

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno digital y la calidad de servicios al usuario en una
entidad municipal, Loreto 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Escobar Flores, Roger Ernesto (orcid.org/0009-0006-3178-4727)

ASESORES:

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (orcid.org/0000-0003-3188-3662)

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO, 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 la calidad de servicios al usuario en una entidad municipal, Loreto 2024", cuyo autor es ESCOBAR FLORES ROGER ERNESTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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, 27 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO DNI: 09961475 ORCID: 0000-0003-3188-3662	Firmado electrónicamente por: RJCONTRERASR el 08-08-2024 18:03:26

Código documento Trilce: TRI - 0837281



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ESCOBAR FLORES ROGER ERNESTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de 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 la calidad de servicios al usuario en una entidad municipal, Loreto 2024", 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
ESCOBAR FLORES ROGER ERNESTO DNI: 41590026 ORCID: 0009-0006-3178-4727	Firmado electrónicamente por: RESCOBARFL el 28- 07-2024 13:11:32

Código documento Trilce: INV - 1761465

Dedicatoria

Con mucho amor a Dios por la vida y la salud, de hacer posibles esta investigación y a mis seres queridos.

Agradecimiento

A mi esposa Leticia, mis hijas Luciana y Mirian, por ser parte de esta felicidad, a la universidad por la industrialización del conocimiento

Índice de contenidos

Pág.

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	23
III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS.....	71
ANEXOS	77

Índice de tablas

Tabla 1 Alfa de Cronbach.....	29
Tabla 2 Tabla Cruzada entre el Gobierno Digital y la Calidad de Servicios	31
Tabla 3 Tabla Cruzada entre el Gobierno Digital y la Fiabilidad.....	33
Tabla 4 Tabla Cruzada entre el Gobierno Digital y la Accesibilidad	35
Tabla 5 Tabla Cruzada entre el Gobierno Digital y la Competencia del Personal	37
Tabla 6 Prueba de la normalidad de las variables Gobierno Digital y Calidad de servicios	39
Tabla 7 Resumen de procesamiento de casos del gobierno digital y la calidad de servicios	40
Tabla 8 Determinación del ajuste del gobierno digital y la calidad de servicio	41
Tabla 9 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (gobierno digital y calidad de servicios).....	42
Tabla 10 Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: gobierno digital y calidad de servicios	43
Tabla 11 Presentación de los coeficientes ajuste del gobierno digital y calidad de servicios	44
Tabla 12 Resumen de procesamiento de casos del gobierno digital y fiabilidad .	45
Tabla 13 Determinación del ajuste de la gobierno digital y fiabilidad	46
Tabla 14 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (gobierno digital y fiabilidad)	47
Tabla 15 Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: gobierno digital y fiabilidad	48
Tabla 16 Presentación de los coeficientes ajuste del gobierno digital y fiabilidad	49
Tabla 17 Resumen de procesamiento de casos del gobierno digital y la accesibilidad.....	50
Tabla 18 Determinación del ajuste del gobierno digital y la accesibilidad	51
Tabla 19 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (inteligencia artificial y la competencia personal).....	52
Tabla 20 Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables gobierno digital y accesibilidad	53

Tabla 21 Presentación de los coeficientes ajuste del Gobierno digital y accesibilidad	54
Tabla 22 Resumen de procesamiento de casos del gobierno digital y la competencia del personal.....	55
Tabla 23 Determinación del ajuste de la gobierno digital y fiabilidad	56
Tabla 24 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (gobierno digital y fiabilidad)	57
Tabla 25 Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: gobierno digital y competencia personal.....	58
Tabla 26 Presentación de los coeficientes ajuste del gobierno digital y la competencia personal	59

Índice de figuras

Ilustración 1 Gráfico de Barras entre el Gobierno Digital y la Calidad de Servicios	32
Ilustración 2 Gráfico de barras entre el Gobierno Digital y la fiabilidad	34
Ilustración 3 Gráfico de barras entre el Gobierno Digital y la Accesibilidad	36
Ilustración 4 Gráfico de barras entre el Gobierno Digital y la Competencia del Personal	38

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo general examinar todo lo correspondiente al gobierno digital y la calidad de servicios de los usuarios de la entidad municipalidad. Se empleó una metodología básica, diseño no experimental, corte transversal, con un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional-causal. Se obtuvo una muestra de 101 usuarios a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia y se empleó una encuesta como técnica de recolección de datos empleando cuestionarios como instrumento. En los resultados representativos, se obtuvo que el 36.6% de los usuarios emplean el gobierno digital de forma inapropiada, por el contrario, un 27.7% la utiliza de manera apropiada. En relación a los resultados inferenciales se obtuvo un valor de Nagelkerke de 0.124 y Wald de 10.243 con un valor p de 0.001, también se consiguió que el modelo se ajusta bien a datos de prueba al lograr un valor de Chi cuadrado de Pearson de 13,736 con una significancia de $p=0.001$ en la bondad de ajuste, debido a que el valor de p es inferior a 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: gobierno digital, calidad de servicios, institución gubernamental, herramientas tecnológicas.

Abstract

The general objective of this work is to examine everything related to digital government and the quality of services of the users of the Municipality. A basic methodology, non-experimental design, cross-sectional section, with a quantitative approach and a correlational-causal scope was used. A sample of 101 users was obtained through a non-probabilistic convenience sampling and a survey was used as a data collection technique using questionnaires as an instrument. In the representative results, it was found that 36.6% of users use digital government inappropriately, on the contrary 27.7% use it appropriately. In relation to the inferential results, a Nagelkerke value of 0.124 and Wald of 10.243 was obtained with a p-value of 0.001, it was also achieved that the model fits well to test data by achieving a Pearson's Chi-square value of 13.736 with a significance of $p=0.001$ in the goodness of fit. Because the P value is less than 0.05, the null hypothesis is rejected, and it is concluded by examining everything related to digital government and the quality of services.

Keywords: digital government, quality of services, government institution, technological tools.

I. INTRODUCCIÓN

A través de la historia, el desarrollo del Gobierno Digital en Perú ha sido un proceso gradual que ha ido evolucionando con el tiempo. En sus inicios, se implementaron medidas clave para el Gobierno Digital, que abarcaron la transformación digital de entidades públicas, la interoperabilidad en el Estado, la adquisición de tecnología y la identidad digital. Estos fundamentos han sentado las bases para modernizar la administración pública mediante el uso estratégico de tecnologías digitales y datos para generar valor.

El progreso de la gobernanza digital en Perú ha mejorado gracias a la implementación de herramientas de gobierno electrónico. Se centra en fortalecer los procesos municipales para facilitar la interoperabilidad y el intercambio de datos entre entidades. Esta iniciativa promueve la economía digital y prioriza proyectos efectivos que favorecen a las comunidades locales. A pesar de los logros alcanzados, persisten desafíos y áreas de mejora en la adopción de tecnologías (Huamani et al., 2021).

En la actualidad, el Gobierno Digital emplea la investigación y la conectividad para revitalizar la capacidad y eficacia del sistema gubernamental, así como la calidad de los servicios que se proporcionan a los ciudadanos. Una de sus características más destacadas es la capacidad de realizar trámites en línea, lo que facilita el acceso a los servicios públicos y reduce los costos relacionados con la burocracia.

De este modo, el gobierno digital contribuye a mejorar la calidad de los servicios mediante el aumento de la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios públicos. Esto se logra mediante la implementación de tecnologías de la información y la comunicación, las cuales tienen un impacto positivo en la mejora de los servicios ofrecidos a los ciudadanos (Rocha et al., 2023).

A nivel mundial, el gobierno digital ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, siendo reconocido como una herramienta fundamental para transformar los procesos y servicios gubernamentales, mejorando la capacidad de respuesta y la confianza en el sector público. Durante la pandemia de COVID-19, el Gobierno Digital se volvió crucial para que los gobiernos pudieran seguir operando en tiempos de crisis y ofrecer calidad de servicios a ciudadanos y empresas.

Uno de ellos sería el Gobierno de la India que se ha centrado en iniciativas como los Centros de Servicios Comunes (CSC) para garantizar un acceso fácil a los servicios digitales de la Administración en zonas remotas, especialmente en áreas rurales. Estos

quioscos locales asistidos por el usuario han demostrado ser una estrategia efectiva para garantizar una prestación de servicios de mayor calidad a través de la tecnología digital (Soni & Mitchell, 2022).

A nivel latinoamericano, el tema del Gobierno digital tiende a variar según el país al que nos referimos, siendo que algunos no tienen correctamente estructuradas sus estrategias u organización que permita otorgar una adecuada calidad de servicios a los habitantes.

Ante esta situación se visualizan ciertos indicios sobre la búsqueda de soluciones para el uso eficiente en cuanto al tema del Gobierno digital; comenzando con promover una buena conectividad a internet seguido de una visión clara en cuanto a la información democrática y con el claro apoyo económico del gobierno a cargo (González-Bustamante, et al., 2020).

Todo lo anteriormente mencionado intenta dar a conocer la necesidad de contar con gobiernos en línea que ayuden a brindar un mayor alcance de las políticas que fueron diseñadas por las autoridades, mismos que buscan ejercer un gobierno favorable para todos.

A nivel nacional, en cuanto al tema del Perú es sabido que ya existe una ley correspondiente al año 2018 en el que se profundiza sobre la implementación del Gobierno digital. En dicha ley se nos explica la finalidad de la misma, la cual es mejorar la prestación y a su vez dar acceso a la población de los servicios digitales además de incentivar a la contribución entre entidades pertenecientes a la administración pública. Fue durante el inicio de la etapa de pandemia que dicho proceso de implementación se agilizó en todos los grados del gobierno peruano, logrando así que diversos municipios realicen el Plan del Gobierno Digital (PGD).

A nivel regional, cuando hablamos de gobierno digital hay muchas situaciones dentro localidades o poblaciones en donde no está presente una buena administración y capacitación que proponga la correcta calidad de servicios para los habitantes de dicha región.

Debido a esta situación, se evidenció un caso dentro de la municipalidad Distrital de San Martín donde el gobierno electrónico está considerado en niveles que van desde lo regular a mediocre debido a la falta de capacitación en la plataforma virtual municipal lo que hace que los usuarios prefieran presentarse de forma presencial a la municipalidad, causando incomodidad por el tiempo extenso de espera que toman los trámites y la atención, con casos en los que llegan hasta la falta de respuesta pertinente

incluso generando que la disponibilidad de la información sea escaso haciendo que los datos no sean actualizados a tiempo y entre otros factores también está en la que el personal no se encuentra debidamente formado e instruido para orientar a los usuarios (Díaz et al., 2022).

A nivel local, el gobierno digital del Loreto conlleva un impacto significativo en el aspecto de facilitar los actos o diligencias que lleva a cabo una institución gubernamental del sector local.

Uno de los principales conflictos a resaltar es que no todos los distritos tienen un acceso equitativo a esta tecnología lo que conlleva a generar barreras burocráticas. La falta de economía e infraestructura digital aportó a las carencias en ciertas instituciones gubernamentales.

En el municipio del Loreto existe la tendencia de favorecer los proyectos de mayor facilidad en lugar de los más elaborados. Esto ha resultado un mayor progreso en la dimensión de la información electrónica en comparación a la capacidad de los servicios en línea, y a su vez, la intervención electrónica está menos desarrollada (Fernández y Schroeder, 2023).

A continuación, se presenta la situación en la entidad municipal aproximadamente seis años atrás se encontraba desarrollando un procedimiento de ajuste y adaptación a las nuevas herramientas tecnológicas que permiten al ciudadano tener fácil accesibilidad a los distintos servicios que brinda esta institución gubernamental.

En base a lo expuesto líneas arriba se plantea el siguiente problema general: ¿El gobierno digital brinda servicios de calidad a los usuarios de la Municipalidad de Loreto 2024?, asimismo, se desglosan los problemas específicos: ¿Mediante el gobierno digital, existe fiabilidad en los servicios brindados a los usuarios de la Municipalidad del Loreto 2024? ¿Mediante el gobierno digital, existe accesibilidad en los servicios brindados a los usuarios de la Municipalidad del Loreto 2024? ¿Mediante el gobierno digital, existe competencia personal en los servicios brindados a los usuarios de la Municipalidad del Loreto 2024?

Este estudio resalta la utilidad del Gobierno Digital para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de las funciones públicas, así como para fomentar la participación ciudadana. Mediante el uso de herramientas digitales, los gobiernos pueden ofrecer servicios más eficientes, reduciendo costos y tiempos. Esto resulta en una notable mejora en la calidad de los servicios proporcionados a los ciudadanos.

Los beneficios del Gobierno Digital son significativos tanto para los ciudadanos como para las entidades gubernamentales. Para los ciudadanos, implica un acceso más fácil a los servicios públicos, una interacción más efectiva, promoviendo así una democracia participativa. Por otro lado, para las instituciones gubernamentales, el Gobierno Digital mejora la gestión pública, contribuyendo a una gobernanza más efectiva y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.

La relevancia de esta investigación radica en su capacidad para modernizar la gestión pública, mejorar la calidad de los servicios, fortalecer la democracia y promover relaciones más sólidas entre los ciudadanos y el Estado.

La Justificación teórica que respalda la realización de este estudio se ha elegido en concordancia a la trascendencia de innovaciones tecnológicas tales como la inclusión del gobierno digital y su aplicación en la calidad de servicios que brinda en los usuarios inclusive llegando a los lugares más alejados y satisfaciendo de forma efectiva sus necesidades.

Según la teoría del autor esta es un conjunto de ideas conexas, equivalentes y sugerencias que señalan un trazo de visión metódica de sucesos y referencias de vínculos entre variables, con el objetivo de describir y pronosticar los acontecimientos (Kerlinger, 2019).

Este estudio tiene Justificación Práctica dado que está enfocado en el gobierno digital y que permite una mayor accesibilidad en cuanto a los servicios de organismos municipales o entidades gubernamentales que han implementado los servicios digitales que posteriormente ofrecen a los ciudadanos. Por ello, desde el punto de vista práctico se efectúa este estudio.

Se estima que un trabajo de búsqueda tiene una argumentación práctica, dado su origen y ello coadyuva en averiguar una cuestión o, por lo cual, plantea argumentos que al efectuarse con perseverancia aportarían a subsanar (Méndez, 2020).

Esta investigación tiene una justificación metodológica, ya que vamos a investigar sobre la implementación de soluciones digitales en la Municipalidad del Loreto, siguiendo mejores prácticas de gestión de proyectos y tecnología, garantiza un cambio suave y una adopción efectiva por parte de los usuarios.

Si un estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar raciocinio coherente de discernimiento, da nuevas ideas de formular investigación y la justificación metodológica de análisis se origina dado el objetivo por efectuar e insertar un nuevo procedimiento para crear (Méndez, 2020).

Esta indagación tiene una justificación social, en función de la necesidad de brindar servicios más accesibles, eficientes y transparentes a los ciudadanos, promoviendo la participación y la confianza en las instituciones gubernamentales.

La teoría de la justificación social refiere que las personas argumentan y agilizan los métodos sociales a los que corresponden de forma que las resoluciones políticas, sociales y asequibles son entendidas como justas y legales, aunque estas los afecten y vulneren (Jost y Banaji, 2022).

El objetivo general de este estudio consiste en analizar el gobierno digital en la calidad de servicios en los usuarios de la Municipalidad, Loreto 2024. Para lograr este objetivo, se han establecido los siguientes objetivos específicos: analizar el gobierno digital en la fiabilidad en los usuarios de la Municipalidad, Loreto 2024, analizar el gobierno digital en la accesibilidad en los usuarios de la Municipalidad, Loreto 2024 y analizar el gobierno digital en la competencia del personal en los usuarios de la Municipalidad, Loreto 2024.

La hipótesis general de la investigación es; existe un buen gobierno digital en la calidad de servicios en los usuarios de la Municipalidad, Loreto 2024, las hipótesis específicas son; existe un buen gobierno digital en la fiabilidad en los usuarios de la Municipalidad, Loreto 2024, existe un buen gobierno digital en la accesibilidad en los usuarios de la Municipalidad, Loreto 2024 y existe un buen gobierno digital en la competencia del personal en los usuarios de la Municipalidad, Loreto 2024.

Entre las limitaciones detectadas en el progreso de este proyecto, enfocado en la entidad municipal, incluyen ciertos factores que impiden la accesibilidad de datos precisos y detallados, debido a políticas de privacidad y seguridad de datos.

Marco Teórico:

A nivel internacional, se examinaron investigaciones vinculadas a las variables abordadas en esta investigación. Por lo tanto, se incorporaron tesis de posgrado y artículos científicos altamente relevantes en el análisis.

De Grande (2020), resalto en su investigación, el gobierno electrónico y accesibilidad, disponibilidad de servicios en plataformas, Argentina 2020, tuvo como propósito evaluar el impacto del gobierno electrónico en la accesibilidad de servicios, con metodología correlacional causal, básica, no experimental, cuantitativo, con una $N = 300$ y $n = 300$ usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario, muestreo no probabilístico. El resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,743 (74,3%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de

Nagelkerke = 0,439, y un estadístico de Wald = 42,387, 47,223 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno electrónico tiene efecto en la calidad de servicio en la institución pública.

Cardona y Londoña (2020), resalto en su investigación, el gobierno electrónico en factor determinante en la calidad de sus operaciones de las organizaciones, tuvo como propósito evaluar el impacto del gobierno electrónico como factor determinante en las organizaciones de Colombia, con metodología correlacional causal, básica, no experimental, cuantitativo, con una $N = 420$ y $n = 420$ empresarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario, muestreo no probabilístico. El resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,653 (65%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de Nagelkerke = 0,485, y un estadístico de Wald = 45,367, 57,339 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno electrónico tiene efecto en la calidad de operaciones en las organizaciones.

Heredia (2022), resalto en su investigación, calidad de servicios con herramientas digitales en la percepción de los usuarios, México, tuvo como propósito evaluar la calidad de servicio con herramientas digitales y la percepción del cliente, con metodología correlacional causal, básica, no experimental, cuantitativo, con una $N = 150$ y $n = 150$ usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario, muestreo no probabilístico. El resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,767 (77%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de Nagelkerke = 0,439, y un estadístico de Wald = 47,387, 49,263 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno electrónico tiene efecto en la percepción de los usuarios en la institución pública.

Gonzales (2021), resalto en su investigación, expediente electrónico en un poder judicial en la calidad de servicio, tuvo como propósito evaluar el impacto del expediente electrónico en la calidad de servicio de los usuarios, Lima, con metodología correlacional causal, básica, no experimental, cuantitativo, con una $N = 580$ y $n = 580$ usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario, muestreo no probabilístico. El resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,683 (68%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de Nagelkerke = 0,585, y un estadístico de Wald = 65,367, 59,369 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la

variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno electrónico tiene efecto en la calidad de servicio en la institución pública.

Cesar (2022), resalto en su investigación, políticas públicas del gobierno electrónico para optimizar la atención del usuario en el ministerio público, Cajamarca, tuvo como propósito evaluar el impacto de las políticas públicas del gobierno electrónico para optimizar la atención del usuario, con metodología correlacional causal, básica, no experimental, cuantitativo, con una $N = 230$ y $n = 230$ usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario, muestreo no probabilístico. El resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,763 (76%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de Nagelkerke = 0,665, y un estadístico de Wald = 54,367, 64,339 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión que las políticas públicas del gobierno electrónico tienen efecto en la calidad de atención a los usuarios.

Infante (2021), resalto en su investigación, el gobierno electrónico en el impacto de la gestión pública en una municipalidad, Arequipa, tuvo como propósito evaluar el impacto del gobierno electrónico en la gestión pública de una municipalidad, con metodología correlacional causal, básica, no experimental, cuantitativo, con una $N = 180$ y $n = 180$ usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario, muestreo no probabilístico. El resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,753 (75%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de Nagelkerke = 0,495, y un estadístico de Wald = 55,327, 57,529 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno electrónico tiene efecto en la gestión pública de una municipalidad.

Calmett (2021), resalto en su investigación, el gobierno electrónico en el impacto de la gestión pública en la procuraduría Lima, tuvo como propósito evaluar el impacto del gobierno electrónico en la gestión pública, en la procuraduría, con metodología correlacional causal, básica, no experimental, cuantitativo, con una $N = 90$ y $n = 90$ usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario, muestreo no probabilístico. El resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,738 (73%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de Nagelkerke = 0,479, y un estadístico de Wald = 66,327, 47,529 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno electrónico tiene efecto en la gestión pública en la procuraduría.

Córdova (2022), resalta en su investigación, el gobierno digital en el impacto de la gestión municipal, Perú, tuvo como propósito evaluar el impacto del gobierno digital en la gestión municipal, con metodología correlacional causal, básica, no experimental, cuantitativo, con una $N = 80$ y $n = 80$ usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario, muestreo no probabilístico. El resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,653 (65%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de Nagelkerke = 0,495, y un estadístico de Wald = 65,377, 59,623 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno digital tiene efecto en la gestión municipal.

En este marco de estudio, en las bases teóricas, se han llegado a explorar aquellos principios teóricos relacionados con la variable independiente de gobierno digital con la determinación de proporcionar una comprensión con profundidad, junto con sus dimensiones correspondientes. En breve, se describen detalladamente estas dimensiones.

Según Espinoza et al., (2023), indican que el gobierno digital es aquella parte de una transformación del estado y la sociedad. En el cual tiene como fin el brindar una rápida accesibilidad de obtener información en los diversos trámites a los ciudadanos, también brinda una transparencia y la transmisión de la confianza que necesita tener el Estado con el pueblo para disponer una buena relación y la participación los ciudadanos, al igual que tengan la información modernizada.

Según Espinoza et al., (2023), definen las siguientes dimensiones: páginas web, acceso a internet y herramientas tecnológicas. La dimensión páginas web: Es aquel sitio en la Web, desde la implementación de las páginas web sirvió como una herramienta en el cual brinda mayor comunicación e interacción con las personas. A través de ello, los usuarios pueden acceder a informaciones sobre consultas, servicios, entre otros.

En cuanto a los indicadores de las páginas web, Espinoza et al., (2023), establecen: transmisión de información, información confiable y mayor interacción. El indicador transmisión de información, indica la importancia en el funcionamiento a través de las páginas web ya que es esencial para la interacción entre los usuarios y el sitio web, permitiendo la entrega de contenido y la comunicación entre el navegador y el servidor. También es bidireccional, ya que no solo recibes datos del servidor, sino que

también puedes enviar información al servidor, como al completar un formulario en línea o al interactuar con elementos dinámicos de la página.

Respecto al indicador Información confiable, Espinoza et al., (2023), indican que la confiabilidad en las páginas web se refiere a la construcción y el mantenimiento de la confianza de los usuarios en los sitios web, lo que a su vez influye en su credibilidad, reputación y la experiencia general del usuario. Es importante que la información proporcionada en las páginas web sea confiable para evitar malentendidos o acciones no deseadas.

El indicador mayor interacción, según Espinosa et al., (2023), señalan que la mayor interacción en las páginas web se refiere a que puede conducir a una experiencia del usuario más enriquecedora, una mayor retención de usuarios, mejores tasas de conversión y un mejor posicionamiento en los motores de búsqueda. Esto puede tener un impacto significativo en el éxito y la efectividad de un sitio web.

