2	2	3	2	2	20	3	3	3	2	2	1	3	4	1	22	62
25	3	2	3	2	3	2	2	3	20	2	2	2	2	2	3	2	2	20	3	3	3	2	2	1	3	4	1	22	62
26	3	2	3	2	3	2	2	3	20	2	2	1	1	2	3	2	1	17	3	2	2	2	2	1	3	3	1	19	56
27	3	2	3	2	3	2	2	3	20	2	2	1	1	2	3	1	1	16	2	2	2	2	2	1	3	3	1	18	54
28	2	2	3	1	2	2	2	2	16	2	1	1	1	2	2	1	1	13	2	2	2	2	2	1	2	3	1	17	46
29	2	2	2	1	2	1	2	2	14	2	1	1	1	2	2	1	1	13	2	2	2	2	2	1	2	3	1	17	44
30	2	2	1	1	1	1	1	2	11	1	1	1	1	2	2	1	1	12	1	2	2	2	2	1	2	2	1	15	38

V2: Calidad de servicio

ENCU ESTA	D1. Capacidad de					D2. Fiabilidad					D3. Seguridad					D4. Empatía					D5. Tangibilidad					total		
	P1	P2	P3	P4	PTJ	P5	P6	P7	P8	PTJ	P9	P10	P11	P12	PTJ	P13	P14	P15	P16	P17	PTJ	P18	P19	P20	P21		P22	PTJ
1	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	106
2	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	101
3	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	99
4	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	98
5	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	97
6	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	4	4	5	5	4	22	4	4	4	3	4	19	93
7	4	4	5	4	17	4	5	3	3	15	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	88
8	4	4	5	4	17	4	5	3	3	15	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	86
9	4	4	5	4	17	4	5	3	3	15	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	86
10	4	4	4	4	16	4	5	3	3	15	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	83
11	4	4	4	4	16	4	5	3	3	15	4	4	5	4	17	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	82
12	4	4	4	4	16	4	5	3	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	81
13	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	79
14	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	78
15	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15	77
16	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	75
17	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	3	4	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14	73
18	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	3	4	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14	73
19	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	3	4	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14	73
20	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14	70
21	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14	70
22	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14	69
23	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	16	2	2	3	2	3	12	67
24	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	3	12	66
25	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	3	11	63
26	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	3	11	63
27	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	3	11	63
28	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	2	3	3	1	3	12	2	2	2	2	3	11	57
29	3	3	3	3	12	3	3	1	1	8	3	3	3	3	12	2	3	3	1	3	12	1	1	2	2	3	9	53
30	1	2	2	2	7	3	1	1	1	6	2	2	2	3	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	32