Los indicadores de la dimensión acceso a internet describen los siguientes: Mejor conexión, mayor alcance de la comunicación y facilidad de información. El indicador mejor conexión se refiere a una mejor conexión a Internet proporcionando velocidades más rápidas, una experiencia más confiable, menor latencia y la capacidad de admitir múltiples dispositivos conectados, lo que mejora significativamente el acceso a una amplia gama de servicios y recursos en línea. Es decir que tiene un impacto significativo en la experiencia del usuario y en la capacidad de aprovechar al máximo los recursos en línea.

En cuanto al indicador de mayor alcance de la comunicación, Espinoza et al., (2023), señalan que una mejor cobertura o alcance de la comunicación en términos de acceso a Internet amplía las oportunidades de conectividad para las personas, facilitando el acceso a la información, la comunicación y los servicios en línea desde una variedad de ubicaciones y dispositivos.

Según Espinoza et al., (2023), el indicador facilidad de información, se refiere a la proporción de una plataforma global que permite a las personas acceder a una amplia variedad de información de manera rápida, conveniente y diversa. La facilidad de información que proporciona el acceso a Internet ha transformado la manera en que aprendemos, trabajamos, nos comunicamos e incluso cómo nos entretenemos. Sin embargo, también es importante ser conscientes de la calidad y veracidad de la información que encontramos en línea, ya que no todo lo que está en Internet es necesariamente preciso o confiable.

De acuerdo con Espinoza et al., (2023), señalan que la dimensión herramientas tecnológicas son fundamentales para el gobierno digital, ya que permiten mejorar la eficiencia administrativa, ofrecer servicios en línea, promover la transparencia y la rendición de cuentas, y fomentar la participación ciudadana en el proceso gubernamental. Las herramientas tecnológicas permiten que el gobierno digital sea una realidad. Es decir que las herramientas tecnológicas son la infraestructura sobre la cual se construye el gobierno digital, permitiendo una administración más eficiente, transparente y participativa.

Respecto a los indicadores de la dimensión herramientas tecnológicas, Espinoza et al., (2023), establecen: automatización de los procesos de gestión, almacenamiento de información y disponibilidad del sistema. El indicador automatización de los procesos de gestión, se refiere al proceso de utilizar las herramientas tecnológicas para realizar, controlar y optimizar actividades administrativas y operativas dentro de una organización de manera automatizada. La automatización de procesos de gestión mediante herramientas tecnológicas es fundamental para mejorar la eficiencia, reducir los errores, aumentar la agilidad empresarial y mejorar la experiencia del cliente, lo que a su vez puede conducir a una mayor competitividad y rentabilidad para las organizaciones. También es esencial para el gobierno digital, ya que contribuye a mejorar la eficiencia, la transparencia, la participación ciudadana y la calidad de los servicios gubernamentales. Al implementar sistemas automatizados, los gobiernos pueden avanzar hacia una administración más eficaz y centrada en el ciudadano.

Espinoza et al., (2023), precisan que el indicador almacenamiento de información es un componente esencial de la gestión de datos en el gobierno digital, ya que garantiza que la información crítica esté disponible, segura y accesible cuando sea necesario. También con ayuda de las herramientas tecnológicas garantiza el acceso rápido y eficiente a la información, conservar datos de manera segura, facilitar el análisis y la personalización, promover la integración entre sistemas y aplicaciones, y cumplir con requisitos de seguridad y cumplimiento normativo.

En cuanto al indicador disponibilidad del sistema, Espinoza et al., (2023), se refieren a la medida en que un sistema informático, aplicación o servicio está accesible y operativo cuando se necesita. Es crucial para el funcionamiento eficiente y seguro de las herramientas tecnológicas ya que garantiza altos niveles de disponibilidad no solo es esencial para la continuidad del negocio y la satisfacción del cliente, sino también para cumplir con los requisitos normativos y mantener la competitividad en el mercado.

Para Gabriela et al. (2021) nos dice que el Gobierno digital se refiere a la utilización de tecnologías de la información y comunicación para la población, especialmente en tiempos de confinamiento domiciliario, además menciona como herramientas tecnológicas a las aplicaciones móviles y sitios web, han sido utilizadas por el gobierno peruano para fomentar el autocuidado y la prevención de la COVID-19 en la población lo cual han demostrado ser efectivas para transmitir información y promover el conocimiento en tiempos de pandemia.

Por su parte, en esta investigación Huamán & Medina (2022) menciona que la transformación digital en el sector público es más que simplemente digitalizar servicios, ya que implica una reestructuración profunda que puede generar beneficios económicos y sociales significativos.

Adicionalmente, Cuba (2023), define como un proceso que implica el uso de tecnologías digitales para mejorar procesos, productos y servicios organizacionales, así como para generar nuevos modelos de negocio y formas de interacción con diversos actores. Se que la transformación digital es parte de la cuarta revolución industrial, caracterizada por la convergencia de tecnologías destacadas físicas, digitales y biológicas, con impacto social y económico a nivel global. Se enfatizan las dimensiones: i) Páginas Web, lo aborda la transformación digital destacando la integración de tecnologías digitales para mejorar la calidad de la atención al paciente y optimizar los procesos financieros, lo que implica la implementación de sistemas electrónicos. soluciones de telemedicina y análisis de datos, ii) Acceso a internet, incluye en el tema el aumento en el uso de billeteras digitales y transacciones financieras digitales en Perú, lo que ha llevado a una digitalización generalizada de las transacciones financieras en todos los grupos demográficos, iii) Herramientas Tecnológicas, estas herramientas tecnológicas han demostrado mejorar la eficiencia, precisión y transparencia en la gestión financiera y en los servicios bancarios, resaltando la implementación de un enfoque híbrido de clasificación de transacciones y predicción de flujo de efectivo para mejorar los servicios bancarios para las PYMEs, utilizando un modelo de aprendizaje profundo.

Igualmente, Delgado (2020), aborda la importancia del Gobierno Digital en la modernización de la administración pública y en la mejora de la comunicación entre los órganos del Estado y la sociedad civil a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Se destaca que los países latinoamericanos están en un estado incipiente en cuanto a modernización tecnológica y se enfatiza en la necesidad de

implementar un modelo de gobierno digital para llegar de manera directa y oportuna al ciudadano, así mejorando la percepción de modernización por parte de la ciudadanía. Se enfatizan las dimensiones: i) Páginas Web, menciona que las páginas web son una herramienta importante en el Gobierno Digital, ya que permiten una mayor interacción entre los ciudadanos y el gobierno a través del intercambio de información.

Por otra parte, Mejía (2021), argumenta que el Gobierno Digital utiliza las TIC como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos, creando valor público y promoviendo la unión entre el gobierno y la sociedad civil. Se centra en el usuario, el uso de datos, metodologías ágiles y procesos iterativos. Se enfatizan las dimensiones: i) Páginas Web, son accesibles a través de la World Wide Web, lo que genera un impacto en la sociedad al provocar cambios y transformaciones de naturaleza social, cultural y económica.

Por su parte, Ramírez (2023), menciona que el gobierno digital es una herramienta fundamental en diferentes escenarios gubernamentales, brindando servicios públicos a los ciudadanos de manera transparente, eficiente y efectiva en cualquier momento y lugar. Se enfatizan las dimensiones: i) Páginas Web, las municipalidades provinciales de la región Lambayeque ven las plataformas digitales como medios complementarios para transmitir información a los ciudadanos, en lugar de una forma de comunicación bidireccional. Además, se señala que existe preocupación por la seguridad de la información brindada en los gobiernos locales, especialmente en términos de privacidad y gestión de registros, ii) Acceso a internet, nos dice que carecen de acceso a internet estable y suficiente para implementar herramientas digitales, lo que dificulta la adopción de sistemas digitales en el gobierno local, iii) Herramientas Tecnológicas, permiten simplificar procesos y procedimientos en las entidades, haciendo más dinámicos y eficientes. Aunque pueden presentar ciertas complejidades al principio, las capacitaciones son fundamentales para fortalecer las capacidades del personal en su uso.

Valencia (2021), señaló que el Gobierno Digital implica el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la gestión pública, reducir costos y tiempos, fortalecer la relación entre gobierno y ciudadanos, y establecer valor a los participantes. Además, se enmarca en leyes como el Decreto Legislativo N° 1412 y el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM en Perú, promoviendo la reactivación económica y el uso masivo de las TIC en servicios públicos. Se enfatizan las dimensiones: i) Páginas Web, son fundamentales para la interacción con los ciudadanos, permitiendo desde la

interacción hasta la transacción, lo que contribuye a la transformación digital en el gobierno. También se destaca la importancia de la interactividad entre las instituciones públicas y los ciudadanos a través de los portales web para simplificar trámites administrativos y mejorar la eficiencia, ii) Acceso a internet, el servicio de internet es deficiente, lo que hace necesario que los gobiernos se responsabilicen de mejorar dicho servicio.

También destaca que es fundamental contar con un buen servicio de internet para la implementación efectiva del Gobierno Digital y la interacción entre instituciones públicas y ciudadanos, iii) Herramientas Tecnológicas, el Gobierno Digital implica el uso de herramientas tecnológicas, como aplicaciones para contrataciones menores, portales web y soluciones digitales, para mejorar la gestión pública, la interacción con los ciudadanos y la eficiencia en los servicios públicos.

Romero et al. (2023), alega que la transformación digital en la atención psicológica implica la progresiva digitalización de los servicios de salud, incluyendo la tele psicología y nuevas tendencias en telesalud. Esta transformación ha sido impulsada por la migración masiva de la atención sanitaria a entornos virtuales durante la pandemia de COVID-19, lo que ha llevado a repensar los desafíos y oportunidades para los profesionales de la psicología en la adopción de herramientas tecnológicas para brindar atención. Se enfatizan las dimensiones: i) Páginas Web, pueden ser utilizadas para el manejo de cogniciones negativas traumáticas en el tratamiento del trastorno de estrés postraumático bajo el enfoque cognitivo conductual, ii) Acceso a internet, en Colombia, la penetración de las tecnologías de información y comunicación en el sector rural es limitada, con acceso a internet concentrado en las grandes ciudades y una diferencia drástica respecto al resto del territorio, iii) Herramientas Tecnológicas, la atención psicológica se utilizan herramientas tecnológicas como videollamadas, mensajes y acceso online a notas de tratamiento para facilitar la interacción entre terapeutas y pacientes. También se destaca la importancia de la incorporación de tecnologías diversas para la prestación de servicios de salud remotos, como monitoreos remotos y sistemas móviles de diagnóstico.

En su parte, Ramos (2024) nos menciona que el gobierno digital se refiere a la gestión de asuntos públicos a través de herramientas digitales y la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación. Implica la utilización de datos digitales para mejorar

procesos y servicios públicos, así como la promoción de la transparencia y la participación ciudadana en la esfera pública en línea.

Por su parte, Valenzuela et al. (2023) hace mención que el gobierno digital implica cambios culturales en la sociedad debido al uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) y recursos tecnológicos de vanguardia. Se enfatizan las dimensiones: i) Páginas Web, el contexto del gobierno digital se refiere a la importancia de ofrecer información de calidad, servicios interactivos y herramientas de búsqueda en los sitios web de entidades gubernamentales. En el caso de Ecuador, se ha señalado que algunas municipalidades no proporcionan información de calidad ni servicios interactivos en sus páginas web, lo que limita la oportunidad de aprovechar la tecnología para fortalecer la interacción con los ciudadanos, ii) Acceso a internet, en la región destaca la importancia del acceso a Internet para garantizar la participación de los ciudadanos en los servicios electrónicos ofrecidos por el gobierno. Se menciona que la democratización en el uso de las tecnologías de la información, junto con el proceso de gestión del conocimiento, no solo permitiría un desempeño efectivo y ventajas competitivas para las organizaciones, incluido el sector público, sino que también fomentaría la inclusión y empoderamiento de la sociedad, iii) Herramientas Tecnológicas, son fundamentales para el desarrollo del gobierno digital, ya que permiten mejorar la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios públicos. Se destaca la importancia de implementar plataformas basadas en inteligencia artificial para apoyar la administración a través de las TIC.

Gutiérrez et al. (2019) refiere la estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa, lo cual puede indicar transparencia y buen desempeño. La publicación de indicadores de Gobierno Corporativo genera confianza a los usuarios y sirve como mecanismo de control sobre la dirección de las organizaciones.

En el presente marco de estudio, en cuanto a las bases teóricas, se ha implementado principios relacionados a nuestra variable dependiente respecto a la calidad de servicios, visibilizando su efectiva prestación de servicios dentro de las entidades estatales las cuales muchas de ellas abundan cierta variedad de quejas y reclamos en varios procedimientos presentes en las instituciones públicas en Perú.

Según Zeithaml et al. (2020) definen la calidad del servicio se describe como la combinación de las expectativas que los clientes tienen con respecto a un servicio específico y su percepción de dicho servicio. En otras palabras, se trata del resultado de comparar lo que los consumidores esperan o desean de un proveedor con sus

impresiones sobre el servicio recibido. En este contexto, es fundamental que todos los componentes de la administración pública se comprometan a ofrecer una atención personalizada de alta calidad que refleje eficacia y transparencia.

Según Zeithaml et al. (2020), los indicadores de la dimensión fiabilidad son: credibilidad, veracidad y confianza. El indicador de credibilidad, se refiere a que es importante en muchos aspectos de la vida, incluyendo las relaciones personales, profesionales y sociales, así como en la comunicación, la toma de decisiones y la evaluación de la información. La credibilidad está intrínsecamente relacionada con la calidad de los servicios de una organización. Una organización creíble es percibida como confiable, honesta y capaz de ofrecer servicios de alta calidad, lo que a su vez puede mejorar la satisfacción del cliente, la lealtad, la reputación de la marca y las recomendaciones. Por lo tanto, es fundamental para las organizaciones mantener y fortalecer su credibilidad para ofrecer servicios de calidad y mantener la satisfacción del cliente.

Según Zeithaml et al. (2020), el indicador veracidad se refiere a la precisión y la corrección de la información, declaración o afirmación en relación con los hechos reales. Es la base de la confianza y la credibilidad en la comunicación humana y en la sociedad en general. Es fundamental para establecer relaciones de confianza, informar de manera precisa y tomar decisiones informadas.

Por su parte Zeithaml et al. (2020), destacan que el indicador confianza se refiere a la creencia o convicción en la fiabilidad, honestidad, integridad y habilidad de otra persona, institución o entidad para cumplir con sus promesas, obrar de manera adecuada y comportarse de manera consistente y predecible. Es un pilar de las relaciones humanas y sociales, y es esencial para la cooperación, la colaboración y el bienestar colectivo. La confianza influye en las expectativas de los clientes, la transparencia y honestidad del proveedor, la resolución de problemas y la fidelidad del cliente, todos los cuales impactan en cómo se perciben los servicios recibidos. Por lo tanto, es fundamental para los proveedores de servicios construir y mantener la confianza de sus clientes para asegurar una percepción positiva de la calidad de sus servicios.

Según Zeithaml et al. (2020), los indicadores de la dimensión accesibilidad son: Transformación, Navegación y Limitaciones. El indicador transformación se refiere a los cambios significativos y fundamentales que una organización realiza en sus procesos, tecnologías, cultura organizacional y estrategias para mejorar la calidad de los servicios

que ofrece a sus clientes. Esta transformación puede ser impulsada por diversos factores, como la evolución del mercado, la aparición de nuevas tecnologías, las expectativas cambiantes de los clientes o la necesidad de mejorar la eficiencia operativa. Implica cambios significativos y fundamentales en los procesos, tecnologías, cultura organizacional y estrategias de una organización para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a sus clientes. Es un proceso continuo que busca adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado y proporcionar valor agregado a los clientes.

Según Zeithaml et al. (2020), el indicador navegación se refiere a garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan acceder y utilizar los servicios de manera efectiva y sin barreras. También se refiere a la capacidad para moverse de manera fácil y eficiente a través de los diferentes puntos de contacto y canales de interacción con una organización para obtener el servicio deseado. Esta navegación suave y sin problemas es fundamental para proporcionar una experiencia positiva al cliente y contribuir a la percepción de la calidad de los servicios.

Para Zeithaml et al. (2020), el indicador limitaciones se refiere a las barreras o dificultades que enfrentan las personas con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas al intentar acceder y utilizar servicios, productos o entornos físicos. Estas limitaciones pueden impedir que las personas con discapacidad participen plenamente en la sociedad y disfruten de los mismos derechos y oportunidades que las personas sin discapacidad.

Mientras que la dimensión competencia del personal, Zeithaml et al. (2020) se refiere a la habilidad, conocimiento, habilidades y actitudes que poseen los empleados de una organización para realizar sus tareas de manera efectiva y satisfactoria, con el objetivo de brindar un servicio de alta calidad a los clientes. La competencia del personal es un factor crucial que influye en la calidad de los servicios ofrecidos por una organización.

Respecto a los indicadores de la dimensión competencia del personal, Zeithaml et al. (2020), describen los siguientes: profesionalismo, diligente y versátil. El indicador profesionalismo se refiere al comportamiento, actitud, habilidades y estándares éticos que los empleados muestran en el desempeño de sus funciones laborales. En el contexto de la competencia del personal, el profesionalismo implica un conjunto de características y comportamientos que contribuyen a la eficacia y calidad del trabajo realizado. También influye en la forma en que los empleados interactúan con los clientes, manejan las situaciones y problemas, y prestan el servicio en general. Los profesionales que

muestran un alto nivel de profesionalismo contribuyen significativamente a la percepción positiva de la calidad de los servicios ofrecidos por una organización.

El indicador diligente Zeithaml et al. (2020), se refiere a la capacidad y disposición de los empleados para realizar sus tareas de manera cuidadosa, eficiente y responsable. La diligencia implica un compromiso activo con el trabajo y una atención meticulosa a los detalles para garantizar que se cumplan los estándares de calidad y se logren los objetivos establecidos. Los empleados diligentes se esfuerzan por realizar sus tareas con precisión, eficiencia y atención a los detalles, lo que contribuye a la satisfacción del cliente y a la reputación de la organización en general.

El indicador versátil según Zeithaml et al. (2020), hace referencia a la capacidad de los empleados para adaptarse y desempeñarse eficazmente en una variedad de roles, tareas y situaciones dentro de la organización. Los empleados versátiles son capaces de asumir diferentes responsabilidades y responder a diferentes desafíos de manera efectiva. Los empleados versátiles son capaces de proporcionar un servicio personalizado, resolver problemas de manera creativa y colaborar con otros equipos para garantizar una experiencia de servicio satisfactoria y completa para los clientes.

Según Morocho (2018), describe a la dimensión de fiabilidad en la calidad de servicio como: una habilidad que implica la confianza, la veracidad y la credibilidad en el proceso de la emisión de un servicio y/o producto. A su vez considera a la fiabilidad como un pilar para llevar a cabo el servicio en un momento preciso y oportuno. Por tanto, los indicadores a medir en la calidad de servicio, a través de la fiabilidad son la confianza, la veracidad y la credibilidad. El indicador de confianza también está basado en que afirma a través de Fukuyama (1996) a la confianza como una expectativa a llevar un proceso “ordenado, honrado y de cooperación”, teniendo como consecuencia, a un cliente satisfecho. La veracidad, se asemeja a la honestidad, que es un valor que cumple con la misma convicción de proveer un servicio o producto con la información precisa y clara. En cuanto al indicador de credibilidad, considera que está relacionado con la seguridad, más allá de la fiabilidad, es decir, que lo aplica directamente en el cumplimiento en el momento más preciso de la entrega del producto, a lo que esto conlleva que las expectativas del cliente aumenten.

Según Lizana (2024), en su trabajo de Maestría propone como dimensión a la accesibilidad en lo que respecta la era digital, en la que lo conceptualiza como una condición que garantiza la transformación a través limitaciones y discapacidad y lo que se busca de este es que su navegación sea inteligible y abordable para todos. Por tanto,

ante la definición, se dispone de tres indicadores a considerar: la transformación, la navegación y las limitaciones. Dispone del indicador de transformación como transformación digital, en la que plasma que esta se defiende como una “reconfiguración completa de las operaciones gubernamentales” con el empleo de tecnologías. Esto quiere decir, que es un nuevo proceso para que las entidades estatales deban promover el uso de herramientas tecnológicas y puedan ser alcanzados por las personas, buscando así facilitar el funcionamiento de la estructura de la mencionada entidad. Es relevante este indicador, porque a través de ello se promueve cuanto es el cambio que se otorga a las entidades y cuanto facilita a los ciudadanos. Por otra parte, correspondiente al indicador de navegación, dispone que esto se da a través del empleo de las páginas y la rapidez con el que se aplica. Por lo que, se determinará al cliente, cuando es posible que este al ingresar a la página de servicio digital lo pueda hacer de una forma muy sencilla y veloz. El indicador de limitaciones, puede llevar a cabo desde diferentes perspectivas, por un lado, es al personal que realiza el servicio, por otro lado, sobre las personas que pueden tener la capacidad de acceder a los servicios, finalmente, la infraestructura con la que cuenta el sistema. Son alcances que son necesarios, puesto que, desde la ubicación del usuario, la competencia del funcionario y la infraestructura del sistema, se otorga mejoras al servicio de calidad.

Dejando lo anterior, encontramos a Arandia (2022), que propone como dimensión a la competencia del personal. Según, el autor en su trabajo de Maestría explica que la competencia del personal es relevante valorar en la calidad de servicio, debido a que con esto se demuestra que capacidad tiene el funcionario para generar estas nuevas herramientas digitales. Asimismo, es importante que el personal que brinda el servicio debe ser profesional, diligente y versátil. Lo que, en consecuencia, se considera como indicadores a estos tres puntos.

Para Rodríguez (2022), la calidad de servicio es una estrategia que se debe colocar a futuro como empleo en el Estado, sea cualquiera de sus eslabones, por la misma razón de facilitar un buen lineamiento en la prestación de servicios. Este autor, explora en su trabajo las dimensiones de calidad propiamente de los servicios, a través del acceso al servicio, su coordinación y el tiempo de entrega del servicio. Además, hace referencia a la calidad humana que entra en lugar de la competencia del personal, puesto que el autor estudia esta dimensión a través del respeto al usuario que debe tener el profesional y su compromiso. Finalmente, en lugar de la fiabilidad, refiere a la calidad de

las responsabilidades donde se busca la previsión y la anticipación de necesidades y el cumplimiento de lo proyectado.

En cambio, para Guevara (2023), la calidad de servicio se asocia con lo descrito por Bustamante et al. (2020) que cita a Parasuraman et al. (1988) al mencionar que es una cualidad que se evalúa para la satisfacción de un cliente a través de una nueva era, que es la digital, y que dicha evaluación se da a través de “encuestas y cuestionarios” Las dimensiones que este aplicó son la fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El primero, se enfoca en el cumplimiento de promesas, preocupación y entrega del servicio. El segundo, a través de los aspectos físicos de las herramientas tecnológicas, como la instalación y entrega de tales productos. El tercero, a través de la transparencia del servicio, su celeridad y disponibilidad. En cuanto al cuarto, se aboca más a la confianza y soporte de la entidad. Finalmente, con el punto de la empatía, que se asocia al profesionalismo del personal, se ve si el servicio es personalizado, existe el conocimiento de atención al usuario y su adaptación a la necesidad, esto a mencionar, está dirigido a la versatilidad.

Soto (2023), enfatiza que la calidad de servicio en una entidad estatal se enmarca en la realización de los trámites, puesto que lo que se busca es no recaer en la burocracia que es el mayor defecto para avanzar en un estado digital. Por tanto, al aplicar las innovaciones tecnológicas, esto se logra que la era digital sea un beneficio en la sociedad. No obstante, este ha considerado realizar la evaluación a través de la SUNARP, que es una entidad estatal que busca dar seguridad jurídica en cuanto a los trámites de propiedades. En su trabajo, las dimensiones evaluadas son: la confianza, trato profesional, eficiencia y eficacia, y el resultado. La confianza, toma el lugar de la fiabilidad y como refiere el autor, este se da a través de las medidas de prevención y precaución para que el usuario tenga la mayor satisfacción, esto en sencilla palabras es que el usuario al trasladar sus datos a través de una aplicación digital, este se de con la seguridad máxima y así evitar el uso de tercero. Por otro lado, el trato profesional se adhiere a las ideas de la competencia del personal, puesto que este debe adaptarse a los cambios y procrear mayores en cuanto al uso de las tecnologías. Finalmente, la accesibilidad, está derivada de la eficiencia, eficacia y el resultado, puesto que cuando un sistema digital es accesible, cumple con las características antes mencionadas, logrando así resultados óptimos.

Según Menacho (2022), la calidad de servicio es entendida como un medio de medición de bienes y servicios, dado por el Estado para satisfacer necesidades ilimitadas

y expectativas de la parte usuario. Este autor, trabaja con las siguientes dimensiones: necesidades y expectativas, el valor del servicio, fortalecimiento del servicio, liderazgo y compromiso, y cultura. De la que el valor del servicio se adhiere a la accesibilidad del servicio, esto a través de consultas realizadas como el reconocer para quien va dirigido, cuál es su modo de empleo y que brechas son necesarias cubrir para que los usuarios puedan tener el libre acceso. Por otro lado, el compromiso se deriva a la competencia del personal y la fiabilidad, porque a través de esas dimensiones se evalúa como los servidores públicos demuestran con esmero y empeño la realización de la gestión de los sistemas digitales y que estos cuenten con buena calidad para el usuario. Muy aparte de plasmar seguridad y evitar que los datos personales sean dirigidos para otras necesidades.

Silva (2021), toma como idea la satisfacción del usuario como parte de la calidad de servicio y esto de data del siguiente modo: la satisfacción del usuario es la respuesta del estado mental de un usuario, denominado como “juicio valorativo” en la que se debe obtener un resultado respecto a un bien y un servicio. Por lo que en su trabajo plasma las siguientes dimensiones: la percepción, esto a través del tiempo que se demora el producto o bien a darse. La responsabilidad, que se dirige a la prontitud y se asemeja a la accesibilidad con la que el usuario puede tomar el bien o servicio. La seguridad, que lo sostiene a través de la confidencialidad y esto se asevera a la dimensión del trabajo vigente que es la fiabilidad, es la medición con el que resulta que las aplicaciones tecnológicas son seguras al usuario. Finalmente, la atención, que se dirige con la empatía con el cual otorga el funcionario al transmitir el servicio o bien, esto último toma en cuenta los puntos de la dimensión de competencia del personal.

Naveros (2023), propone como dimensiones de calidad en atención: la fiabilidad, la seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y la empatía. De cual la fiabilidad fue considerada por el estudio como una dimensión media, puesto que la mayoría asoció su percepción a que no otorgaba tanta veracidad. Por otro lado, la empatía suscita lo mismo, de ser media, por lo que el autor, hace mención que esto como competencia del personal es relevante, porque demuestra el cuidado y la diligencia que se otorga a los usuarios y el conocimiento sobre sus preferencias.

Suclupe (2022), expresa que la calidad de servicios se vale de dimensiones como la propia calidad de servicio en la que se observa la accesibilidad, la coordinación, el tiempo de entrega y las respuestas oportunas. Asimismo, expone otra dimensión

denominada la calidad de las relaciones humanas, donde compromete la competencia del personal al valorar el respeto y compromiso que se da a los clientes.

Viena (2023), a través de su trabajo que evalúa la calidad de servicio en una Unidad de Gestión, proponen como dimensiones el valor del servicio, su fortalecimiento y el liderazgo. Esto haciendo rendición a la competencia del personal, ya que son las cualidades que se debe tomar en cuenta al hacer la realización de un servicio. Por otro lado, en cuanto a la brecha digital, evalúan la confiabilidad del producto, haciendo alusión a la fiabilidad para que el producto y/o servicio tenga una validez y esté aceptado por el usuario.

En su lugar Jesús (2023), dispone en su trabajo, acerca de las dimensiones de calidad de servicio, tomando como prioridad la fiabilidad, pero agrega la tangibilidad, la garantía, la empatía y la sensibilidad. Por un lado, la fiabilidad citando a Gil (2020) que aduce la relación entre lo que se ofrece y lo producido, con el fin de obtener un compromiso y desempeño de servicio. Por otro lado, la competencia del personal que se abocan a la cualidad de empatía, donde esté (el personal) se pone en el lugar el usuario, lo entiende, es amable y flexible, esto se suma con la sensibilidad, en la que la competencia del personal, también se hace presente a la ayuda que se le otorga al usuario cuando éste lo necesita.

Por su parte Juárez (2021), emplea como dimensiones a la calidad de servicio: la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por el tema de la confiabilidad, esta se conecta con la fiabilidad, puesto que los usuarios otorgan su confianza en la entrega del producto. Por otro lado, la capacidad de respuesta, enfatiza la accesibilidad, puesto que, al darse una buena toma y recepción de respuesta, esto permite que sea accesible a los usuarios. Con respecto a la empatía, también el autor considera este punto como parte de la competencia del personal que se estima para que el usuario pueda estar satisfecho.

Olcaj (2022), en su artículo elabora un análisis sobre la calidad de servicio digital, a través de las siguientes dimensiones: la confiabilidad, eficiencia, apoyo del ciudadano y la confianza, además de la fiabilidad. El trabajo que desplaza este autor sobre el margen de criterios a tomar en cuenta para la fiabilidad, se deriva de la capacidad para recibir con lo que se compromete, esto en el tiempo considerable, tomando en cuenta buena accesibilidad al sitio y la velocidad de carga-transacción. Puesto que, en la pérdida de uno, genera falta de fiabilidad en el resto. Asimismo, expresa ideas que se enlazan con la dimensión de competencia del personal, en el cual este debe conocer al cliente,

darle una respuesta inmediata, tener cortesía y capacidad para saber transmitir la información a través de las plataformas digitales.

Alvizuri (2022), en su apartado de estudio de calidad de servicio, antepuso la idea de Guevara (2023) donde asume que las dimensiones a estudiar son: la fiabilidad, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En cuanto a las definiciones se asemeja en muchos aspectos, salvo los resultados que este ha obtenido. Es así que en lo que respecta la fiabilidad, se alcanzó un aproximado de 56%, considerable como baja a los resultados que se querían obtener. Por otro lado, el hecho de la capacidad de respuesta, va muy a semejable a la accesibilidad, el resultado obtenido fue de 54 %, lo que conlleva a que el estudio del autor al transmitir estos resultados, refleja que la calidad de servicios en el mecanismo digital es muy baja y se requiere de mucho trabajo, para que se mejore los puntos evaluados para futuros trabajos.

Núñez (2022), en su caso toma el servicio de calidad basado en la atención al ciudadano, en la que las dimensiones a estudiar fueron: la accesibilidad al portal web, el conocimiento de las necesidades de la ciudadanía y transparencia en el acceso de la información. Por un lado, la accesibilidad al portal web, que se da en aplicación a través de los medios virtuales, telefónicos o itinerantes. Por el conocimiento de las necesidades de la ciudadanía se deriva a la competencia del personal, ya que estos deben ser diligentes en cuanto a lo que recabe la ciudadanía. Finalmente, la transparencia en el acceso a la información, es sobre la confianza de la dimensión de fiabilidad, puesto que, al ingresar, la información es clara y segura al usuario que realiza su ingreso.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación. Tipo de investigación, la investigación fue básica en su naturaleza, ya que tuvo como objetivo primordial comprender y analizar los fundamentos teóricos que subyacen el gobierno digital y la calidad de servicio. Aunque no buscó generar nuevas teorías, se apoyó en los conocimientos existentes para describir de manera precisa y detallada el fenómeno en cuestión. A través de este enfoque, se lograron identificar factores clave que inciden en la calidad de servicio, lo que permitió formular sugerencias y recomendaciones que contribuirán a mejorar la comprensión y la ejecución de las variables en el contexto de la investigación.

Este tipo de investigación tiene el único propósito de incrementar el entendimiento sobre un asunto específico, sin la necesidad inmediata de utilizar ese conocimiento para abordar problemas prácticos o situaciones concretas. Este tipo de investigación es primordial para el progreso de la ciencia y sienta las bases para futuras investigaciones aplicadas y de desarrollo (Álvarez, 2020).

El enfoque elegido fue cuantitativo, ya que implica la recopilación de información en forma numérica y la aplicación de técnicas matemáticas. Este enfoque se utilizó de manera metódica para verificar suposiciones específicas en la investigación. Para llevar a cabo este procedimiento, se recolectaron datos, se organizaron en una base de datos y se procesaron mediante el uso del software SPSS. Después, se examinaron los resultados y se obtuvieron conclusiones y recomendaciones relacionadas con el tema de investigación.

Este estudio presenta sus bases en la recopilación y análisis de datos numéricos con el propósito de demostrar que su enfoque central se centra en el uso de cifras y mediciones para alcanzar una comprensión precisa y cuantitativa de los fenómenos bajo investigación. Este enfoque implica la aplicación de métodos estadísticos, la creación de tablas de datos estadísticos y la utilización de técnicas cuantitativas para analizar y proporcionar respuestas a las preguntas formuladas en la investigación, (Nizama y Chávez, 2020).

Por su finalidad, el estudio se clasifica como investigación básica. Esta clasificación se respalda en virtud de su posible valor para investigadores futuros que realicen investigaciones similares, al mismo tiempo que podría contribuir al progreso de la ciencia al generar nuevos conocimientos vinculados con el tema de investigación.

Este tipo de investigación tiene como enfoque la exploración y comprensión de los principios fundamentales que rigen la naturaleza y el universo. Su principal propósito es desarrollar modelos, leyes o teorías que contribuyan a una comprensión más profunda de estos fenómenos. Por lo general, este tipo de investigación se lleva a cabo a largo plazo y no necesariamente busca aplicar inmediatamente sus descubrimientos, (Castro et al.,2023).

Por su profundidad, la investigación fue correlacional causal, lo que significa que buscó establecer una relación causal estadística variables. En su lugar, se examinaron independientemente ambos aspectos para comprender mejor sus características en el entorno del contexto.

El propósito de esta investigación es analizar las relaciones entre variables o los resultados de estas variables. Se enfoca en identificar y evaluar las conexiones entre distintas variables, sin buscar establecer relaciones de causa y efecto directas. En su lugar, se centra en determinar la presencia y el grado de las asociaciones entre las variables, (León et al., 2019).

Por su temporalidad, el estudio se considera de tipo transversal o también denominado transaccional, dado que la recopilación de información en solo un momento.

Este tipo de estudio, se enfoca en evaluar las variables en un punto específico en contraposición a los estudios longitudinales que siguen el tiempo. Se utilizan para medir la prevalencia de una condición y analizar relaciones entre variables en ese mismo momento. En la literatura científica, no hay una distinción clara entre estudios descriptivos y analíticos de este tipo, ya que depende del objetivo del estudio, (Vega et al., 2021).

Por su orientación, el estudio fue categorizado como descriptivo, lo que significó que se realizó una descripción detallada del comportamiento de las variables. Todo esto se ha logrado mediante la utilización de datos recopilados a partir de las herramientas empleadas en la muestra de estudio.

Este estudio se concentra en proporcionar una caracterización detallada de las variables o fenómenos de interés sin necesariamente buscar relaciones causales o correlaciones entre ellos. Estos estudios descriptivos son una fase clave en la investigación cuantitativa y se llevan a cabo después de una etapa inicial de estudio exploratorio o cualitativo, en la cual el investigador adquiere un profundo entendimiento del tema de investigación y sus conceptos asociados (Ochoa-Pachas et al., 2021).

Diseño de la investigación, el diseño fue no experimental. Así se llevó a cabo el

procedimiento con el propósito de obtener resultados tangibles que ratifiquen la condición de los servicios en cuanto a las variables que fueron analizadas.

Un diseño de investigación no experimental de este tipo se centra en la observación y la recopilación de datos en el entorno natural. Este enfoque resulta útil para comprender cómo se desarrollan y evolucionan las variables de estudio en situaciones reales, sin intervenciones externas que puedan influir en los resultados, (Arias y Covinos, 2021).

Fue de corte transeccional o transversal. En consecuencia, el estudio adopta un enfoque transversal, ya que los datos fueron recopilados en un solo momento durante el periodo de 2024.

Este diseño de investigación, al recopilar información en un único punto en el tiempo sin seguimiento posterior, se caracteriza por su naturaleza transversal. Estos estudios pueden tener objetivos exploratorios, descriptivos y buscar relaciones entre variables. En este enfoque, los datos se obtienen en un momento específico, sin llevar a cabo un seguimiento a lo largo del tiempo, (Aria y Covinos, 2021).

Fue de alcance correlacional. En este estudio se adoptó un enfoque correlacional - causal, dado que se estableció como objetivo principal investigar el grado de influencia entre el gobierno digital y la calidad de servicio.

En un estudio con este alcance específico, surge la necesidad de establecer una conexión entre dos o más variables. En la investigación cuantitativa de este tipo, se recurre a la aplicación de métodos estadísticos inferenciales para ampliar los hallazgos de la investigación y generalizarse a toda la población., (Ramos-Galarza, 2020).

Se empleó el método hipotético deductivo. Una vez formuladas las predicciones, se procede a realizar experimentos controlados o a llevar a cabo observaciones sistemáticas para recopilar datos relevantes. Estos datos son sometidos a un análisis minucioso para determinar si apoyan las predicciones derivadas de la hipótesis. Si los datos experimentales concuerdan con las predicciones, se considera que la hipótesis es compatible con la evidencia recopilada, lo que proporciona un respaldo provisional a la teoría en cuestión. Sin embargo, si los datos no concuerdan con las predicciones, la hipótesis puede ser revisada o descartada, lo que demuestra la importancia del método en la corrección de errores y la refinación del conocimiento científico (Rodas y Santillán, 2019).

Variables y Operacionalización, variable independiente: Gobierno digital Según Espinoza et al., (2023), indican que el gobierno digital es aquella parte de una

transformación del estado y la sociedad. En el cual tiene como fin el brindar una rápida accesibilidad de obtener información en los diversos trámites a los ciudadanos, también brinda una transparencia y la transmisión de la confianza que necesita tener el Estado con el pueblo para disponer una buena relación y la participación los ciudadanos, al igual que tengan la información modernizada. Definición operacional: La variable independiente será medido con las dimensiones que a continuación se detalla: página web, acceso a internet, herramientas tecnológicas, con las cuales se construirá el instrumento para ser aplicadas para cada variable. Indicadores: Los indicadores son las características de las dimensiones, se detalla en la matriz de la operacionalización de variables cada dimensión tiene sus características determinadas como indicadores. Escala de medición: Para analizar la conexión entre el gobierno digital y calidad de servicio, se utilizó una escala tipo Likert.

Variable dependiente, calidad de servicio según Zeithaml et al. (2020) definen la calidad del servicio se describe como la combinación de las expectativas que los clientes tienen con respecto a un servicio específico y su percepción de dicho servicio. En otras palabras, se trata del resultado de comparar lo que los consumidores esperan o desean de un proveedor con sus impresiones sobre el servicio recibido. En este contexto, es fundamental que todos los componentes de la administración pública se comprometan a ofrecer una atención personalizada de alta calidad que refleje eficacia y transparencia.

Definición operacional, la variable dependiente será medido con las dimensiones que a continuación se detalla: fiabilidad, accesibilidad, competencia del personal, con las cuales se construirá el instrumento para ser aplicadas para cada variable. Indicadores: Los indicadores son las características de las dimensiones, se detalla en la matriz de la operacionalización de variables cada dimensión tiene sus características determinadas como indicadores. Escala de medición: Para analizar la conexión entre la gobierno digital y calidad de servicio, se utilizó una escala tipo Likert.

Población, muestra y muestreo, la población en esta investigación se tomó en cuenta como población a 101 usuarios que han sido parte de los procesos. Una población estadística es el total de individuos o conjunto de ellos que son seleccionados debido a que son parte del conjunto de personas del estudio pero que aun así se debe de estudiar para obtener la muestra, (José López et al., 2019).

Criterios de inclusión, en este estudio se consideraron los siguientes criterios de inclusión: que los participantes sean usuarios en el presente año 2024 que la participación será elegible y voluntaria, que se evite complejidad en las respuestas y el

proceso para recolectar los datos

Los criterios de inclusión se refieren a las características específicas que deben de tener o que se debe de verificar en la población elegible para que de acuerdo a que se cumpla estas características poder determinar el muestreo y poder aplicar el instrumento que ayudará a recolectar los datos necesarios para la evaluación de variables, (Consultores, 2022).

Criterios de exclusión, en este estudio se precisaron los siguientes criterios de exclusión: que no quieran participar en el estudio, o que tengan alguna discapacidad que les impida responder la encuesta. Los criterios de exclusión, por otro lado, se relacionan con la situación opuesta, lo que viene a ser, características específicas que son observables con el fin de identificar a las personas que no cumplen con los requisitos. para ser parte del estudio lo que facilita la selección de las personas esenciales para la muestra, (Consultores, 2022).

Muestra, la muestra fue elegida de manera intencional, se precisa que los elementos se eligieron aleatoriamente, por lo tanto, quedó conformada por 101 usuarios del total de la población. Una muestra consiste en la selección de una porción representativa de un conjunto más amplio, que es la población, por lo tanto, se hará referencia al diseño y a la obtención de la muestra, que representará a la población que será parte del proceso de investigación, siendo su objetivo general, llegar a determinar las características de la población a investigar (López y Fachelli, 2016).

Muestreo, el estudio de esta investigación se usó el muestreo no probabilístico que nos permitirá seleccionar a nuestra población mediante una selección en busca de las características adecuadas para aplicar nuestro instrumento y poder observar la influencia entre una variable y otra. En la investigación actual, se utilizó la estrategia de muestreo probabilístico, que se basa en la selección aleatoria de elementos de una población mediante diversas técnicas de selección al azar (Ortega, 2019).

Unidad de análisis, la unidad de análisis de nuestro trabajo estuvo conformada por 101 usuarios del contexto de la investigación, a quienes se aplicará el instrumento, un instrumento construido por cada variable. La unidad de estudio se refiere a cada uno de los componentes que conforman tanto la población como la muestra. La unidad de investigación puede ser un individuo, objeto, fenómeno. Cada una de estas unidades de estudio debe cumplir con criterios de selección utilizados para integrar la muestra (Neftali, 2016).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, la técnica empleada para la evaluación fue la encuesta, empleada para la evaluación del grado de influencia entre las variables fue la encuesta, debido a que, es una técnica de fácil acceso y utilidad, como también proporciona métodos ágiles para la interacción de los encuestados, lo que permite obtener y estructurar los datos de forma precisa y eficiente, lo que servirá para la evaluación de los métodos estadísticos empleados en el estudio de las variables.

La técnica de encuesta se utiliza para obtener cualquier tipo de información mediante un cuestionario mediante preguntas relacionadas con el tema en específico y su elaboración consiste en diseñar un conjunto de preguntas, organizado en dimensiones o bloques referentes al tema, lo cual se clasifican para su orden y entendimiento (Gonzalo et al., 2019).

Instrumentos, Se utilizó un cuestionario mediante Google Forms como método de recopilación de datos en este estudio. La elección de emplear cuestionarios se fundamentó en su eficacia para obtener información de manera ágil y en su facilidad de comprensión, lo que los hace accesibles para cualquier persona participante.

Menciona que los cuestionarios son herramientas comunes en la investigación científica, compuestos por preguntas y respuestas que se aplican a una población sin respuestas correctas o incorrectas (Arias, 2021).

Validez y confiabilidad del instrumento, en este estudio, se llevó a cabo la validación mediante criterios de expertos y métodos estadísticos, asegurando así la pertinencia del tema y la solidez de la construcción del informe. Se considera que cada instrumento de un trabajo de investigación debe medirse a través de un proceso de validez, la validez permite conocer la efectividad de la información del contenido, por lo que deber realizarse por expertos de acuerdo a la técnica de proporción de acuerdos, la cual es planteada por el análisis empleado en el trabajo (Posso y Bertheau, 2020).

Confiabilidad, en este análisis, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach como una medida de evaluación. La confiabilidad implica la exactitud, uniformidad y precisión de las puntuaciones o información obtenida a través de una herramienta o prueba cuando se utiliza repetidamente o en un grupo de usuarios. Este es un concepto fundamental en la evaluación, medición educativa y se relaciona a la habilidad de un instrumento a fin de proporcionar hallazgos consistentes y libres de errores (Medina y Carrión, 2020).

Tabla 1*Alfa de Cronbach*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gobierno digital	0.716	101
Calidad de servicio	0.707	101

Nota. Resultado del SPSS de los datos recogidos de la encuesta Fuente: resultados de la encuesta.

Procedimientos, para llevar a cabo esta investigación, se gestionó con los actores de la unidad de investigación, correspondiente al contexto, donde se obtuvo los registros de los participantes que serían objeto de estudio. Una vez obtenida la aprobación, se procedió a distribuir el instrumento de investigación mediante medios electrónicos, como el correo electrónico o WhatsApp, utilizando formularios de Google Forms, tanto para la población total como para la muestra seleccionada.

Se estima que todos los encuestados completaron el formulario de manera precisa en un intervalo de tiempo que osciló entre 15 y 30 minutos. Se diseñó el proceso de respuesta de manera semi anónima para asegurar el anonimato de los participantes y la confiabilidad de sus datos personales.

El proceso es un concepto simple y básico; que es un conjunto de actividades, que son necesarias para obtener un resultado previamente determinado y lo más preciso posible; siendo comprendido y aceptado. los resultados se obtienen después de concluir con dicho proceso (Durán y Pérez, 2019).

Método de análisis de datos, para desarrollar la relación entre los valores obtenidos en la muestra, se optó por crear una tabla en el programa Microsoft Excel, organizando la información según las variables y sus respectivas dimensiones. Después de la elaboración de la tabla, los datos fueron transferidos al software SPSS para llevar a cabo el análisis correspondiente. Posteriormente, se obtuvieron los resultados derivados de las pruebas aplicadas, permitiendo así una evaluación más detallada y especializada de los datos recopilados.

La fase de análisis de datos es crucial, ya que es en este momento cuando se llega a conclusiones significativas. Para llevar a cabo este proceso, se puede emplear el análisis estadístico descriptivo, que implica la presentación de tablas y gráficos estadísticos para representar los valores. También se puede optar por el análisis inferencial, mediante el cual se extraen conclusiones más amplias de la muestra para

aplicarlas a la población en general, permitiendo así la verificación de las hipótesis planteadas (Córdova et al., 2019).

Aspectos éticos, A lo largo de esta investigación, se dedicó una atención meticulosa a cuestiones éticas cruciales para asegurar la integridad y precisión del estudio. Estos aspectos éticos se incorporaron de manera fundamental en nuestra metodología, los cuales son los siguientes:

Consentimiento Informado: Nos aseguramos de adherirnos a elevados estándares éticos al obtener el consentimiento de los usuarios antes de su participación. Este procedimiento abarca la provisión de información exhaustiva acerca de la investigación y la obtención de su confirmación de participación de manera voluntaria y plenamente informada.

Confidencialidad y Protección de Datos: En el curso de este estudio, se garantiza el resguardo de la información de los participantes, asegurándose de cumplir con las normativas de privacidad establecidas. Todos los datos recolectados serán resguardados de manera segura y confidencial, con el compromiso de preservar la confidencialidad y garantizar la seguridad de los participantes. **Beneficencia:** Se hace referencia a la obligación de los investigadores de garantizar que sus investigaciones contribuyan al bienestar de los participantes y de la sociedad en su conjunto. **Autonomía:** Se describe como la habilidad de una persona para tomar decisiones y desenvolverse de forma autónoma, prescindiendo de la dependencia de otros. En este análisis, se asumió una significativa responsabilidad al repartir los cuestionarios entre los usuarios universitarios.

Estos elementos éticos conllevan la evaluación de los valores y principios éticos en la investigación, así como en su entorno cultural. Implica la capacidad de discernir lo que es valioso en el ámbito de la investigación y de rechazar aquello que contradice el principio de humanización. Además, se plantea la inquietud acerca de una cultura de investigación que pudiera respaldar comportamientos no éticos en la construcción del conocimiento (López, 2019).

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

El objetivo general de este estudio consiste en analizar el gobierno digital en la calidad de servicios en los usuarios de la Municipalidad, Loreto 2024.

Tabla 2

Tabla Cruzada entre el Gobierno Digital y la Calidad de Servicios

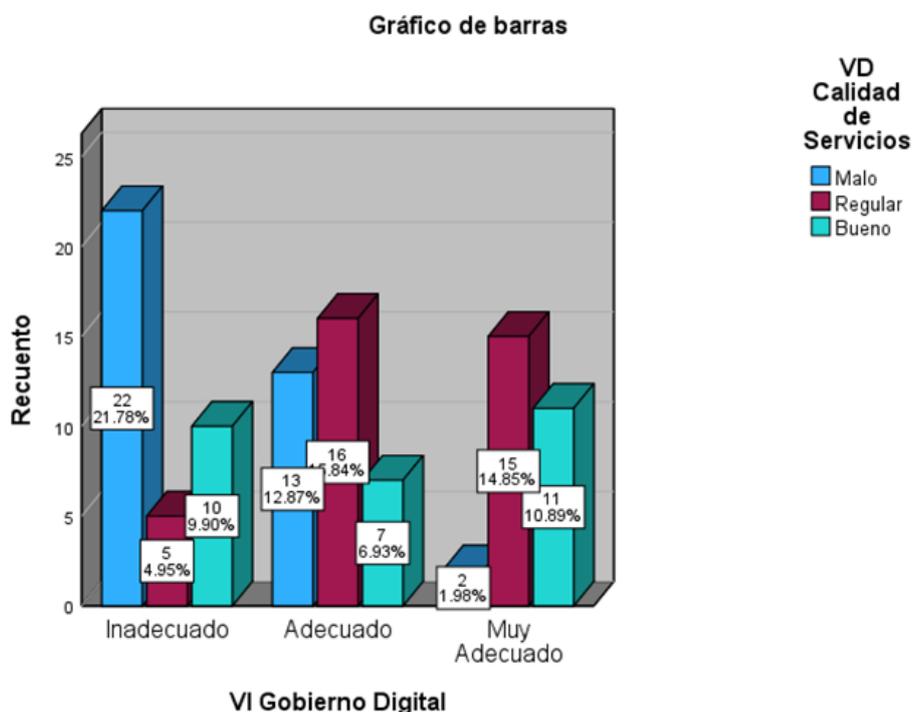
		VD Calidad de Servicios				
VI Gobierno Digital (agrupada)	Inadecuado	Recuento	Malo	Regular	Bueno	Total
		% del total	22	5	10	37
	Adecuado	Recuento	21.8%	5.0%	9.9%	36.6%
		% del total	13	16	7	46
	Muy adecuado	Recuento	12.9%	15.8%	6.9%	35.6%
		% del total	2	15	11	28
	Total	Recuento	2,0%	14.9%	10.9%	27.7%
		% del total	37	36	28	101
			36.6%	35.6%	27.7%	
			% del total			

Nota. La presente tabla muestra la tabla cruzada entre Gobierno Digital y Calidad de servicios. Fuente: Data del instrumento de las variables.

La tabla 2, muestra que gran parte de los participantes (36.6%) transmiten un uso incorrecto de la calidad de servicios cuando el gobierno digital se clasifica como “inadecuado”. Por el contrario, se considera al gobierno digital como “muy adecuado” también se resalta un importante aumento en la proporción de respuestas que evidencian el uso de la calidad de servicios muy adecuadas (10.9%). Dichos hallazgos sugieren una clara conexión en la perspectiva de la calidad del gobierno digital y la selección de calidad de servicios.

Ilustración 1

Gráfico de Barras entre el Gobierno Digital y la Calidad de Servicios



Nota. El gráfico muestra los porcentajes entre el Gobierno Digital y su incidencia en la Calidad de Servicios. Fuente: Data del instrumento de las Variables.

En el Gráfico 1, se demuestra que la gran mayoría de los involucrados (36.6%) reportan una combinación de Gobierno Digital de calidad “Inadecuada” con Calidad de Servicios “Mala”. Por el contrario, el 27.7% de los casos muestran una preferencia por estrategias “Buenas” asociadas con la categoría de Gobierno Digital “Muy Adecuado”. Esto sugiere que, aunque existe una asociación entre ambas variables, la condición de la calidad de servicios tiende a mejorar considerablemente con un rendimiento más elevado en las implementaciones de Gobierno Digital. Este hallazgo subraya la significancia de la calidad del gobierno digital en el diseño de la calidad de servicios.

El objetivo general específicos 1: Analizar el gobierno digital en la fiabilidad en los usuarios de la Municipalidad, Loreto 2024.

Tabla 3

Tabla Cruzada entre el Gobierno Digital y la Fiabilidad

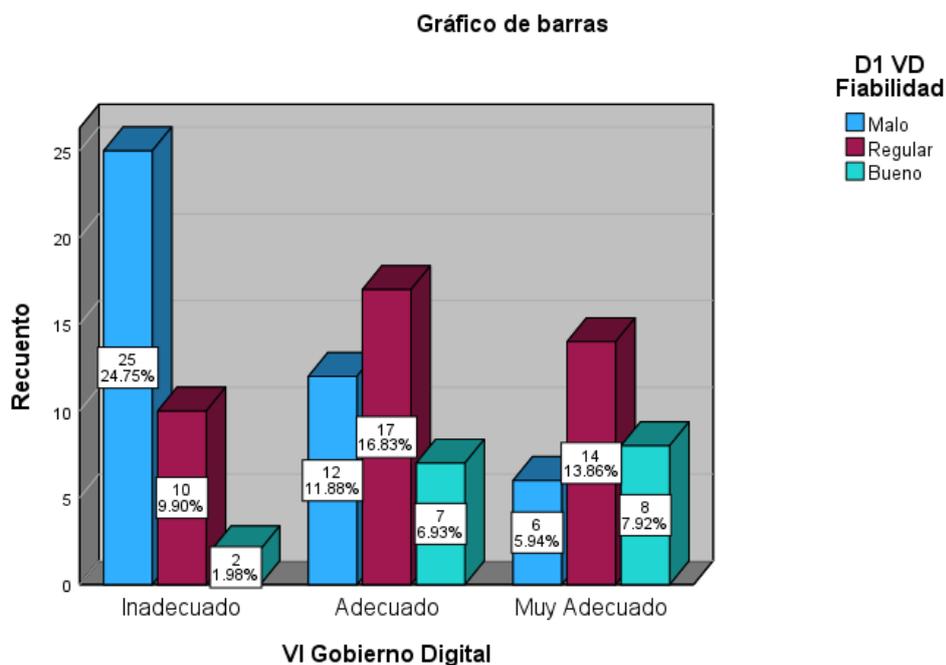
		D1 VD Fiabilidad				
VI Gobierno Digital (agrupada)	Inadecuado	Recuento	Malo	Regular	Bueno	Total
		% del total	25	10	2	37
	Adecuado	Recuento	24.8%	9.9%	2.0%	36.6%
		% del total	12	17	7	36
	Muy adecuado	Recuento	11.9%	16.8%	6.9%	35.6%
		% del total	6	14	8	28
			5.9%	13.9%	7.9%	27.7%
	Total	Recuento	43	41	17	101
		% del total	42.6%	40.6%	16.8%	100.0%

Nota. La presente tabla muestra la tabla cruzada entre Gobierno Digital y Fiabilidad
Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 3, se registra que gran parte de los consultados que calificaron el gobierno digital como “Inadecuado”, “Adecuado” o “Muy adecuado” tienden a tener una fiabilidad mala, representando el 24.8%, 11.9% y el 5.9% del total, respectivamente. Por otro lado, aquellos que evaluaron el gobierno digital como “Adecuado” o “Muy adecuada” están más propensos a tener una fiabilidad regular, constituyendo el 16.8% y 13.9% del total. Estos hallazgos nos permiten saber cuál es la percepción de los consultados, lo cual hasta ahora la mayoría considera que el gobierno digital con respecto a la fiabilidad es mala e inadecuada, y sólo un pequeño porcentaje considera que es regular y adecuada.

Ilustración 2

Gráfico de barras entre el Gobierno Digital y la fiabilidad



Nota. El gráfico muestra los porcentajes entre el Gobierno digital y su incidencia en la fiabilidad. Fuente: Data del instrumento de variables.

El análisis del gráfico 2 revela patrones claros en la relación entre el Gobierno digital y la fiabilidad. En términos generales, el 36.6% de los participantes perciben que el gobierno digital tiene una incidencia mala en la fiabilidad, mientras 35,6% la califica como adecuada. Contrariamente un 27.7% lo considera muy adecuado o bueno. Este desglose sugiere que hay una distribución significativa de opiniones, destacando la necesidad de explorar a fondo las percepciones individuales para comprender mejor los elementos que afectan en la fiabilidad en relación con el gobierno digital.

El objetivo general específicos 2: Analizar el gobierno digital en la accesibilidad en los usuarios de la Municipalidad, Loreto 2024.

Tabla 4

Tabla Cruzada entre el Gobierno Digital y la Accesibilidad

			D2 VD Accesibilidad			
			Malo	Regular	Bueno	Total
VI Gobierno Digital (Agrupada)	Inadecuado	Recuento	20	11	6	37
		% del total	19.8%	10.9%	5.9%	36.6%
	Adecuado	Recuento	17	10	9	36
		% del total	716.8%	9.9%	8.9%	35.6%
	Muy adecuado	Recuento	4	9	15	28
		% del total	4.0%	8.9%	14.9%	27.7%
Total		Recuento	41	30	30	101
			40.6%	29.7%	29,7%	
			% del total			100,0%

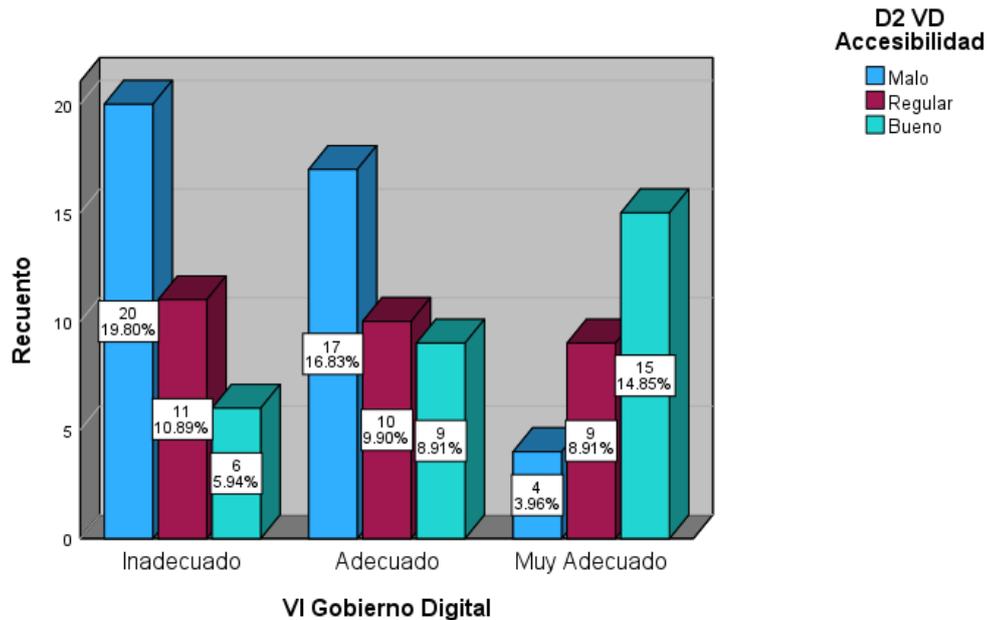
Nota. La presente tabla muestra la tabla cruzada entre gobierno digital y accesibilidad.

Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 4, se logra distinguir entre tanto que a raíz de que el gobierno digital muestra una mejora, la apreciación que denota la accesibilidad logra ser más adecuada. Por ello un 36.6% de los encuestados relacionó al gobierno digital como una clasificación “inadecuada” y con una accesibilidad “mala”. Por el contrario, un 27.7% de los casos en donde el gobierno digital fue clasificado como “Muy adecuado” se interrelaciona con una accesibilidad designada como “Buena”. Al final, dichos resultados proponen la eficiencia del gobierno digital el cual tiene una repercusión considerable en la noción de su eficacia sobre la accesibilidad.

Ilustración 3

Gráfico de barras entre el Gobierno Digital y la Accesibilidad



Nota. El gráfico muestra los porcentajes del gobierno digital y su implicancia en cuanto a la accesibilidad. Fuente: Data del instrumento de las variables.

El análisis del gráfico 3, demuestra la implicancia que hay entre el gobierno digital y la accesibilidad denota un patrón importante. De manera general, se visualiza que el 40.6% de los encuestados distinguen la calidad de la accesibilidad como “malo” cuando el gobierno digital se cataloga como “inadecuado”. En contraposición, el 27.7% percibe un acceso “Bueno” cuando el gobierno digital se mide como “Muy Adecuado”. Dichos resultados proponen una sólida interrelación entre la percepción de la accesibilidad y la condición asignada al gobierno digital, resaltando la relevancia de su correcta aplicación para la mejora de la actividad administrativa.

El objetivo general específicos 3: Analizar el gobierno digital en la competencia del personal en los usuarios de la Municipalidad, Loreto 2024.

Tabla 5

Tabla Cruzada entre el Gobierno Digital y la Competencia del Personal

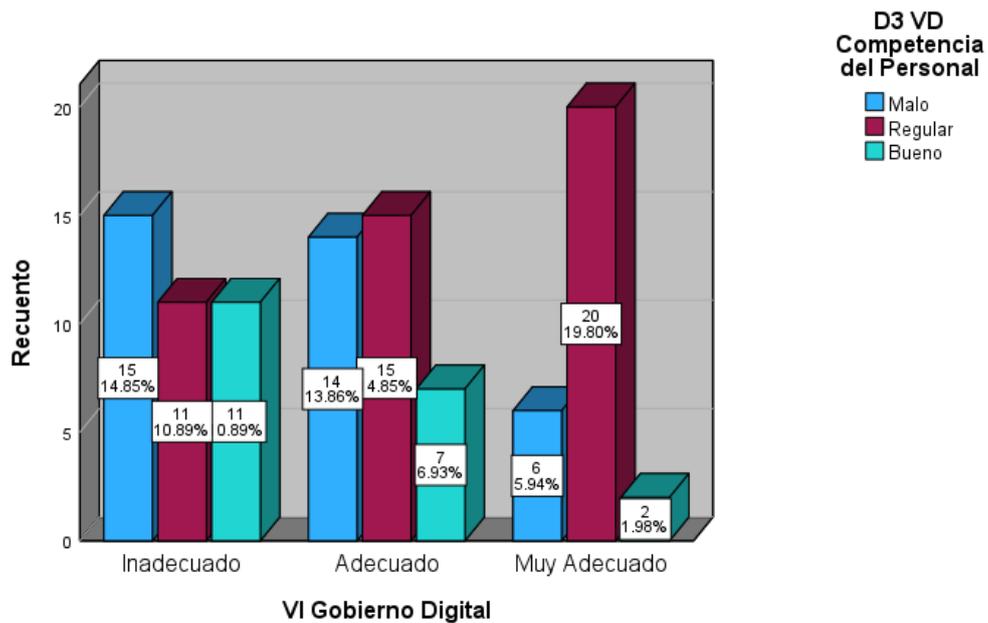
		D3 VD Competencia del Personal				
VI Gobierno Digital (agrupada)	Inadecuado	Recuento	Malo	Regular	Bueno	Total
		% del total	15	11	11	37
	Adecuado	Recuento	14.9%	10.9%	10.9%	36.6%
		% del total	14	15	7	36
	Muy adecuado	Recuento	13.9%	14.9%	6.9%	35.6%
		% del total	6	20	2	28
	Total	Recuento	5.9%	19.8%	2.0%	27.7%
		% del total	35	46	20	101
			34.7%	45.5%	19.8%	
			% del total			

Nota. La presente tabla muestra la tabla cruzada entre Gobierno Digital y Competencia del Personal. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 5, se observa que, en general el 45.5% de los participantes calificaron al gobierno digital como “Muy adecuada” en combinación con la competencia del personal “Regular”, mientras que el 34.7% la consideraron “Mala” y el 19.8% la evaluaron como “Buena”. Estos resultados demuestran que la relación de gobierno digital y la competencia del personal es muy adecuada y regular a diferencia de otras que considera mala o buena ya que su porcentaje es mucho menor.

Ilustración 4

Gráfico de barras entre el Gobierno Digital y la Competencia del



Nota. El gráfico muestra los porcentajes entre el gobierno digital y su incidencia en la competencia del personal. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En el análisis del gráfico 4 representa la relación entre el gobierno digital y la competencia del personal, se observa que la mayoría de los participantes (45.54%) calificaron la incidencia del gobierno digital como “Regular”, seguida de cerca por aquellos que la consideraron “Malo” (34.65%). El nivel de competencia del personal, también se distribuye de manera significativa, con un 9,8 indicando que es “Bueno”. Es notable la ausencia de respuestas que clasifiquen el gobierno digital como “Bueno” cuando la competencia del personal se percibe como “Mala”. Estos resultados sugieren una relación no lineal entre la percepción de la calidad del gobierno digital y su impacto en la competencia del personal.

Análisis inferencial

Contrastación de la hipótesis general:

Existe un buen gobierno digital en la calidad de servicios en los usuarios de la Municipalidad, Loreto 2024

Tabla 6

Prueba de la normalidad de las variables Gobierno Digital y Calidad de servicios

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig
VI Gobierno Digital	,183	101	<,001
D1 Calidad de Servicios	,142	101	<,001

Nota. Corrección de significación de Lilliefors. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la Tabla 6, los resultados de la prueba de normalidad, utilizando la estadística de Kolmogorov-Smirnov, indican que las distribuciones de las variables de gobierno digital y calidad de servicios muestra ciertas desviaciones respecto a una distribución normal en la muestra. Los valores del estadístico son de 0.183 y 0.142 respectivamente, con grados de libertad de 101 en ambos casos, y p-valor de 0.001 para ambas variables. Con un nivel de significancia inferior a 0.05, se descarta la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa, lo que sugiere que, según la formulación de la hipótesis, los datos no exhiben una distribución normal.

Regresión Logística

Tabla 7

Resumen de procesamiento de casos del gobierno digital y la calidad de servicios

	N	Porcentaje marginal
VD Calidad de servicios (Agrupada)	37	36,6%
Malo	36	35,6%
Regular	28	27,7%
Bueno		
VI Gobierno Digital (Agrupada)	37	36,6%
Inadecuado	36	35,6%
Adecuado	28	27,7%
Muy adecuado		
Válidos	101	100,0%
Perdidos	0	
Total	101	

Nota. La presente tabla muestra un resumen del procesamiento de casos Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 7, se muestra el análisis estadístico de los datos recopilados, se evaluaron las dos variables de estudio: Gobierno digital y Calidad de servicios. En relación con la variable Gobierno digital, se observa que el 36,6% de los casos fueron clasificados como “Inadecuado”, el 35,6% como “Adecuado” y el 27,7% como “Muy Adecuado”. Por otro lado, en la variable Calidad de Servicios, se encontró que el 36,6% de los casos se calificaron como “Malo”, el 35,6% como “Regular” y el 27,7% como “Bueno”. En términos generales, se procesaron un total de 101 casos, sin pérdida de datos. Estos resultados sugieren una distribución equitativa entre las categorías evaluadas en ambas variables, lo que proporciona una visión comprehensiva de la percepción hacia el Gobierno digital y la calidad de servicios en los casos analizados.

Tabla 8*Determinación del ajuste del gobierno digital y la calidad de servicio*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	46,963			
Final	35,147	11,816	2	,003

Nota. Función de enlace: Logit. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 8, muestra un valor de chi-cuadrado de 46,963 con 2 grados de libertad y un nivel de significancia de (p-valor) de 0.003. Dado que el p-valor es menor que $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) de independencia entre las variables y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) de que no existe independencia entre las variables analizadas. Esto sugiere una incidencia significativa entre los datos examinados; con un nivel de significancia de 95%, lo que respalda la afirmación de una asociación significativa entre las variables en cuestión.

Tabla 9

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (gobierno digital y calidad de servicios)

	Bondad de ajuste	gl	Sig.
	Chi-cuadrado		
Pearson	13,736	2	,001
Desvianza	14,362	2	<,001

Nota. Función de enlace: Logit. Fuente: usuarios de la municipalidad de Loreto.

En la tabla 9, se observa que los resultados de la prueba de bondad de ajuste muestran que tanto el estadístico Chi-cuadrado de Pearson como el de Desvianza no rechazan la hipótesis nula (H_0) de independencia entre las variables analizadas. Los valores de p obtenidos para ambas pruebas son de 0.001 y < .001 respectivamente, no superando el nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, no hay evidencia suficiente para afirmar que existe una incidencia significativa entre las variables.

Tabla 10

Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: gobierno digital y calidad de servicios

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,110
Nagelkerke	,124
McFadden	,054

Nota. Función de enlace: Logit. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 10, se muestra que los resultados de los estadísticos de pseudo R cuadrado indican un buen ajuste del modelo a los datos. En particular, el coeficiente de determinación de Cox y Snell es de 0.110, lo que sugiere que alrededor del 11.0% de la variabilidad en la variable dependiente se explica para el modelo. Además, el pseudo R cuadrado Nagelkerke es más alto alcanzando un valor de 0.124, lo que indica una explicación aún más sustancial de la variabilidad, aproximadamente el 12.4%. Por último, el coeficiente de McFadden es de 0.054, lo que, aunque menor en comparación con los otros dos, sigue siendo significativo, evidenciando que alrededor del 0,54% de la variabilidad en la variable dependiente se encuentra explicada por el modelo. Estos resultados sugieren una capacidad considerable del modelo para explicar y predecir la variación en la variable de interés

Tabla 11*Presentación de los coeficientes ajuste del gobierno digital y calidad de servicios*

		Estimaciones de parámetro						
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[VD Calidad de servicio= 1]	-1.515	.398	14.505	1	<.001	-2.295	-.735
	[VD Calidad de servicio= 2]	.144	.362	.159	1	.690	-.565	.854
Ubicación	[VI Gobierno digital=1]	-1.619	.491	10.864	1	<.001	-2.581	-.656
	[VI Gobierno digital=2]	-1.065	.479	4.947	1	.026	-2.003	-.127
	[VI Gobierno digital=3]	0 ^a						

Nota. Función de enlace. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 11, se observa que los resultados de las estimaciones de parámetros revelan que la variable “Gobierno digital” tiene un impacto significativo en la “Calidad de Servicios”. En términos generales, los coeficientes de umbral para la calidad de servicios muestran una asociación negativa y significativa, donde la categoría 1 tiene una estimación de -1.515 (Wald=14.505, $p < 0.001$) en comparación con la categoría 2, que tiene una estimación de 0.144 (Wald= 0,159, $p = 0.690$). Además, la variable “Gobierno Digital” también impacta de manera significativa en la calidad de servicios, ya que la categoría 1 tiene una estipulación de -1.619 (Wald=10.864, $p < 0.001$) y la categoría 2 tiene una estimación de -1.065 (Wald=4.947, $p = 0.026$) en comparación con la categoría de referencia 3. Estos resultados sugieren que el Gobierno digital incide de manera significativa en la calidad de servicios, proporcionando información valiosa sobre la incidencia de esta variable en el modelo.

Tabla 12*Resumen de procesamiento de casos del gobierno digital y fiabilidad*

		N	Porcentaje marginal
D1 Fiabilidad (Agrupada)	Malo	43	42,6%
		41	40,6%
	Regular	17	16,8%
	Bueno		
VI Gobierno Digital (Agrupada)	Inadecuado	37	36,6%
	Adecuado	36	35,6%
	Muy adecuado	28	27,7%
Válidos		101	100,0%
Perdidos		0	
Total		101	

Nota. La presente tabla muestra un resumen del procesamiento de casos. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 12 se presentan los datos compilados en un análisis estadístico, en donde se tomaron en cuenta durante dicha evaluación a dos variables, “gobierno digital” y “fiabilidad” se logra visualizar que en la variable “gobierno digital” el 36,6% fue clasificado como inadecuado, el 35,6% como adecuado y el 27,7% como muy adecuado. Por otro lado, en la parte de la variable “fiabilidad”, el 42,6% se clasificó como malo, el 40,6% como regular y el 16,8% como bueno, dichas resaltan una distribución ordenada entre las categorías exploradas entre las dos variables, brindan un panorama general sobre la perspectiva mostrada hacia el gobierno digital y la calidad de servicios en los casos estudiados.

Tabla 13*Determinación del ajuste de la gobierno digital y fiabilidad*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	38,456			
Final	20,712	17,744	2	<,001

Nota. Función de enlace: Logit. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 13, se observa que los resultados de la prueba de chi-cuadrado indican que el modelo final, que considera la relación entre las variables, tiene un chi-cuadrado de 20.712 con 2 grados de libertad, lo que resulta en un p-valor de <.001. Dado que el p-valor es menor que el nivel de significancia α establecido en 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) de independencia entre las variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_1), sugiriendo que no existe independencia entre las variables en estudio. En consecuencia, se concluye que hay una incidencia significativa entre las variables analizadas. El nivel de confianza asociado a estos resultados es del 95%.

Tabla 14

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (gobierno digital y fiabilidad)

	Bondad de ajuste		Sig.
	Chi-cuadrado	gl	
Pearson	,024	2	,988
Desviación	,024	2	<,988

Nota. Función de enlace: Logit. Fuente: usuarios de una entidad municipal.

En la tabla 14 se observa los hallazgos de la bondad de ajuste, para el test de Chi-cuadrado de Pearson, se alcanzó un valor de 0.024 con 2 grados de libertad, con un nivel de significancia de 0,988. Esto sugiere que no hay suficiente certeza para repeler la hipótesis nula de que no hay diferencia significativa entre los datos observados y los datos esperados bajo el modelo propuesto. Sin embargo, al considerar la bondad de ajuste usando la desviación, se obtuvo un valor de 0,024 con 2 grados de libertad y nivel de significancia de <,988, indicando que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y afirmar que hay una diferencia significativa entre los datos observados y los datos esperados bajo el modelo propuesto.

Tabla 15

Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: gobierno digital y fiabilidad

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,161
Nagelkerke	,185
McFadden	,085

Nota. Función de enlace: Logit. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 15 se contempla que los resultados obtenidos en el análisis del modelo de regresión logística muestran diversas métricas de ajuste. El pseudo R cuadrado de cuadrado de Cox y Snell señala una relación cercana a 0,161 a la variabilidad expresada por el modelo a diferencia de un modelo nulo, mientras que el pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica un 0,185, y el pseudo R cuadrado de McFadden solo un 0,085. Dichas valoraciones plasman el potencial del modelo a la hora de precisar la variación en los datos de la variable dependiente, proporcionando una estimación importante sobre el arreglo del modelo.

Tabla 16*Presentación de los coeficientes ajuste del gobierno digital y fiabilidad*

		Estimaciones de parámetro						
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D1VD Fiabilidad= 1]	-1.264	.395	10.243	1	.001	-2.038	-.490
	[D1VD Fiabilidad= 2]	.890	.379	5.523	1	.019	.148	1.632
Ubicación	[VI Gobierno digital=1]	-1.996	.519	14.779	1	<.001	-3.014	-.978
	[VI Gobierno digital=2]	-.556	.478	1.355	1	.244	-1.493	.380
	[VI Gobierno digital=3]	0 ^a			0			

Nota. Función de enlace Logit. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 16, los resultados de las estimaciones de parámetros muestran valores significativos para las variables de fiabilidad y gobierno digital. Para la variable "fiabilidad", se observa que el umbral de cambio entre las dos categorías tiene una estimación de -1.264, con un error estándar de 0.395 y un estadístico Wald de 10.243, indicando una significancia estadística considerable ($p= 0.0001$). Esto sugiere que hay una diferencia significativa en la variable de fiabilidad entre las dos categorías. Por otro lado, en la variable "Gobierno digital", se encuentran diferencias significativas entre las categorías. La ubicación tiene estimaciones diferentes para cada nivel de gobierno digital: la ubicación "Gobierno digital = 1" muestra una estimación considerablemente negativa de -1,996, sugiriendo una influencia significativa y en la ubicación de "Gobierno digital = 2" también exhibe un impacto significativo, aunque menos pronunciado, por otro lado, la categoría "Gobierno digital = 3" parece no tener un efecto significativo, ya que la estimación es cero y no hay información sobre el intervalo de confianza. Estos resultados sugieren que hay variaciones notables en la ubicación dependiendo del nivel de gobierno digital, excepto para el nivel 3 donde no se puede establecer una diferencia significativa con los datos proporcionados.

Tabla 17*Resumen de procesamiento de casos del gobierno digital y la accesibilidad*

		N	Porcentaje marginal
D2VD Accesibilidad (Agrupada)	Malo	41	40,6%
	Regular	30	29,7%
	Bueno	30	29,7%
VI Gobierno digital (Agrupada)	Inadecuado	37	36,6%
	Adecuado	36	35,6%
	Muy Adecuado	28	27,7%
Válidos		101	100,0%
Perdidos		0	
Total		101	

Nota. La presente tabla muestra un resumen del procesamiento de casos. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En esta tabla 17, se detallan dos aspectos clave: la percepción de "Gobierno digital" y "Accesibilidad". En relación a la primera variable, se observa que el 36.6% de los casos se califican como Inadecuado, seguidos por un 35.6% clasificados como Adecuado y un 27.7% como Inadecuado. En cuanto a la Accesibilidad, el 40.6% es etiquetado como Malo, mientras que un 29.7% se considera Regular y un 29.7% como Bueno. Estos datos se basan en el análisis de 101 casos sin pérdida de información. La distribución equilibrada entre las categorías en ambas variables proporciona una comprensión integral de cómo se percibe la inteligencia artificial y el aprendizaje colaborativo en línea en los casos estudiados.

Tabla 18*Determinación del ajuste del gobierno digital y la accesibilidad*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	<Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig
Sólo intersección	37,133			
Final	22,046	15,087	2	<,001

Nota. Función de enlace: Logit. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 18, se exponen los resultados de un estudio de chi-cuadrado para calcular la autosuficiencia entre las variables. La importancia del modelo final, con un chi-cuadrado de 15,087 y 2 grados de libertad, esto se refleja en un valor de p igual a <0,001. Puesto que el valor de p es considerablemente bajo a comparación al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, se descarta la hipótesis nula (H_0) de independencia que hay entre las variables y se admite la hipótesis alternativa (H_1).

Tabla 19

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (inteligencia artificial y la competencia personal)

	Bondad de ajuste		Sig.
	Chi-cuadrado	gl	
Pearson	,578	2	,749
Desvianza	,583	2	,747

Nota. Función de enlace Logit. Fuente: Estudiantes de una institución pública de educación superior.

En la tabla 19, los datos exponen los resultados de la prueba estadística del chi-cuadrado para medir la bondad de ajuste del presente modelo. Pearson posee un valor de chi-cuadrado de 0,578 con 2 grados de libertad y una significancia de 0,749; no se encuentra una diferencia tan considerable entre los valores previstos y visualizados en las categorías estudiadas. De igual manera, la desviación de 0,583 para 2 grados de libertad y una significancia de 0,747 propone una ligera diferencia, aunque no demasiada como para alcanzar un nivel de significancia. Al final todos los resultados podrían señalar que tiene un ajuste moderado a los datos.

Tabla 20

Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables gobierno digital y accesibilidad

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,139
Nagelkerke	,157
McFadden	,069

Nota. Función de enlace: Logit. Fuente: Data del instrumento de las variables.

Para la tabla 20 se logra contemplar que el pseudo coeficiente de Cox y Snell demuestran un porcentaje de aproximadamente 0,139 referente a la variabilidad expresada por el modelo en comparación con un modelo nulo, mientras que el pseudo coeficiente de Nagelkerke alcanza un porcentaje de 0,157 y el de McFadden se acerca a los 0,069. Por lo tanto, dichos valores representan el potencial relativo del modelo que servirá para explicar la variación de los datos de la variable dependiente.

Tabla 21*Presentación de los coeficientes ajuste del Gobierno digital y accesibilidad*

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D2VD Accesibilidad = 1]	-1.608	.406	15.667	1	<.001	-2.404	-.812
	[D2VD Accesibilidad = 2]	-.196	.368	5.282	1	.596	-.918	.527
Ubicación	[VI Gobierno digital=1]	1.786	.498	12.853	1	<.001	-2.762	-.810
	[VI Gobierno digital=2]	-1.428	.490	8.502	1	.004	-2.388	-.468
	[VI Gobierno digital=3]	0 ^a			0			

Nota. Función de enlace Logit. Fuente: Data del instrumento de las variables.

La tabla 21, los hallazgos de las estimaciones de parámetros revelan diferencias significativas para las variables “Accesibilidad” y “Gobierno digital”. En cuanto al umbral para la variable “Accesibilidad”, se observan estimaciones distintas entre las dos categorías: el grupo “Accesibilidad = 1” muestra una estimación de -1.608 con un error estándar de 0.406 y un estadístico Wald de 15.667, indicando una significancia estadística considerable ($p < 0.001$), mientras que el grupo “Accesibilidad = 2” exhibe una estimación de -0.196 con un estadístico Wald de 5.282 ($p = 0.596$). Esto sugiere que hay una diferencia significativa en la variable dependiendo de la categoría de accesibilidad. Por otro lado, en la variable “Gobierno digital”, se encuentran diferencias significativas entre las categorías. Los distintos niveles de gobierno digital muestran estimaciones diferentes en la ubicación, siendo “Gobierno digital = 1” la más negativa con una estimación de -1.786 y un estadístico Wald de 12.853 ($p = < 0.001$). Asimismo, “Gobierno digital = 2” muestran una estimación menos negativa de -1.428 con un estadístico Wald de 8.502 ($p = 0.004$). Sin embargo, la categoría de “Gobierno digital = 3” tiene una estimación establecida en cero debido a redundancia, indicando que este nivel no aporta información significativa en relación con la ubicación. Estos resultados señalan incidencia estadísticamente entre las variables examinadas, proporcionando información valiosa sobre sus asociaciones en el estudio.

Tabla 22

Resumen de procesamiento de casos del gobierno digital y la competencia del personal

		N	Porcentaje marginal
D3VD Competencia del personal (Agrupada)	Malo	35	34,7%
		46	45,5%
	Regular	20	19,8%
	Bueno		
VI Gobierno digital (Agrupada)	Inadecuado	37	36,6%
		36	35,6%
	Adecuado		
	Muy Adecuado	28	27,7%
Válidos		101	100,0%
Perdidos		0	
Total		101	

Nota. La presente tabla muestra un resumen del procesamiento de casos. Fuente Data del instrumento de las variables.

En la tabla 22, detallan dos aspectos: la evaluación del Gobierno Digital y la Competencia del Personal. Respecto a la primera variable, se destaca que el 36,6% de los casos se considera Inadecuado, seguido por un 35,6% catalogado como Adecuado y un 27,7% como Muy Adecuado. En lo concerniente a la Competencia del Personal, el 34,7% se muestra como Malo, mientras que un 45,5% se valora como Regular y un 19,8% como Bueno. Estos datos se basan en el análisis de 101 casos sin pérdida de información. La distribución equitativa entre las categorías en ambas variables proporciona una visión completa de la percepción hacia el gobierno digital y la competencia del personal en el ámbito de los casos examinados.

Tabla 23*Determinación del ajuste de la gobierno digital y fiabilidad*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	33,691			
Final	33,430	,261	2	,878

Nota. Función de enlace: Logit. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 23, se observa que los hallazgos de Chi-cuadrado muestran un valor de $p=0.878$ para el modelo, lo que es significativamente inferior que $\alpha=0.05$. Por ende, se repela la hipótesis nula (H_0) de independencia entre las variables analizadas. Esto indica que hay evidencia suficiente para asegurar que existe una incidencia importante entre las variables del modelo. El nivel de confianza es del 95%, lo que refuerza la confiabilidad de estos resultados.

Tabla 24

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (gobierno digital y fiabilidad)

	Bondad de ajuste	gl	Sig.
	Chi-cuadrado		
Pearson	11,886	2	,003
Desvianza	12,460	2	,002

Nota. Función de enlace: Logit. Fuente: usuarios de una entidad municipal.

En la tabla 24, los datos exhiben los hallazgos obtenidos de la evaluación estadística chi-cuadrado necesaria para evaluar la bondad de ajuste del modelo. Pearson se observa un chi-cuadrado de 11.886, con 2 grados de libertad y una significancia de 0.003, no se encuentra una diferencia significativa entre los valores esperados y observados en las categorías analizadas. Asimismo, la desviación de 12,460 para 2 grados de libertad y $p=0.002$ sugiere una posible diferencia, aunque no alcanza un nivel de significancia. Estos resultados demuestran que el modelo tiene un ajuste aceptable.

Tabla 25

Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: gobierno digital y competencia personal

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,003
Nagelkerke	,003
McFadden	,001

Nota. Función de enlace: Logit. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 25, se observa que los valores de los pseudo R cuadrados proporcionan una medida de ajuste del modelo en el análisis de regresión logística. En este contexto, se observa que el modelo se ajusta adecuadamente, ya que los valores son relativamente altos: Cox y Snell con ,003, Nagelkerke con ,003 y McFadden con ,001. Estos indicadores sugieren que el modelo logístico es capaz de explicar entre el 0,01% y 0,03% de la variabilidad en la variable dependiente utilizando las variables independientes incluidas en el estudio.

Tabla 26

Presentación de los coeficientes ajuste del gobierno digital y la competencia personal

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D3VD Competencia del personal=1]	-0.705	.368	3.679	1	.055	-1.426	.015
	[D3VD Competencia del personal=2]	1.332	.388	11.760	1	<.001	.571	2.093
Ubicación	[VI Gobierno digital=1]	5.628E-8	.469	.000	1	1.000	-.918	.918
	[VI Gobierno digital=2]	-.200	.472	.179	1	.672	-1.126	.726
	[VI Gobierno digital=3]	0 ^a						

Nota. Función de enlace Logit. Fuente: Data del instrumento de las variables.

En la tabla 26, evidencia que los hallazgos de las estimaciones de parámetros revelan diferencias relevantes en la variable umbral entre las categorías de Competencia del Personal. Se observa que el cambio de la categoría “Competencia del Personal = 1” a “Competencia del Personal = 2” tiene una estimación de -0.705 (Wald = 3.679, gl =1, p = 1.055), indicando una diferencia estadísticamente significativa en este aspecto. Por otro lado, en la variable Ubicación, se evidencia efectos significativos de los niveles de Gobierno Digital: tanto “Gobierno Digital = 1” con una estimación de 5.628E-8 (Wald = 1.000, gl = 1, p = 1.000) como “Gobierno Digital = 2” con una estimación de -0.200 (Wald = 0.179, gl = 1, p = 1.672) muestran incidencias significativas en la Ubicación. Sin embargo, la categoría “Gobierno Digital = 3” tiene un parámetro establecido en cero debido a su redundancia, lo que indica la ausencia de un impacto significativo en este nivel sobre la ubicación. Estos resultados resaltan la importancia de la Competencia del Personal y el Gobierno digital en la ubicación, mientras sugieren la falta de incidencia de un nivel específico de Gobierno digital en dicha variable.

IV. DISCUSIÓN

Considerado más preciso más preciso, mostró un valor de 0,124. Esto comprende que aproximadamente el 12,4% de las calidades de servicios está vinculada al gobierno digital.

Se infiere que, se procedió a aplicar el estadístico de Wald, descubriendo una significancia de 0,001, la cual es bajo a la cifra de 0.05 establecido, lo que respalda la hipótesis general planteada. Precisamente, al analizar el nivel 1 del umbral de la prueba de Wald, se observa un valor de 10.243 y un valor de 0.001, menor que 0.05, lo que refuerza la idea de que el gobierno digital realmente recae en las en la calidad de servicios en una entidad municipal, Loreto 2024. Estos resultados apoyan estadísticamente la noción de que el gobierno digital tiene una incidencia significativa en la calidad de servicios de la institución, esta calidad se presenta en una investigación más profunda y precisa al servidor promoviendo la exploración activa del conocimiento.

Esta deducción se respalda al analizar las tablas de contingencia entre el gobierno digital y la calidad de servicios. Se demuestra que cuando el gobierno digital se sitúa en el nivel de “Inadecuado”, alrededor del 36,6%, la calidad de los servicios provoca un 21.8% en la categoría mala. Por otra parte, cuando se considera al gobierno digital como “Adecuado”, sobresale un notable aumento en la proporción de respuestas que indican el uso de la calidad de servicios como buenas con un 10.9%. Esto asegura una relación favorable y concisa entre ambas variables, corroborando que están íntimamente vinculadas.

Estos resultados marcan la importancia de aplicar calidad de servicios que llevan a cabo el gobierno digital y que estén ordenados con la actividad específica de la institución gubernamental. De esta manera, se puede lograr un impacto favorable y conciso en los hallazgos previstos en la institución. Bajo este ángulo es decisivo sacar provecho de las ventajas que puede ofrecer el gobierno digital para aplicar una variedad de calidad de servicios para aumentar el desempeño de los funcionarios.

Se encontró similitud con Calmett (2021), el resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,753 (75%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de Nagelkerke = 0,495, y un estadístico de Wald = 55,327, 57,529 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan

a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno electrónico tiene efecto en la gestión pública de una municipalidad.

Muy lo contrario, Calmett (2021), el resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,738 (73%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de Nagelkerke = 0,479, y un estadístico de Wald = 66,327, 47,529 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno electrónico tiene efecto en la gestión pública en la procuraduría.

Estos descubrimientos fueron considerados en la base teórica del gobierno digital, según Gabriela et al., (2021), el gobierno digital es aquel uso de tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia de las instituciones gubernamentales, así como para ofrecer mejores servicios a los ciudadanos. En resumen, el gobierno digital busca transformar la relación entre las instituciones gubernamentales y los ciudadanos mediante el uso eficiente de las TIC, mejorando así la calidad de los servicios públicos ofrecidos, esta transformación mejora la relación entre los ciudadanos y las instituciones, contribuyendo a una gobernanza más efectiva y receptiva.

Se ejecutaron el análisis del descubrimiento, motivo de que el objetivo específico uno del estudio es analizar el gobierno digital y su fiabilidad con los usuarios de una identidad municipal, Loreto 2024

En este tema se evidenciaron la respuesta de método inferencial utilizando la regresión ordinal. En esta se concluyó que los datos de la prueba del Chi cuadrado de Pearson de 0.024 con significancia de .988, excediendo el umbral de 0.05 en el ajuste. También al evaluar la variabilidad mediante los indicadores de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, se destaca que el segundo indicador, considerando el más adecuado, mostró un valor de 0.185. Esto implica que aproximadamente el 18.5% de la fiabilidad está vinculada al gobierno digital.

En respectiva se fijó un estadístico de Wald, desvelando una significancia de 10.243 y un valor de .001 la cual es menor de de la cifra de 0.05 establecida, lo que apoya nuestra suposición general. Estos resultados apoyan estadísticamente la noción de que el gobierno digital tiene una incidencia significativa en la fiabilidad de la institución, esta calidad se presenta en una investigación más profunda y precisa al servidor promoviendo la exploración activa del conocimiento.

Se fundamenta al analizar las tablas de contingencia entre el gobierno digital y la fiabilidad. Se evidencia que cuando el gobierno digital se encuentra en un nivel de "Inadecuado", alrededor de 36.6%, la fiabilidad se encontraba en un 24.8%, en la categoría "Malo". Por otro lado, cuando se consideraba el gobierno digital como "adecuado" sobresale un notable aumento en la proporción de respuestas que indican el uso de la fiabilidad como buenas con un 7.9%. Esto asegura una relación favorable y concisa entre ambas variables, corroborando que están íntimamente vinculadas.

Por ello mismo, se encontró similitud con Córdova (2022), el resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,653 (65%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de Nagelkerke = 0,495, y un estadístico de Wald = 65,377, 59,623 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno digital tiene efecto en la gestión municipal.

Muy lo contrario, Gonzales (2021), obtuvo el resultado del coeficiente de Nagelkerke = 0,585, y un estadístico de Wald = 65,367, 59,369 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno electrónico tiene efecto en la calidad de servicio en la institución pública.

Estos descubrimientos fueron considerados en la base teórica por Morocho (2018), quien nos menciona que la fiabilidad es una habilidad que implica la confianza, la veracidad y la credibilidad en el proceso de la emisión de un servicio y/o producto. A su vez considera a la fiabilidad como un pilar para llevar a cabo el servicio en un momento preciso y oportuno. En esto podemos decir que el gobierno digital y la fiabilidad tienen una relación muy estrecha ya que van de la mano para que pueda haber una muy buena relación y estos se puedan ver reflejados en los datos.

En el estudio correspondiente a los hallazgos, concentrados en el objetivo específico dos, el cuál trata de analizar la incidencia significativa entre el gobierno digital y la accesibilidad hacia los usuarios en una entidad municipal, Loreto 2024.

Correspondiente al objetivo específico dos, se muestran los resultados inferenciales mediante la regresión logística ordinal. Se llegó a la conclusión que el modelo se adecua a los datos de prueba, constatado por un valor de Chi cuadrado

de Pearson que es de 0.578 con 2 grados de libertad y con una significancia de 0.749, traspasando el 0.05 correspondiente a la bondad de ajuste. Así mismo, cuando se analizó la variabilidad por medio de los indicadores de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, se resaltó el porcentaje de Nagelkerke que, de forma más concisa, obtuvo 0.157, lo que nos demuestra que un 15.7% de la accesibilidad en la municipalidad tiene una relación inmediata con la presencia del gobierno digital.

Además, al fijar el estadístico de Wald, se pudo descubrir su significancia la cual era de 0.001, menor al nivel de significancia fijado que era de 0.05, apoyando de esta manera la hipótesis general. De esta manera en el umbral del nivel 1 referente a la prueba de Wald, se visualizó un valor de 15.667 al igual que un p-valor de 0.001, inferior a 0.05, lo que termina dándonos una noción de que el gobierno digital influye en la accesibilidad de los usuarios de la Municipalidad. Por lo tanto, estos resultados señalan la incidencia estadísticamente entre el gobierno digital y la accesibilidad, proporcionando información muy eficiente que ayude a la mejora de la misma.

La presente conclusión tiene como respaldo y sustento en la revisión de las tablas de contingencias las cuales enlazan al gobierno digital con la accesibilidad. Se demuestra que conforme la calidad del gobierno digital mejora, la perspectiva sobre la accesibilidad logra ser más adecuada. Por lo tanto, un 36.6% de los encuestados relaciona al gobierno digital como una clasificación “inadecuada” y con una accesibilidad “mala”. Por el contrario, un 27.7% de los casos en donde el gobierno digital fue clasificado como “Muy adecuado” se interrelaciona con una accesibilidad designada como “Buena”. Al final todo esto corrobora el vínculo favorable y directo entre las dos variables, demostrando lo muy relacionadas que están.

Estas constataciones destacan la exigencia de implementar el gobierno digital de manera lógica con la accesibilidad, garantizando que vaya de la mano con las necesidades específicas de los usuarios de la municipalidad. Por consecuencia, dicho enfoque puede generar una repercusión rápida y beneficiosa en los resultados investigados por la entidad. Así es que, por dicha razón, termina siendo esencial sacar provecho de las oportunidades que nos ofrece el gobierno digital a la hora de aplicar una variedad de estrategias que impulsen la mejora de la accesibilidad.

Los hallazgos del presente estudio coinciden con Heredia (2022), el resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,767 (77%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de Nagelkerke = 0,439, y un estadístico de Wald = 47,387, 49,263 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno electrónico tiene efecto en la percepción de los usuarios en la institución pública.

Por el contrario, Cardona y Londoña (2020), el resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,653 (65%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de Nagelkerke = 0,485, y un estadístico de Wald = 45,367, 57,339 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno electrónico tiene efecto en la calidad de operaciones en las organizaciones.

Estos hallazgos se adecuan con la base teórica de la dimensión accesibilidad, según Zeithaml et al. (2020), precisan que la accesibilidad es la capacidad de las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, para acceder y utilizar un entorno, producto o servicio de manera efectiva, segura e independiente. Una buena accesibilidad garantiza que los clientes puedan acceder fácilmente a los servicios, que estén disponibles cuando los necesiten, que sean fáciles de usar y que sean accesibles para todas las personas. Mejorar la accesibilidad contribuye a una experiencia positiva del cliente y a una percepción mejorada de la calidad de los servicios.

En el estudio de hallazgos, ajustados en el objetivo específico tres, que tiene como propósito analizar el gobierno digital en la competencia del personal en los usuarios en una entidad municipal, Loreto 2024

Relacionado con el tema, se obtuvieron resultados inferenciales utilizando una regresión logística ordinal. Se concluye que los datos de prueba se ajustan bien al obtener un valor de Chi - cuadrado Pearson de 11,886 con significancia de 0.003 en la bondad de ajuste. Luego, al evaluar la variabilidad mediante los indicadores de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, se destaca que el segundo indicador, el cual se considera el más preciso, muestra un valor de 0,003. Esto implica que el 0.03% aproximadamente de la personalización de la competencia del personal está vinculada al gobierno digital.

En consecuencia, se aplicó el estadístico de Wald, revelando una significancia de 0,055 que es mayor al valor de 0.05 establecido, lo que altera la hipótesis ya planteada. Especialmente, al momento en el que analizamos el primer umbral de la prueba de Wald, donde se observa un valor de 3.679 y un p-valor de 0,055, lo que fortalece la idea que el gobierno digital incide en la competencia del personal de una institución gubernamental, estos resultados respaldan la idea que el gobierno digital tiene una incidencia significativa en la personalización de competencia del personal de esta institución, ya que esta tiene acceso a una gran variedad de información la cual se puede adecuar a el estudiante en la manera que quiera aprender, personalizando así la manera en la cual aprenderá.

Esta conclusión se respalda al analizar las tablas de contingencia que relacionan el gobierno digital y la competencia del personal. Se evidencia que cuando el gobierno digital se sitúa en un nivel "Inadecuado", aproximadamente 36.6%. La competencia del personal reporta un 14.9% en el nivel "Malo". Por otro lado, cuando se considera al gobierno digital como "Muy Adecuado" se destaca un aumento en la proporción de respuestas que indican de la competencia del personal como "Bueno" con un 2.0%. Esto confirma una relación positiva y directa entre ambas variables, demostrando que están estrechamente vinculadas.

Los hallazgos del presente estudio coinciden con Calmett (2021), el resultado que obtuvo en el estadístico de Nagelkerke indica que existe 0,738 (73%) de influencia de la VI en la VD, como resultado el coeficiente de Nagelkerke = 0,479, y un estadístico de Wald = 66,327, 47,529 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno electrónico tiene efecto en la gestión pública en la procuraduría.

Por el contrario, Córdova (2022), el resultado del coeficiente de Nagelkerke = 0,495, y un estadístico de Wald = 65,377, 59,623 con una significancia de $p=0.000$, $p=0.000$, las categorías afectan a la variable, se niega la H_0 se confirma la H_a . Llegando a la conclusión el gobierno digital tiene efecto en la gestión municipal.

Se fundamenta con una base científica de Rodríguez (2022), la calidad de servicio es una estrategia que se debe colocar a futuro como empleo en el Estado, sea cualquiera de sus eslabones, por la misma razón de facilitar un buen

lineamiento en la prestación de servicios. Este autor, expone en su trabajo las dimensiones de calidad propiamente de los servicios, a través del acceso al servicio, su coordinación y el tiempo de entrega del servicio. Además, hace referencia a la calidad humana que entra en lugar de la competencia del personal, puesto que el autor estudia esta dimensión a través del respeto al usuario que debe tener el profesional y su compromiso. Finalmente, en lugar de la fiabilidad, refiere a la calidad de las responsabilidades donde se busca la previsión y la anticipación de necesidades y el cumplimiento de lo proyectado.

V. CONCLUSIONES

Primera: Según la hipótesis general, se concluye que el gobierno digital tiene un impacto positivo y significativo en la calidad de los servicios gubernamentales al proporcionar herramientas personalizadas que se adaptan al tiempo y al estilo de aprendizaje de cada usuario dentro de la institución. Este hallazgo se sustenta en los valores estadísticos de Nagelkerke (0,124) y Wald (10,243), con un valor de p de 0,001, inferior al nivel de significancia de 0,05. Por lo tanto, se confirma la aceptación de la hipótesis general, destacando la eficacia del gobierno digital para mejorar la experiencia del usuario mediante la adaptación de servicios a necesidades individuales. Esta investigación subraya la importancia de las soluciones tecnológicas personalizadas en el sector público para optimizar la eficiencia y la satisfacción del ciudadano con los servicios gubernamentales.

Segunda: En relación con la primera hipótesis específica, se concluye que el gobierno digital juega un papel crucial en mejorar la fiabilidad y eficacia percibida por los usuarios de la Municipalidad. Este hallazgo se respalda mediante los datos estadísticos de Nagelkerke (0.185) y Wald (10.243), con un valor de p de 0.001, significativamente inferior al nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, se confirma la validez de la primera hipótesis específica, evidenciando que el gobierno digital efectivamente contribuye a fortalecer la confianza y la percepción de eficacia entre los usuarios de los servicios municipales. Estos resultados subrayan la importancia de las iniciativas digitales en la administración pública para mejorar la experiencia del usuario y optimizar la eficiencia de los servicios municipales. Al proporcionar herramientas y servicios adaptados a las necesidades y expectativas individuales, el gobierno digital no solo moderniza la gestión municipal, sino que también fortalece la relación entre la institución y los ciudadanos, promoviendo una mayor transparencia y satisfacción con los servicios ofrecidos.

Tercera: La segunda hipótesis específica se confirmó al demostrar que el gobierno digital tiene un impacto estadísticamente significativo en la accesibilidad, mejorando la entrega de información y fomentando una colaboración efectiva entre la entidad gubernamental y sus residentes. Este hallazgo se respalda con valores estadísticos precisos: Nagelkerke (0.157), Wald (15.667), y un valor de p de 0.001,

que es considerablemente inferior al nivel de significancia de 0.05. Estos resultados subrayan la capacidad del gobierno digital para optimizar el acceso a la información y facilitar una relación más colaborativa y transparente entre la administración pública y la comunidad. Al utilizar herramientas digitales adecuadas, la entidad gubernamental puede mejorar la eficiencia de sus servicios y fortalecer la participación cívica, promoviendo así una mayor satisfacción y confianza entre los ciudadanos.

Cuarta: En relación con la tercera hipótesis específica, se concluye que el gobierno digital ejerce una influencia significativa en la competencia del personal municipal, mejorando la efectividad en la prestación de servicios hacia los usuarios. Esta conclusión se basa en los datos estadísticos proporcionados: Nagelkerke (0.003) y Wald (3.679), con un valor de p de 0.055, lo que indica una relevancia estadística con un nivel de confianza del 95%. Estos resultados sugieren que la implementación de herramientas digitales adecuadas puede fortalecer las capacidades del personal municipal, permitiéndoles ofrecer servicios más eficientes y adaptados a las necesidades de los ciudadanos. Al mejorar la competencia y habilidades del personal a través del gobierno digital, la Municipalidad no solo puede optimizar la calidad de sus servicios, sino también aumentar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la confianza en la administración pública local.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: La entidad municipal debe adoptar el gobierno digital para mejorar la calidad de sus servicios hacia los usuarios. Aunque el gobierno digital tiene el potencial de transformar los servicios municipales haciéndolos más accesibles, eficientes y transparentes, es crucial abordar desafíos como la inclusión digital y la seguridad para maximizar estos beneficios. La implementación efectiva del gobierno digital puede facilitar el acceso simplificado a servicios públicos, mejorar la eficiencia en la gestión administrativa y promover una mayor transparencia en las acciones gubernamentales. Sin embargo, garantizar que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de estas herramientas requiere estrategias para superar las barreras de acceso a la tecnología y asegurar que la información y los servicios digitales sean accesibles para todos. Además, la seguridad de los datos y la protección de la privacidad son aspectos críticos que deben ser abordados con políticas y medidas adecuadas. Solo así se podrá construir una infraestructura digital robusta y confiable que respalde la confianza de los ciudadanos en el gobierno digital y en los servicios municipales en general.

Segunda: La entidad municipal debe seguir fortaleciendo su gobierno digital para mejorar la percepción de fiabilidad entre los usuarios de sus servicios. Esto implica realizar inversiones en infraestructura tecnológica, capacitar al personal adecuadamente y simplificar los procedimientos en línea. Estas acciones contribuirán a aumentar la credibilidad, veracidad y confianza de los ciudadanos en la administración pública. Al invertir en infraestructura tecnológica, la Municipalidad puede asegurar que sus sistemas digitales sean robustos y seguros, garantizando así la protección de la información personal y la eficiencia en la prestación de servicios. Además, capacitar al personal en el uso efectivo de estas herramientas y en la gestión de la información digitalizada es fundamental para optimizar la respuesta a las necesidades ciudadanas. Simplificar los trámites en línea no solo mejora la accesibilidad de los servicios municipales, sino que también reduce la burocracia y el tiempo requerido para completar procedimientos administrativos, lo cual es clave para mejorar la experiencia del usuario y fomentar una mayor satisfacción con la gestión municipal.

Tercera: La entidad municipal debe impulsar la mejora de sus infraestructuras digitales para garantizar una adecuada accesibilidad de la información a sus residentes y fortalecer su gobierno digital a largo plazo. Esto incluye la creación de sitios web seguros que faciliten una comunicación pertinente y confiable con los usuarios, permitiendo además la presentación de reclamos o denuncias de manera efectiva. Al mejorar sus redes digitales, la Municipalidad puede asegurar que los ciudadanos tengan acceso fácil y seguro a información relevante sobre servicios, proyectos y políticas locales. Esto no solo promueve la transparencia y la participación ciudadana, sino que también fortalece la confianza en la gestión municipal. Crear plataformas web seguras es fundamental para proteger la privacidad de los datos personales de los ciudadanos y mantener la integridad de la información pública. Asimismo, facilita una interacción más fluida entre la comunidad y la administración local, permitiendo una respuesta más ágil a las necesidades y preocupaciones de los residentes.

Cuarta: Para asegurar resultados satisfactorios en los servicios digitales, la entidad municipal debe priorizar la actualización constante de sus plataformas y adoptar las últimas tendencias tecnológicas, cumpliendo con las leyes que promueven el gobierno digital. Esto es crucial para mantener la competencia del personal y garantizar la confianza continua de los usuarios en las autoridades locales. Al mantenerse al día con las actualizaciones digitales, la Municipalidad puede mejorar la eficiencia de sus servicios y la experiencia del usuario, adaptándose a las expectativas cambiantes de la comunidad y las normativas legales vigentes. Esto incluye la implementación de herramientas y sistemas que faciliten la interacción ciudadana, la transparencia en la gestión administrativa y la respuesta rápida a las necesidades del público. Además, mantener actualizados a los operadores y capacitar al personal en el uso efectivo de las tecnologías emergentes es fundamental para optimizar la entrega de servicios digitales. Esto no solo fortalece la competencia del equipo municipal, sino que también asegura que los usuarios disfruten de servicios confiables y accesibles a lo largo del tiempo.

REFERENCIAS

- Alvizuri, J. (2022). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021. *Universidad César Vallejo*, 1–82. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Apaza Ramos, Sonia Gabriela, & Moscoso Carrasco, Jenny Maribel. (2021). Herramientas digitales como un aliado informativo en el Perú para el autocuidado en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(2), e1680. Epub 15 de junio de 2021. Recuperado en 23 de abril de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132021000200002&lng=es&tlng=es.
- Arandia Alfaro, J. C. (2022). Benchmarking y su incidencia en la atención de los usuarios de una comisaría de Tingo María, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102628/Arandia_AJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Cardenas, F. (2023). Gobierno digital y su incidencia en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022. *Continental.edu.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/12947>
- Cardona, S. N., & Londoño, P. (2020). Los gobiernos electrónicos como un factor determinante en la calidad operacional de las empresas. Un análisis comparativo entre Colombia y Arabia Saudita [Universidad Icesi]. http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/86754
- Carrión, G. (2019). Estrategias en la implementación de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública en la universidad nacional Pedro Ruiz gallo de Lambayeque. *Uss.edu.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6320>
- Català, Ll., y Penalva, C. (2020). El desarrollo del e-Gobierno en los pequeños municipios de la Comunidad Valenciana (España): más espejo que cristal.

- AGER: Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural (Journal of Depopulation and Rural Development Studies), (29), 39-77.
<https://doi.org/10.4422/ager.2020.02>
- Delgado, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas, 13(10), 145–156.
<https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695>
- Espinoza Orozco, J. B., Ramos Gamarra, E. E., & Orosco-Fabian, J. R. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. Revista internacional de investigación en ciencias sociales, 19(1), 131–140.
<https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- Fernández Trinidad, T., Schroeder, S. (2023). SIG para la transformación urbana sostenible en países con economías emergentes: el caso de Piura en Perú. Revista Internacional de investigación en planificación electrónica, 12(1) 14–20.
<https://doi.org/10.4018/IJEPR.319733>
- Flores Yallico, C. P., Alberto Bueno, D. R. O., Flores Yallico, Gennma Lucila, Capcha Cóndor, J. C., & Ubillús Farfán, S. W. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), 10999–11020.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180
- García Huamani, R., Yupanqui Villanueva, W. F., Pérez Sullcaray, W., & Fierro Silva, G. A. (2021). Integridad del sistema de Inversión pública y e-government en servicios municipales. Revista Venezolana De Gerencia, 26(6), 266-282.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.16>
- Guevara López, C. M. (2023). Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/119557>
- Heredia Abuxapqui, R. A. (2022). Calidad en el servicio en medios digitales: percepciones de clientes en Mérida, Yucatán.
<http://51.143.95.221/handle/TecNM/5020>

- Gutiérrez, H., Creixans, J., & Arimany, N. (2019). Calidad web y Buen Gobierno Corporativo en los hospitales privados de Andalucía y Cataluña. *Revista Española de Documentación Científica*, 42(2), 231–231.
<https://doi.org/10.3989/redc.2019.2.1582>
- Infante Cabrera, Z. (2019). Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la Gestión Pública de la Procuraduría Pública del RENIEC. Recuperado de:
<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Implementación de políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un distrito fiscal_Cajamarca.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93370/Rafael_ICA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jesús Roque, E. B. (2023). Marketing digital y calidad del servicio al cliente en un consorcio educativo, Trujillo.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108966/Jes%20c3%bas REB-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108966/Jes%20c3%bas%20REB-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Jimbo-Santana, M., & Jimbo-Santana, P. (2021). Gobernanza Digital: Desarrollo de las Tecnpolíticas en los Países de América Latina: Una Revisión Sistemática de la Literatura. *Economía y Negocios*, 12(1), 51–65.
<https://doi.org/10.29019/eyn.v12i1.906>
- Juárez, R. S., Calderón, F. J., Vera, P. E. L., Pozo, L. R. T. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de ciencias sociales*, 27(3), 193-203.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>
- Lizana Fernandez, M. K. (2024). Gobierno digital en la accesibilidad virtual para la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135616/Lizana_FMK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manuel, L., & Bruzza, M. (2024). Estado del Arte Sobre la Medición de la Accesibilidad en Servicios de Gobierno Electrónico para Personas con Discapacidad Visual. Pontificia Universidad Católica Del Perú.

- <https://cris.pucp.edu.pe/es/publications/estado-del-arte-sobre-la-medic%C3%B3n-de-la-accesibilidad-en-servicio/fingerprints/>
- Mejía, L. (2021). Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores. Adp.edu.pe.
<http://repositorio.adp.edu.pe/handle/ADP/188>
- Menacho Cano, J. C. (2022). Gobierno digital y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/105178>
- Morales Rocha, J. L., Coyla Zela, M. A., Morillos Valderrama, S. O., & Quispe Mamani, D. (2023). Gobierno abierto en municipalidades del Perú como alternativa para generar confianza en los ciudadanos. Revista Venezolana De Gerencia, 28(102), 459-476. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.2>
- Morocho Revolledo, T. C. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, 2018.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mujica-Sequera, R. M. (2023, September 22). Importancia de la unidad de análisis en una investigación | docentes 2.0 - Docentes 2.0. Docentes 2.0.
<https://blog.docentes20.com/2023/09/%E2%9C%8Dimportancia-de-la-unidad-de-analisis-en-una-investigacion-docentes-2-0/#:~:text=Espec%C3%ADficamente%2C%20la%20unidad%20de%20an%C3%A1lisis>
- Núñez Reategui, C. A. (2022). Gobierno electrónico y atención al ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83809>
- Naveros Aguirre, D. (2023). Gobierno digital y calidad de atención del servicio de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/122352>
- Olcay, W. A. E. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios. Escritura y Pensamiento, 21(43), 175-190.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/letras/article/view/227>

- Ramos, H. (2024). ¿Información para un mejor gobierno o el gobierno de la información? Contradicciones en el uso de la información obtenida en medios digitales en el contexto de la sociedad de la vigilancia. *Investigación Bibliotecológica : Archivonomía, Bibliotecología E Información/Investigación Bibliotecológica*, 38(99), 75–88.
<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2024.99.58869>
- Ramirez, Y. (2023). Gobierno digital y la resistencia al cambio en las municipalidades provinciales de la región Lambayeque. *Unprg.edu.pe*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12893/11991>
- Rodriguez Gonzalez, J. M. (2022). Gobierno digital y calidad de servicio en una municipalidad provincial - 2022.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/102502>
- Romero, F., Solano, E., & Osorio, H. (2023). Transformación digital de la atención psicológica: estado actual de la telepsicología en Colombia. *Psicoespacios*, 17(31), 1–20.
<https://doi.org/10.25057/21452776.1509>
- Silva Macetas, G. M. (2022). Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79680>
- Soni, S., & Mitchell, A. M. (2022). Women and digital government in rural India: Extending TAM with user assisted service. *Information Polity*, 27(1), 59–78.
<https://doi.org/10.3233/ip-200302>
- Soto Torres, D. C. (2024). Gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/132440>
- Suclupe Tejada, K. K. (2022). Gobierno digital y calidad de servicio en la Gerencia Ejecutiva de Energía y Minas Lambayeque.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/79784>
- Viena, España, R. (2023). Gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, 2023.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/119492/Viena_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valenzuela, L., Ocaña, Y., Soto, C., Cotrina, J., & Guillén, D. (2023). E-Government and its Development in the Region: Challenges. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), e0939–e0939.

<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.939>

Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

ANEXOS

Anexo 01: Tabla de operacionalización de las variables.

Variables de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable I: Gobierno digital	El Gobierno Digital es la aplicación de las tecnologías digitales para la creación de valor y también la transparencia de un gobierno, ya que por ello su corporación nos da la facilidad de que los ciudadanos puedan ejecutar una contraloría social para sus representantes de su estado (Espinoza et al.,2023)	Páginas Web	Transmisión de Información
			Información Confiable
			Mayor Interacción
		Acceso a internet	Mejor conexión
			Mayor alcance de la comunicación
			Facilidad de Información
		Herramientas Tecnológicas	Automatiza los procesos de gestión
			Almacenamiento de información
			Disponibilidad del Sistema
Variable D: Calidad de servicio	La calidad del servicio se describe como la combinación de las expectativas que los clientes tienen con respecto a un servicio específico y su percepción de dicho servicio. En otras palabras, se trata del resultado de comparar lo que los consumidores esperan o desean de un proveedor con sus impresiones sobre el servicio recibido (Zeithaml et al., 2020)	Fiabilidad	Credibilidad
			Veracidad
			Confianza
		Accesibilidad	Transformable
			Navegable
			Limitaciones y discapacidades
		Competencia del personal	Profesionalismo
			Diligente
			Versátil

Anexo 02: Consentimiento del informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Gobierno digital y la calidad de servicios al usuario en una entidad municipal, Loreto 2024

Investigador (a): Escobar Flores, Roger Ernesto

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la presente investigación titulada: Gobierno digital y la calidad de servicios al usuario en una entidad municipal, Loreto 2024; la cual tiene como objetivo de la investigación: Determinar la incidencia del gobierno digital y la calidad de servicios al usuario en una entidad municipal, Loreto 2024. Esta investigación es desarrollada por un estudiante del Postgrado: Maestría en gestión pública y gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo del campus Lima - Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la unidad de investigación.

Impacto del problema de la investigación.

Al mejorar la gestión del gobierno digital mejorar la calidad de servicio en los usuarios del contexto de investigación, basado en hallazgos, y cumplimiento de los objetivos, se podrá elevar la calidad de servicio.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta para recolectar algunos datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gobierno digital y la calidad de servicios al usuario en una entidad municipal, Loreto 2024
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la empresa textil. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, **por lo tanto, serán anónimas.**
3. Marque con una "X" donde corresponda:
Afirmo que soy mayor de edad:
Afirmo que soy Apoderado de paciente menor de 18 años:
y que acepto participar voluntariamente de este estudio.
4. Puedo realizar todas las preguntas que sean necesarias para aclarar mis dudas antes de decidir si deseo participar o no. También si luego de aceptar no deseo continuar con el cuestionario puede retirarse sin ningún problema.
5. Se me ha explicado, que el presente estudio, no ocasiona ningún riesgo físico ni mental para mi persona (ni para mi menor hijo de ser el caso), asimismo de existir preguntas que me generen incomodidad, estoy en la libertad de responderlas o no.

6. Haré manifiesto explícito si deseo o no, que los resultados de la investigación se me alcancen al término de la investigación. No recibiré ningún beneficio económico ni de otra índole. Soy consciente que este estudio no va a aportar a la salud individual de mi persona (o de mi menor hijo de ser el caso), sin embargo, los resultados podrán convertirse en beneficio público de los usuarios de consulta externa del nosocomio.
7. Los datos recolectados **son anónimos y no podrán identificar al participante**. Soy asimismo consciente que la información que se recoja será estrictamente confidencial y no se usará para ningún otro propósito externo a esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. **Una vez transcritas las entrevistas, se destruirán.**

Desde ya le agradecemos su participación.

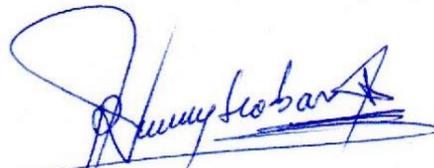
Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Escobar Flores, Roger Ernesto. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es encontrar ¿En qué medida el gobierno digital incide en la calidad de servicios al usuario en una entidad municipal, Loreto 2024?; me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera del estudio. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar con **Escobar Flores, Roger Ernesto** al teléfono: 948970213 o escribirle al mail: rescobarfl@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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



Nombre y apellidos: Roger Ernesto Escobar Flores

Fecha y hora: Loreto Julio del 2024

Anexo 03: Instrumentos

Anexo 03: Instrumento de recolección de información

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Gobierno digital

Estimado (a). Ante esta presente encuesta pretendemos identificar al gobierno digital y la calidad de servicios al usuario en una entidad municipal, Loreto 2024

Instrucciones: a continuación, se presentan 18 preguntas, ante lo cual con absoluta sinceridad se le solicita marcar con un (x) la respuesta que considere adecuada usted, para lo cual se presentan 5 alternativas de respuesta.

Muy bueno (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Muy malo (1)
---------------	-----------	-------------	----------	--------------

VARIABLE INDEPENDIENTE: Gobierno digital							
DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA					
Páginas web	Transmisión de información	¿Consideras que en el gobierno digital a través de las páginas web tiene una buena transmisión de información?					
		¿Consideras que la página web de la municipalidad es de fácil acceso?					
	Información confiable	¿Crees que en la página web de la municipalidad brinda información confiable?					
		¿Consideras que la página web de la municipalidad te causa confianza?					
	Mayor interacción	¿Consideras que en un Gobierno Digital las páginas web nos permiten una mayor interacción?					
		¿Consideras que la página web de la municipalidad del es fácil de navegar?					

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA					
	Mejor	¿Crees que en un Gobierno Digital el acceso a internet como también una mejor conexión son importantes?					

Acceso a internet	conexión	¿Consideras que el acceso a internet es inevitable al realizar un trámite en línea?					
	Mayor alcance de la comunicación	¿Consideras que para tener un mayor alcance hacia las personas es necesario tener un buen acceso a internet?					
		¿Consideras que la plataforma digital de la municipalidad genera mayor alcance comunicacional entre el administrador y el administrado?					
	Facilidad de información	¿Crees que el acceso a internet brinda una facilidad de información?					
		¿Crees que las técnicas en el gobierno digital han mejorado la relación de los usuarios con el estado?					

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA					
Herramientas tecnológicas	Automatiza los procesos de gestión	¿Crees que las herramientas tecnológicas en un Gobierno Digital automatizan mucho mejor los procesos de gestión?					
		¿Consideras que las herramientas tecnológicas que usa la municipalidad son las adecuadas?					
	Almacenamiento de información	¿Consideras que, para un almacenamiento de información, es fundamental el uso de las herramientas tecnológicas en un Gobierno Digital?					
		¿Consideras que es beneficioso el hecho de usar herramientas tecnológicas para almacenar información con mayor facilidad?					
	Disponibilidad del sistema	¿Crees que en un gobierno digital las herramientas tecnológicas deban contener una disponibilidad del sistema?					
		¿Usted cree que la disponibilidad del sistema que usa la municipalidad como herramienta tecnológica es eficaz y eficiente?					

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio

Estimado (a). Ante esta presente encuesta pretendemos identificar al gobierno digital y la calidad de servicios al usuario en una entidad municipal, Loreto 2024

Instrucciones: a continuación, se presentan 18 preguntas, ante lo cual con absoluta sinceridad se le solicita marcar con un (x) la respuesta que considere adecuada usted, para lo cual se presentan 5 alternativas de respuesta.

Muy bueno (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Muy malo (1)
---------------	-----------	-------------	----------	--------------

VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio							
DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA					
Fiabilidad	Credibilidad	¿Consideras que en la calidad de servicio es necesario tener fiabilidad y credibilidad?					
		¿Consideras que las estrategias profesionales que usas generan fiabilidad a los servidores?					
	Veracidad	¿Crees que la fiabilidad y veracidad van de la mano en el sistema de calidad de servicio?					
		¿Consideras que los parámetros que utilizas causa fiabilidad a los usuarios tramitadores?					
	Confianza	¿Consideras que la fiabilidad y confianza son importantes en un sistema de calidad de servicio?					
		¿Consideras que tu capacidad profesional genere fiabilidad a los usuarios?					

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA					
	Transformable	¿Cuál es tu parecer acerca de que la accesibilidad sea transformable en la importancia de la calidad de servicios?					
		¿Consideras que los trámites administrativos son rápidos, o sea son accesibles?					
		¿Crees que la accesibilidad en calidad de servicios sea navegable en este					

Accesibilidad	Navegable	sistema?					
		¿Consideras que los trámites de esta municipalidad son afables, o sea accesibles para los ciudadanos?					
	Limitaciones y discapacidades	¿Consideras que la accesibilidad ayuda en las limitaciones y discapacidades en referencia a calidad de servicios?					
		¿Consideras que los procesos administrativos son inteligibles, o sea accesibles?					

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA					
Competencia del personal	Profesionalismo	¿Cuál es tu perspectiva de acuerdo a que la competencia del personal tenga profesionalismo en relación a calidad de servicio?					
		¿Sientes que tienes la competencia personal para asumir profesionalmente los procesos administrativos?					
	Diligente	¿Crees que la competencia del personal sea diligente en el ámbito de calidad de servicio?					
		¿Califica la capacitación que les brinda la municipalidad para que obtengas competencia personal?					
	Versátil	¿Consideras que en el sistema de la calidad de servicios debe ser versátil en la competencia del personal?					
		¿Asumes retos asociados a tu competencia personal cuando llevas casos administrativos?					

Anexo 4: Validación de instrumentos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Nino Percy Perea Guerra

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

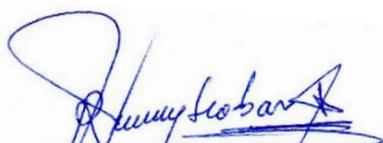
Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2024 – I, aula SEC 6, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación. El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno digital y la calidad de servicios al usuario en una entidad municipal, Loreto 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



Roger Ernesto Escobar Flores
DNI: 41590026

Variable Independiente

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Perea Guerra, Nino Percy
Grado profesional	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Gestión Publica
Institución donde labora	Ministerio de Economía y Finanzas-CONNECTAMEF-Loreto
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 4 años (X)
DNI	05958253
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gobierno digital
Autor (a):	Investigador
Objetivo:	Medir la variable Gobierno digital
Administración:	Usuarios
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una institución publica
Dimensiones:	D1: Pagina Web, D2: Acceso a internet, D3: Herramientas Tecnológicas
Escala:	(5) Muy bueno, (4) Bueno, (3) Regular, (2) Malo, (1) Muy malo.
Niveles o rango:	Bajo, Medio, Alto
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 a 20 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario gobierno digital, elaborado por tesista en el año 2024 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	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.

sintáctica y semántica son adecuadas.	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.

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

Dimensión 1: Páginas web

Según Espinoza et al., (2023), definen que es aquel sitio en la Web, desde la implementación de las páginas web sirvió como una herramienta en el cual brinda mayor comunicación e interacción con las personas. A través de ello, los usuarios pueden acceder a informaciones sobre consultas, servicios, entre otros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transmisión de información	1. ¿Consideras que en el gobierno digital a través de las páginas web tiene una buena transmisión de información?	4	4	4	
Transmisión de información	2. ¿Consideras que la página web de la municipalidad es de fácil acceso?	4	4	4	
Información confiable	3. ¿Crees que en la página web de la municipalidad brinda información confiable?	4	4	4	
Información confiable	4. ¿Consideras que la página web de la	4	4	4	

	municipalidad te causa confianza?				
Mayor interacción	5. ¿Consideras que en un Gobierno Digital las páginas web nos permiten una mayor interacción?	4	4	4	
Mayor interacción	6. ¿Consideras que la página web de la municipalidad del es fácil de navegar?	4	4	4	

Dimensión 2: Acceso a internet

Según Espinoza et al., (2023), precisa que la dimensión acceso a internet, se refiere a la capacidad de conectarse a la red mundial de computadoras, conocida como Internet, para acceder a una amplia variedad de recursos y servicios en línea. El acceso a Internet ha revolucionado la forma en que las personas se comunican, acceden a la información, realizan transacciones comerciales y se entretienen, convirtiéndose en una herramienta esencial en la vida cotidiana para millones de personas en todo el mundo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejor conexión	1. ¿Crees que en un Gobierno Digital el acceso a internet como también una mejor conexión son importantes?	4	4	4	
Mejor conexión	2. ¿Consideras que el acceso a internet es inevitable al realizar un trámite en línea?	4	4	4	
Mayor alcance de la comunicación	3. ¿Consideras que para tener un mayor alcance hacia las personas es necesario tener un buen acceso a internet?	4	4	4	
Mayor alcance de la comunicación	4. ¿Consideras que la plataforma digital de la municipalidad genera mayor alcance comunicacional entre el administrador y el administrado?	4	4	4	
Facilidad de información	5. ¿Crees que el acceso a internet brinda una facilidad de información?	4	4	4	
Facilidad de información	6. ¿Crees que las técnicas en el gobierno digital han mejorado la relación de los usuarios con el estado?	4	4	4	

Dimensión 3: Herramientas tecnológicas

Espinoza et al., (2023), señalan que la dimensión herramientas tecnológicas son fundamentales para el gobierno digital, ya que permiten mejorar la eficiencia administrativa, ofrecer servicios en línea, promover la transparencia y la rendición de cuentas, y fomentar la participación ciudadana en el proceso gubernamental. Las herramientas tecnológicas permiten que el gobierno digital sea una realidad. Es decir que las herramientas tecnológicas son la infraestructura sobre la cual se construye el gobierno digital, permitiendo una administración más eficiente, transparente y participativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatiza los procesos de gestión	1. ¿Crees que las herramientas tecnológicas en un Gobierno Digital automatizan mucho mejor los procesos de gestión?	4	4	4	
Automatiza los procesos de gestión	2. ¿Consideras que las herramientas tecnológicas que usa la municipalidad son las adecuadas?	4	4	4	
Almacenamiento de información	3. ¿Consideras que, para un almacenamiento de información, es fundamental el uso de las herramientas tecnológicas en un Gobierno Digital?	4	4	4	
Almacenamiento de información	4. ¿Consideras que es beneficioso el hecho de usar herramientas tecnológicas para almacenar información con mayor facilidad?	4	4	4	
Disponibilidad del sistema	5. ¿Crees que en un gobierno digital las herramientas tecnológicas deban contener una disponibilidad del sistema?	4	4	4	
Disponibilidad del sistema	6. ¿Usted cree que la disponibilidad del sistema que usa la municipalidad como herramienta tecnológica es eficaz y eficiente?	4	4	4	

Variable Dependiente

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Perea Guerra, Nino Percy
Grado profesional	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Calidad de servicio
Institución donde labora	Ministerio de Economía y Finanzas- CONNECTAMEF-Loreto
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 4 años (X)
DNI	05958253
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de servicio
Autor (a):	Investigador
Objetivo:	Medir la variable Calidad de servicio
Administración:	Usuarios
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una institución publica
Dimensiones:	D1: Fiabilidad, D2: Accesibilidad, D3: Competencia de personal
Escala:	(5) Muy bueno, (4) Bueno, (3) Regular, (2) Malo, (1) Muy malo.
Niveles o rango:	Bajo, Medio, Alto
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 a 20 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario calidad de servicio, elaborado por tesista en el año 2024 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	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.

sintáctica y semántica son adecuadas.	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.

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

Dimensión 1: Fiabilidad

Zeithaml et al. (2020), precisan la dimensión fiabilidad se define como: “La habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”, es necesario recalcar que en cuanto al concepto de fiabilidad se encuentran incluidos también elementos que permiten al usuario detectar la capacidad y competencias profesionales, así como de la organización, ya que el usuario puede percibir si dicho servicio fue brindado de manera efectiva y sin cometer equivocaciones desde el primer momento que ingresa en contacto con la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Credibilidad	1. ¿Consideras que en la calidad de servicio es necesario tener fiabilidad y credibilidad?	4	4	4	
Credibilidad	2. ¿Consideras que las estrategias profesionales que usas generan fiabilidad a los servidores?	4	4	4	

Veracidad	3. ¿Crees que la fiabilidad y veracidad van de la mano en el sistema de calidad de servicio?	4	4	4	
Veracidad	4. ¿Consideras que los parámetros que utilizas causa fiabilidad a los usuarios tramitadores?	4	4	4	
Confianza	5. ¿Consideras que la fiabilidad y confianza son importantes en un sistema de calidad de servicio?	4	4	4	
Confianza	6. ¿Consideras que tu capacidad profesional genere fiabilidad a los usuarios?	4	4	4	

Dimensión 2: Accesibilidad

Según Zeithaml et al. (2020), la dimensión accesibilidad se refiere a la capacidad de las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, para acceder y utilizar un entorno, producto o servicio de manera efectiva, segura e independiente. Una buena accesibilidad garantiza que los clientes puedan acceder fácilmente a los servicios, que estén disponibles cuando los necesiten, que sean fáciles de usar y que sean accesibles para todas las personas. Mejorar la accesibilidad contribuye a una experiencia positiva del cliente y a una percepción mejorada de la calidad de los servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transformable	1. ¿Cuál es tu parecer acerca de que la accesibilidad sea transformable en la importancia de la calidad de servicios?	4	4	4	
Transformable	2. ¿Consideras que los trámites administrativos son rápidos, o sea son accesibles?	4	4	4	
Navegable	3. ¿Crees que la accesibilidad en calidad de servicios sea navegable en este sistema?	4	4	4	
Navegable	4. ¿Consideras que los trámites de esta municipalidad son afables, o sea accesibles para los ciudadanos?	4	4	4	
Limitaciones y discapacidades	5. ¿Consideras que la accesibilidad ayuda en las limitaciones y discapacidades en referencia a calidad de servicios?	4	4	4	
Limitaciones y discapacidades	6. ¿Consideras que los procesos administrativos son inteligibles, o sea accesibles?	4	4	4	

Dimensión 3: Competencia del personal

Zeithaml et al. (2020) se refiere a la habilidad, conocimiento, habilidades y actitudes que poseen los empleados de una organización para realizar sus tareas de manera efectiva y satisfactoria, con el objetivo de brindar un servicio de alta calidad a los clientes. La competencia del personal es un factor crucial que influye en la calidad de los servicios ofrecidos por una organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalismo	1. ¿Cuál es tu perspectiva de acuerdo a que la competencia del personal tenga profesionalismo en relación a calidad de servicio?	4	4	4	
Profesionalismo	2. ¿Sientes que tienes la competencia personal para asumir profesionalmente los procesos administrativos?	4	4	4	
Diligente	3. ¿Crees que la competencia del personal sea diligente en el ámbito de calidad de servicio?	4	4	4	
Diligente	4. ¿Califica la capacitación que les brinda la municipalidad para que obtengas competencia personal?	4	4	4	
Versátil	5. ¿Consideras que en el sistema de la calidad de servicios debe ser versátil en la competencia del personal?	4	4	4	
Versátil	6. ¿Asumes retos asociados a tu competencia personal cuando llevas casos administrativos?	4	4	4	

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Mg. Renatto Clavo Pérez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

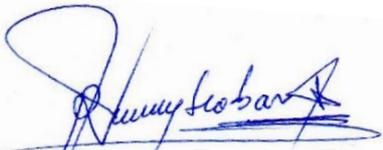
Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2024 – I, aula SEC 6, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación. El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno digital y la calidad de servicios al usuario en una entidad municipal, Loreto 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



Roger Ernesto Escobar Flores
DNI: 41590026

sintáctica y semántica son adecuadas.	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.

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

Dimensión 1: Páginas web

Según Espinoza et al., (2023), definen que es aquel sitio en la Web, desde la implementación de las páginas web sirvió como una herramienta en el cual brinda mayor comunicación e interacción con las personas. A través de ello, los usuarios pueden acceder a informaciones sobre consultas, servicios, entre otros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transmisión de información	1. ¿Consideras que en el gobierno digital a través de las páginas web tiene una buena transmisión de información?	4	4	4	
Transmisión de información	2. ¿Consideras que la página web de la municipalidad es de fácil acceso?	4	4	4	
Información confiable	3. ¿Crees que en la página web de la municipalidad brinda información confiable?	4	4	4	
Información confiable	4. ¿Consideras que la página web de la municipalidad te causa confianza?	4	4	4	

Mayor interacción	5. ¿Consideras que en un Gobierno Digital las páginas web nos permiten una mayor interacción?	4	4	4	
Mayor interacción	6. ¿Consideras que la página web de la municipalidad del es fácil de navegar?	4	4	4	

Dimensión 2: Acceso a internet

Según Espinoza et al., (2023), precisa que la dimensión acceso a internet, se refiere a la capacidad de conectarse a la red mundial de computadoras, conocida como Internet, para acceder a una amplia variedad de recursos y servicios en línea. El acceso a Internet ha revolucionado la forma en que las personas se comunican, acceden a la información, realizan transacciones comerciales y se entretienen, convirtiéndose en una herramienta esencial en la vida cotidiana para millones de personas en todo el mundo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejor conexión	1. ¿Crees que en un Gobierno Digital el acceso a internet como también una mejor conexión son importantes?	4	4	4	
Mejor conexión	2. ¿Consideras que el acceso a internet es inevitable al realizar un trámite en línea?	4	4	4	
Mayor alcance de la comunicación	3. ¿Consideras que para tener un mayor alcance hacia las personas es necesario tener un buen acceso a internet?	4	4	4	
Mayor alcance de la comunicación	4. ¿Consideras que la plataforma digital de la municipalidad genera mayor alcance comunicacional entre el administrador y el administrado?	4	4	4	
Facilidad de información	5. ¿Crees que el acceso a internet brinda una facilidad de información?	4	4	4	
Facilidad de información	6. ¿Crees que las técnicas en el gobierno digital han mejorado la relación de los usuarios con el estado?	4	4	4	

Dimensión 3: Herramientas tecnológicas

Espinoza et al., (2023), señalan que la dimensión herramientas tecnológicas son fundamentales para el gobierno digital, ya que permiten mejorar la eficiencia administrativa, ofrecer servicios en línea, promover la transparencia y la rendición de cuentas, y fomentar la participación ciudadana en el proceso gubernamental. Las herramientas tecnológicas permiten que el gobierno digital sea una realidad. Es decir que las herramientas tecnológicas son la infraestructura sobre la cual se construye el gobierno digital, permitiendo una administración más eficiente, transparente y participativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatiza los procesos de gestión	1. ¿Crees que las herramientas tecnológicas en un Gobierno Digital automatizan mucho mejor los procesos de gestión?	4	4	4	
Automatiza los procesos de gestión	2. ¿Consideras que las herramientas tecnológicas que usa la municipalidad son las adecuadas?	4	4	4	
Almacenamiento de información	3. ¿Consideras que, para un almacenamiento de información, es fundamental el uso de las herramientas tecnológicas en un Gobierno Digital?	4	4	4	
Almacenamiento de información	4. ¿Consideras que es beneficioso el hecho de usar herramientas tecnológicas para almacenar información con mayor facilidad?	4	4	4	
Disponibilidad del sistema	5. ¿Crees que en un gobierno digital las herramientas tecnológicas deban contener una disponibilidad del sistema?	4	4	4	
Disponibilidad del sistema	6. ¿Usted cree que la disponibilidad del sistema que usa la municipalidad como herramienta tecnológica es eficaz y eficiente?	4	4	4	

		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.

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

Dimensión 1: Fiabilidad

Zeithaml et al. (2020), precisan la dimensión fiabilidad se define como: “La habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”, es necesario recalcar que en cuanto al concepto de fiabilidad se encuentran incluidos también elementos que permiten al usuario detectar la capacidad y competencias profesionales, así como de la organización, ya que el usuario puede percibir si dicho servicio fue brindado de manera efectiva y sin cometer equivocaciones desde el primer momento que ingresa en contacto con la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Credibilidad	1. ¿Consideras que en la calidad de servicio es necesario tener fiabilidad y credibilidad?	4	4	4	
Credibilidad	2. ¿Consideras que las estrategias profesionales que usas generan fiabilidad a los servidores?	4	4	4	
Veracidad	3. ¿Crees que la fiabilidad y veracidad van de la mano en el sistema de calidad de servicio?	4	4	4	

Veracidad	4. ¿Consideras que los parámetros que utilizas causa fiabilidad a los usuarios tramitadores?	4	4	4	
Confianza	5. ¿Consideras que la fiabilidad y confianza son importantes en un sistema de calidad de servicio?	4	4	4	
Confianza	6. ¿Consideras que tu capacidad profesional genere fiabilidad a los usuarios?	4	4	4	

Dimensión 2: Accesibilidad

Según Zeithaml et al. (2020), la dimensión accesibilidad se refiere a la capacidad de las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, para acceder y utilizar un entorno, producto o servicio de manera efectiva, segura e independiente. Una buena accesibilidad garantiza que los clientes puedan acceder fácilmente a los servicios, que estén disponibles cuando los necesiten, que sean fáciles de usar y que sean accesibles para todas las personas. Mejorar la accesibilidad contribuye a una experiencia positiva del cliente y a una percepción mejorada de la calidad de los servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Transformable	1. ¿Cuál es tu parecer acerca de que la accesibilidad sea transformable en la importancia de la calidad de servicios?	4	4	4	
Transformable	2. ¿Consideras que los trámites administrativos son rápidos, o sea son accesibles?	4	4	4	
Navegable	3. ¿Crees que la accesibilidad en calidad de servicios sea navegable en este sistema?	4	4	4	
Navegable	4. ¿Consideras que los trámites de esta municipalidad son afables, o sea accesibles para los ciudadanos?	4	4	4	
Limitaciones y discapacidades	5. ¿Consideras que la accesibilidad ayuda en las limitaciones y discapacidades en referencia a calidad de servicios?	4	4	4	
Limitaciones y discapacidades	6. ¿Consideras que los procesos administrativos son inteligibles, o sea accesibles?	4	4	4	

Dimensión 3: Competencia del personal

Zeithaml et al. (2020) se refiere a la habilidad, conocimiento, habilidades y actitudes que poseen los empleados de una organización para realizar sus tareas de manera efectiva y satisfactoria, con el objetivo de brindar un servicio de alta calidad a los clientes. La competencia del personal es un factor crucial que influye en la calidad de los servicios ofrecidos por una organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalismo	1. ¿Cuál es tu perspectiva de acuerdo a que la competencia del personal tenga profesionalismo en relación a calidad de servicio?	4	4	4	
Profesionalismo	2. ¿Sientes que tienes la competencia personal para asumir profesionalmente los procesos administrativos?	4	4	4	
Diligente	3. ¿Crees que la competencia del personal sea diligente en el ámbito de calidad de servicio?	4	4	4	
Diligente	4. ¿Califica la capacitación que les brinda la municipalidad para que obtengas competencia personal?	4	4	4	
Versátil	5. ¿Consideras que en el sistema de la calidad de servicios debe ser versátil en la competencia del personal?	4	4	4	
Versátil	6. ¿Asumes retos asociados a tu competencia personal cuando llevas casos administrativos?	4	4	4	

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Mg. Julio Cesar Rivera Vásquez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2024 – I, aula SEC 6, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación. El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno digital y la calidad de servicios al usuario en una entidad municipal, Loreto 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



Roger Ernesto Escobar Flores
DNI: 41590026

Variable Independiente

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Rivera Vásquez, Julio Cesar
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional	Gestión Publica
Institución donde labora	Municipalidad Provincial de Putumayo
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 4 años (X)
DNI	41322749
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gobierno digital
Autor (a):	Investigador
Objetivo:	Medir la variable Gobierno digital
Administración:	Usuarios
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una institución publica
Dimensiones:	D1: Pagina Web, D2: Acceso a internet, D3: Herramientas Tecnológicas
Escala:	(5) Muy bueno, (4) Bueno, (3) Regular, (2) Malo, (1) Muy malo.
Niveles o rango:	Bajo, Medio, Alto
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 a 20 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario gobierno digital, elaborado por tesista en el año 2024 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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Dimensión 1: Páginas web

Según Espinoza et al., (2023), definen que es aquel sitio en la Web, desde la implementación de las páginas web sirvió como una herramienta en el cual brinda mayor comunicación e interacción con las personas. A través de ello, los usuarios pueden acceder a informaciones sobre consultas, servicios, entre otros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transmisión de información	1. ¿Consideras que en el gobierno digital a través de las páginas web tiene una buena transmisión de información?	4	4	4	
Transmisión de información	2. ¿Consideras que la página web de la municipalidad es de fácil acceso?	4	4	4	
Información confiable	3. ¿Crees que en la página web de la municipalidad brinda información confiable?	4	4	4	
Información confiable	4. ¿Consideras que la página web de la municipalidad te causa confianza?	4	4	4	
Mayor interacción	5. ¿Consideras que en un Gobierno Digital las páginas	4	4	4	

	web nos permiten una mayor interacción?				
Mayor interacción	6. ¿Consideras que la página web de la municipalidad del es fácil de navegar?	4	4	4	

Dimensión 2: Acceso a internet

Según Espinoza et al., (2023), precisa que la dimensión acceso a internet, se refiere a la capacidad de conectarse a la red mundial de computadoras, conocida como Internet, para acceder a una amplia variedad de recursos y servicios en línea. El acceso a Internet ha revolucionado la forma en que las personas se comunican, acceden a la información, realizan transacciones comerciales y se entretienen, convirtiéndose en una herramienta esencial en la vida cotidiana para millones de personas en todo el mundo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejor conexión	1. ¿Crees que en un Gobierno Digital el acceso a internet como también una mejor conexión son importantes?	4	4	4	
Mejor conexión	2. ¿Consideras que el acceso a internet es inevitable al realizar un trámite en línea?	4	4	4	
Mayor alcance de la comunicación	3. ¿Consideras que para tener un mayor alcance hacia las personas es necesario tener un buen acceso a internet?	4	4	4	
Mayor alcance de la comunicación	4. ¿Consideras que la plataforma digital de la municipalidad genera mayor alcance comunicacional entre el administrador y el administrado?	4	4	4	
Facilidad de información	5. ¿Crees que el acceso a internet brinda una facilidad de información?	4	4	4	
Facilidad de información	6. ¿Crees que las técnicas en el gobierno digital han mejorado la relación de los usuarios con el estado?	4	4	4	

Dimensión 3: Herramientas tecnológicas

Espinoza et al., (2023), señalan que la dimensión herramientas tecnológicas son fundamentales para el gobierno digital, ya que permiten mejorar la eficiencia

administrativa, ofrecer servicios en línea, promover la transparencia y la rendición de cuentas, y fomentar la participación ciudadana en el proceso gubernamental. Las herramientas tecnológicas permiten que el gobierno digital sea una realidad. Es decir que las herramientas tecnológicas son la infraestructura sobre la cual se construye el gobierno digital, permitiendo una administración más eficiente, transparente y participativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatiza los procesos de gestión	1. ¿Crees que las herramientas tecnológicas en un Gobierno Digital automatizan mucho mejor los procesos de gestión?	4	4	4	
Automatiza los procesos de gestión	2. ¿Consideras que las herramientas tecnológicas que usa la municipalidad son las adecuadas?	4	4	4	
Almacenamiento de información	3. ¿Consideras que, para un almacenamiento de información, es fundamental el uso de las herramientas tecnológicas en un Gobierno Digital?	4	4	4	
Almacenamiento de información	4. ¿Consideras que es beneficioso el hecho de usar herramientas tecnológicas para almacenar información con mayor facilidad?	4	4	4	
Disponibilidad del sistema	5. ¿Crees que en un gobierno digital las herramientas tecnológicas deban contener una disponibilidad del sistema?	4	4	4	
Disponibilidad del sistema	6. ¿Usted cree que la disponibilidad del sistema que usa la municipalidad como herramienta tecnológica es eficaz y eficiente?	4	4	4	

		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.

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

Dimensión 1: Fiabilidad

Zeithaml et al. (2020), precisan la dimensión fiabilidad se define como: “La habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”, es necesario recalcar que en cuanto al concepto de fiabilidad se encuentran incluidos también elementos que permiten al usuario detectar la capacidad y competencias profesionales, así como de la organización, ya que el usuario puede percibir si dicho servicio fue brindado de manera efectiva y sin cometer equivocaciones desde el primer momento que ingresa en contacto con la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Credibilidad	1. ¿Consideras que en la calidad de servicio es necesario tener fiabilidad y credibilidad?	4	4	4	
Credibilidad	2. ¿Consideras que las estrategias profesionales que usas generan fiabilidad a los servidores?	4	4	4	
Veracidad	3. ¿Crees que la fiabilidad y veracidad van de la mano en el sistema de calidad de servicio?	4	4	4	

Veracidad	4. ¿Consideras que los parámetros que utilizas causa fiabilidad a los usuarios tramitadores?	4	4	4	
Confianza	5. ¿Consideras que la fiabilidad y confianza son importantes en un sistema de calidad de servicio?	4	4	4	
Confianza	6. ¿Consideras que tu capacidad profesional genere fiabilidad a los usuarios?	4	4	4	

Dimensión 2: Accesibilidad

Según Zeithaml et al. (2020), la dimensión accesibilidad se refiere a la capacidad de las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, para acceder y utilizar un entorno, producto o servicio de manera efectiva, segura e independiente. Una buena accesibilidad garantiza que los clientes puedan acceder fácilmente a los servicios, que estén disponibles cuando los necesiten, que sean fáciles de usar y que sean accesibles para todas las personas. Mejorar la accesibilidad contribuye a una experiencia positiva del cliente y a una percepción mejorada de la calidad de los servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transformable	1. ¿Cuál es tu parecer acerca de que la accesibilidad sea transformable en la importancia de la calidad de servicios?	4	4	4	
Transformable	2. ¿Consideras que los trámites administrativos son rápidos, o sea son accesibles?	4	4	4	
Navegable	3. ¿Crees que la accesibilidad en calidad de servicios sea navegable en este sistema?	4	4	4	
Navegable	4. ¿Consideras que los trámites de esta municipalidad son afables, o sea accesibles para los ciudadanos?	4	4	4	
Limitaciones y discapacidades	5. ¿Consideras que la accesibilidad ayuda en las limitaciones y discapacidades en referencia a calidad de servicios?	4	4	4	
Limitaciones y discapacidades	6. ¿Consideras que los procesos administrativos son inteligibles, o sea accesibles?	4	4	4	

Dimensión 3: Competencia del personal

Zeithaml et al. (2020) se refiere a la habilidad, conocimiento, habilidades y actitudes que poseen los empleados de una organización para realizar sus tareas de manera efectiva y satisfactoria, con el objetivo de brindar un servicio de alta calidad a los clientes. La competencia del personal es un factor crucial que influye en la calidad de los servicios ofrecidos por una organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalismo	1. ¿Cuál es tu perspectiva de acuerdo a que la competencia del personal tenga profesionalismo en relación a calidad de servicio?	4	4	4	
Profesionalismo	2. ¿Sientes que tienes la competencia personal para asumir profesionalmente los procesos administrativos?	4	4	4	
Diligente	3. ¿Crees que la competencia del personal sea diligente en el ámbito de calidad de servicio?	4	4	4	
Diligente	4. ¿Califica la capacitación que les brinda la municipalidad para que obtengas competencia personal?	4	4	4	
Versátil	5. ¿Consideras que en el sistema de la calidad de servicios debe ser versátil en la competencia del personal?	4	4	4	
Versátil	6. ¿Asumes retos asociados a tu competencia personal cuando llevas casos administrativos?	4	4	4	

Pantallazo de SUNEDU

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado e Título	Institución
PEREA GUERRA, NINO PERCY DNI 05958253	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 04/02/02 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
PEREA GUERRA, NINO PERCY DNI 05958253	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 11/02/03 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
PEREA GUERRA, NINO PERCY DNI 05958253	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
PEREA GUERRA, NINO PERCY DNI 05958253	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 17/10/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/08/2019 Fecha egreso: 24/08/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado e Título	Institución
CLAVO PEREZ, RENATTO DNI 43631286	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 11/02/09 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
CLAVO PEREZ, RENATTO DNI 43631286	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 31/05/11 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
CLAVO PEREZ, RENATTO DNI 43631286	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/09/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 07/10/2018 Fecha egreso: 29/02/2020	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio.

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

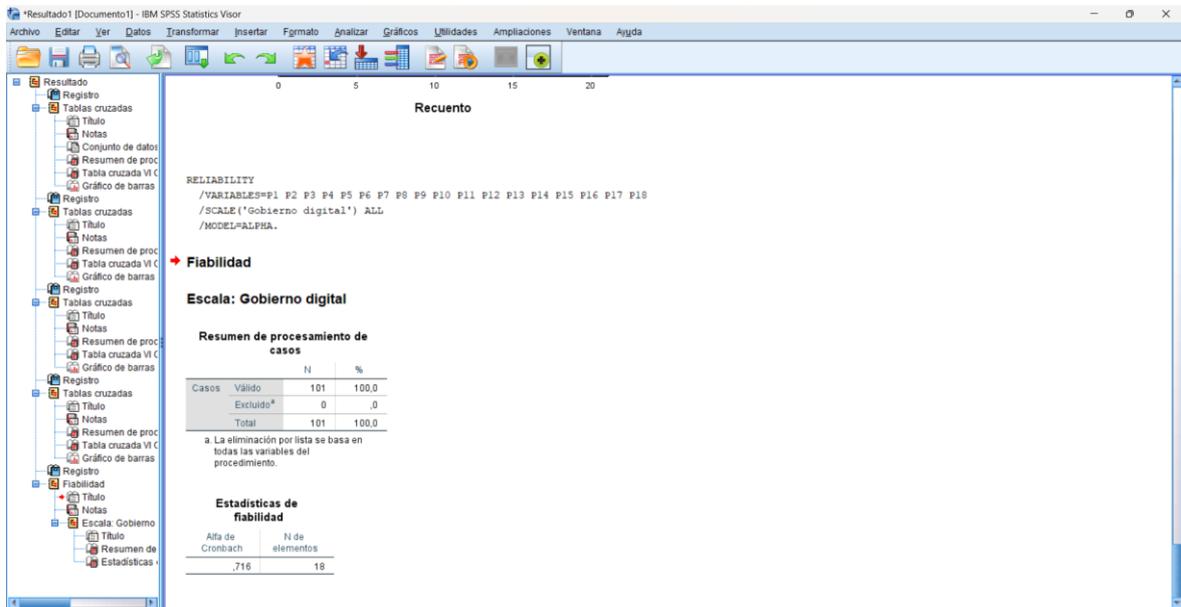
Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
RIVERA VASQUEZ, JULIO CÉSAR DNI 41322749	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 06/01/12 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
RIVERA VASQUEZ, JULIO CÉSAR DNI 41322749	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 01/04/14 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
RIVERA VÁSQUEZ, JULIO CÉSAR DNI 41322749	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/01/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/03/2015 Fecha egreso: 24/07/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU

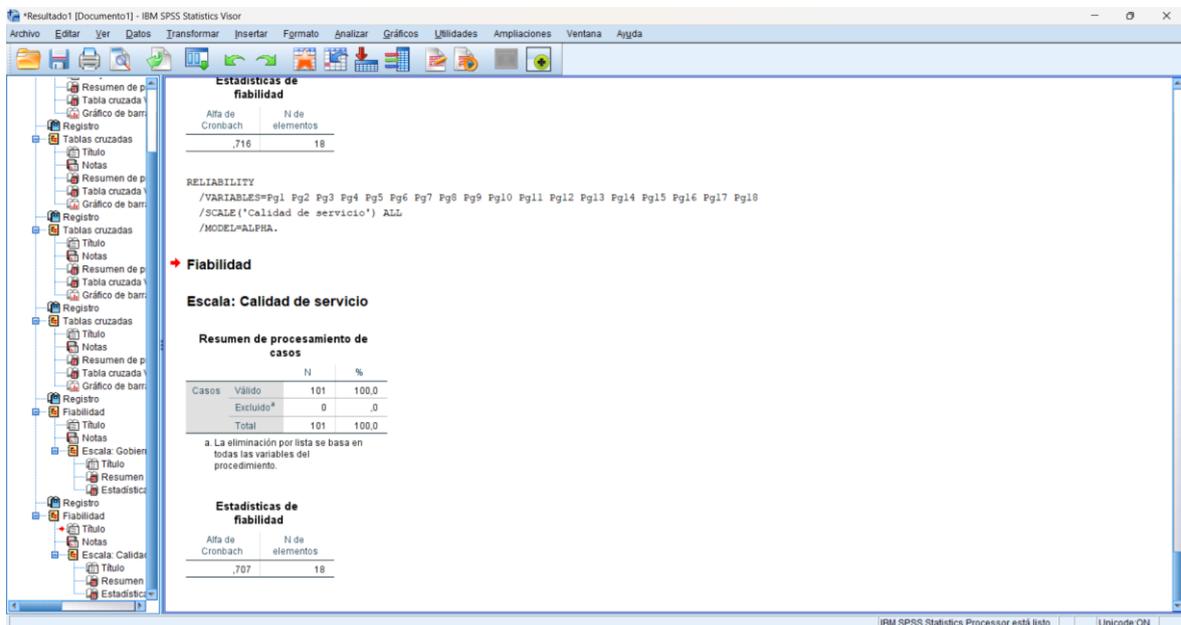
(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio

Anexo 5: Validación de alfa de Cronbach

Variable Gobierno digital



Variable Calidad de servicio



Anexo 6: Pantallazo del Mendeley

The screenshot displays the Mendeley Desktop application window. At the top, there is a menu bar with 'File', 'Edit', 'View', 'Tools', and 'Help'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Add', 'Folders', 'Sync', and 'Help', along with a search bar and the user name 'Roger Ernesto'. A yellow notification bar at the top states: 'We found 6 other PDF files in this folder, would you like to review them for import?' with 'Review' and 'No Thanks' buttons.

The main interface is divided into three sections:

- My Library:** A sidebar on the left containing 'All Documents', 'Recently Added', 'Recently Read', 'Favorites', 'My Publications', 'Unsorted', 'Create Folder...', 'External Library', 'Groups', and 'Create Group...'.
- Filter by Authors:** A list of authors including 'All', 'CCollatupa Pumasupa, Mercedes', 'Colm, Vilalba', 'Curricula, Universitaria', 'Edith, Juana', 'Escalante Huayaconsa, Paulo Isidoro', 'Evaluaci, Proyecto Educativo', 'Fecha, Final', 'Milton, Berru', 'Quispe, O', 'Sociales, Ciencias', 'Suárez, Alejandro', and 'Urquiza, Roberto'.
- All Documents:** A table listing documents with columns for 'Authors', 'Title', 'Year', 'Published In', and 'Added'. The table contains 8 entries.

The right side of the window shows a 'Details' panel with tabs for 'Details', 'Notes', and 'Contents'. The text 'No documents selected' is displayed in this panel.

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date '21/04/2024' and time '15:11', along with a notification for '2 notificaciones nuevas'.

Authors	Title	Year	Published In	Added
Milton, Berru	Escuela de Posgrado BIOMETRÍA	2020	Psikologi Perkembangan	2:43p. m.
CCollatupa Pumasupa, Mercedes	Escuela de Posgrado BIOMETRÍA	2021	Psikologi Perkembangan	2:43p. m.
Curricula, Universitaria; Evaluaci, Proyecto Educ...	Escuela de Posgrado Escuela de Posgrado	2020		3:08p. m.
Curricula, Universitaria; Evaluaci, Proyecto Educ...	Escuela de Posgrado Escuela de Posgrado	2020		3:08p. m.
Urquiza, Roberto; Suárez, Alejandro	Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para...	2011	Revista Contribucion...	3:08p. m.
Quispe, O	Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distri...	2020	Repositorio Institucional ...	3:09p. m.
Escalante Huayaconsa, Paulo Isidoro	Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salva...	2017	Universidad César Vallejo	2:43p. m.

Anexo 7: Pantallazo del Turnitin

feedback studio ROGER ERNESTO ESCOBAR FLORES | s14a

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno digital y la calidad de servicios al usuario en una entidad municipal, Loreto 2024

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

AUTOR:
Escobar Flores, Roger Ernesto (orcid.org/: 0009-0006-3178-4727)

Resumen de coincidencias
19 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
5	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 74 Número de palabras: 21865 Versión solo texto del Informe Alta resolución Activado

2101 04/07/2024

Anexo 8: Data de Excel

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following structure:

- Columns:** P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, T_D1VI, T_D2VI, T_D3VI, T_VI, Pg1, Pg2, Pg3, Pg4, Pg5, Pg6, Pg7, Pg8, Pg9, Pg10, Pg11, Pg12, Pg13, Pg14.
- Rows:** 1 through 25.
- Content:** Numerical data points, with some cells containing green checkmarks indicating data validation.

Anexo 9: Data de SPSS

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor with the following structure:

- Columns:** Pg13, Pg14, Pg15, Pg16, Pg17, Pg18, T_D1VD (Fiabilidad), T_D2VD (Accesibilidad), T_D3VD (Competencia del), T_VD_Cal (idadDeSeñicos), D1VI, D2VI, D3VI, VI, D1VD, D2VD.
- Rows:** 58 through 82.
- Content:** Numerical data points for each variable.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	2	1. VI ¿Consideras que en el gobierno digital a través de las pá...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	P2	Númérico	8	2	2. VI ¿Consideras que la página web de la municipalidad es de	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	P3	Númérico	8	2	3. VI ¿Crees que en la páginas web de la municipalidad brinda i	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	P4	Númérico	8	2	4. VI ¿Consideras que la página web de la municipalidad te cau	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	P5	Númérico	8	2	5. VI ¿Consideras que en un Gobierno Digital las páginas web	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	P6	Númérico	8	2	6. VI ¿Consideras que la página web de la municipalidad es fá	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	P7	Númérico	8	2	7. VI ¿Crees que en un Gobierno Digital el acceso a internet co	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	P8	Númérico	8	2	8. VI ¿Consideras que el acceso a internet es inevitable al reali	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	P9	Númérico	8	2	9. VI ¿Consideras que para tener un mayor alcance hacia las p.	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	P10	Númérico	8	2	10. VI ¿Consideras que la plataforma digital de la municipalidad.	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	P11	Númérico	8	2	11. VI ¿Crees que el acceso a internet brinda una facilidad de i	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	P12	Númérico	8	2	12. VI ¿Crees que las tecnicas en el gobierno digital han mejor	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	P13	Númérico	8	2	13. VI ¿Crees que las herramientas tecnológicas en un Gobierm	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	P14	Númérico	8	2	14. VI ¿Consideras que la herramientas tecnológicas que usa i.	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	P15	Númérico	8	2	15. VI ¿Consideras que para un almacenamiento de informació	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	P16	Númérico	8	2	16. VI ¿Consideras que es beneficioso el hecho de usar herra	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	P17	Númérico	8	2	17. VI ¿Crees que en un gobierno digital las herramientas tecn	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	P18	Númérico	8	2	18. VI ¿Usted cree que la disponibilidad del sistema que usa la	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	T_D1VI_Pa...	Númérico	8	2	D1 VI Paginas Web	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	T_D2VI_Ac...	Númérico	8	2	D2 VI Acceso a Internet	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	T_D3VI_Her...	Númérico	8	2	D3 VI Herramientas Tecnológicas	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	T_VI_Gobier...	Númérico	8	2	VI Gobierno Digital	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	Pg1	Númérico	8	2	1 VD ¿Consideras que en la calidad de servicio es necesario te	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	Pg2	Númérico	8	2	2 VD ¿Consideras que las estrategias profesionales que usas	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	Pg3	Númérico	8	2	3 VD ¿Crees que la fiabilidad y veracidad van de la mano en el	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	Pg4	Númérico	8	2	4 VD ¿Consideras que los parámetros que utilizas causa fiabilid	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	Pg5	Númérico	8	2	5 VD ¿Consideras que la fiabilidad y confianza son importantes	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	Pg6	Númérico	8	2	6 VD ¿Consideras que tu capacidad profesional genere fiabilidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
..											

Vista de datos Vista de variables