



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Transformación digital y calidad de servicio en los  
usuarios de la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano  
en una municipalidad de Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Romani Bazan, Víctor Salomon (orcid.org/ 0009-0006-7022-1302)

**ASESORES:**

Dr. Horna Rubio, Abraham Josue (orcid.org/ 0000-0002-7846-3377)

Dr. Valdez Asto, Jose Luis (orcid.org/ 0000-0002-9987-2671)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

En primer lugar, al todo poderoso y a mis padres, por el amor y el apoyo incondicional que día a día me brindan. Por la enseñanza que la edad no es impedimento para seguir con el estudio.

### **Agradecimiento**

Mi más grande agradecimiento a los docentes de la universidad Cesar Vallejo, por la entrega y las en cada materia.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, HORNA RUBIO ABRAHAM JOSUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Transformación digital y calidad de servicio en los usuarios de la gerencia de obras y desarrollo urbano en una municipalidad de Lima, 2023", cuyo autor es ROMANI BAZAN VICTOR SALOMON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, 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, 31 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HORNA RUBIO ABRAHAM JOSUE <b>DNI:</b> 06117267 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7846-3377	Firmado electrónicamente por: AJHORNAR el 12-08- 2023 00:07:01

Código documento Trilce: TRI - 0629498





**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ROMANI BAZAN VICTOR SALOMON estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Transformación digital y calidad de servicio en los usuarios de la gerencia de obras y desarrollo urbano en una municipalidad de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
VICTOR SALOMON ROMANI BAZAN <b>DNI:</b> 41395319 <b>ORCID:</b> 0009-0006-7022-1302	Firmado electrónicamente por: VROMANIB02A el 31- 07-2023 16:56:26

Código documento Trilce: TRI - 0629494

## Índice de Contenidos

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Declaratoria de autenticidad del asesor</b> .....	iv
<b>Declaratoria de originalidad del autor</b> .....	v
<b>Índice de Contenidos</b> .....	vi
<b>Índice de Tablas</b> .....	vii
<b>Índice de figuras</b> .....	viii
<b>Resumen</b> .....	ix
<b>Abstract</b> .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables y operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	16
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	17
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	25
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	27
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	28
<b>REFERENCIAS</b> .....	29
<b>ANEXOS</b> .....	38

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Alternativas de respuestas del cuestionario .....	12
<b>Tabla 2</b> Ficha técnica del cuestionario de las variables.....	14
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad del instrumento .....	15
<b>Tabla 4</b> Análisis descriptivo de la variable Transformación digital (Agrupada) .....	17
<b>Tabla 5</b> Análisis descriptivo de la dimensión Datos (Agrupada) .....	17
<b>Tabla 6</b> Análisis descriptivo de la dimensión Innovación (Agrupada) .....	18
<b>Tabla 7</b> Análisis descriptivo de la dimensión Tecnología (Agrupada).....	18
<b>Tabla 8</b> Análisis descriptivo de la variable Calidad de servicio (Agrupada).....	19
<b>Tabla 9</b> Análisis descriptivo de la dimensión Fiabilidad (Agrupada) .....	19
<b>Tabla 10</b> Análisis descriptivo de la dimensión Capacidad de respuesta (Agrupada).....	20
<b>Tabla 11</b> Análisis descriptivo de la dimensión Seguridad (Agrupada) .....	20
<b>Tabla 12</b> Resultado de Normalidad de las variables de investigación .....	21
<b>Tabla 13</b> Regla de decisión - Criterio .....	21
<b>Tabla 14</b> Correlaciones Hipótesis General.....	22
<b>Tabla 14</b> Correlaciones Hipótesis Especifica 1 .....	23
<b>Tabla 15</b> Correlaciones Hipótesis Especifica 2.....	24
<b>Tabla 16</b> Correlaciones Hipótesis Especifica 3.....	25

## Índice de figuras

Figura 1 Materias de transformación digital .....	6
---	---

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la transformación digital y los servicios de usuarios en la ciudad de Lima en 2023, se realizó esta investigación, con una metodología cuantitativa no experimental con una población censal de 39 colaboradores. La recopilación de datos fue a través de un cuestionario de 18 preguntas, la confiabilidad fue de 0.846. Los resultados mostraron que el 61.5% de los encuestados tenía un alto conocimiento sobre la transformación digital, el 71.8% de los encuestados tenía un alto conocimiento sobre la calidad del servicio, la importancia era igual a 0.914 y la correlación de Rho Spearman fue -0.018. La conclusión es rechazar hipótesis alternativas y aceptar cero, por lo tanto, no existe una relación entre las variables que también se correlacionan débilmente.

Palabras clave: Transformación digital, calidad de servicios, tecnología e innovación.

## **Abstract**

The objective of this research is to analyze the relationship between digital transformation and user services in the city of Lima in 2023, this research was carried out, with a non-experimental quantitative methodology with a census population of 39 collaborators. The data collection was through a questionnaire of 18 questions, the reliability was 0.846. The results showed that 61.5% of the respondents had high knowledge about digital transformation, 71.8% of the respondents had high knowledge about service quality, the importance was equal to 0.914 and the Rho Spearman correlation was -0.018. . The conclusion is to reject alternative hypotheses and accept zero, therefore there is no relationship between the variables that are also weakly correlated.

Keywords: Digital transformation, quality of services, technology and innovation.

## I. INTRODUCCIÓN

En la era actual de la tecnología y la información, la innovación digital es una prioridad en todos los ámbitos de la sociedad. El sector público no es una excepción, ya que el avance digital en los procesos administrativos puede traer enormes beneficios en la eficacia y eficiencia de los productos municipales (Gonzales et. al, 2020).

Los cambios digitales en las instituciones públicas significan fusión y adopción de tecnología digital. En esa situación, el Internet y la tecnología digital se han convertido en herramientas básicas para continuar actividades económicas y sociales. Por lo tanto, la política digital del país debe estar en el centro de la planificación y la estrategia religiosa para seguir la agenda de desarrollo basada en la tecnología digital y el Comité Económico Americano de los Estados Unidos (ECLAC). ], 2021).

El presidente de la Junta de Perú lidera los esfuerzos a través del gobierno y la Secretaría de Transformación Digital para garantizar el acceso a un entorno digital inclusivo, seguro y de calidad en el país. Además, esto es 100% de acuerdo con las recomendaciones de los estudios de gestión pública sobre asuntos digitales de la OCDE 2016 e informes del gobierno de la OCDE digital 2019 (progreso de transformación digital, 1 de enero de 2023). Es decir, se está avanzando en materia de gobierno digital, aunque a nivel de gobierno central. Las municipalidades o gobiernos locales son organismos públicos que en representación del estado brindan sostenibilidad en los distritos electorales (Ley N° 27972 de 27 de mayo de 2003). La transformación digital en el sector estatal es vital, debido a que puede afectar positivamente en cómo se brindan los servicios públicos para los ciudadanos. Al digitarse los procedimientos y procesos administrativos, el tiempo de respuesta, la eliminación de las barreras burocráticas, el incremento al acceso a la información se puede reducir. Además, la transformación digital puede contribuir a la participación de los ciudadanos y contribuir a la decisión. Sin embargo, es importante recordar que se requiere una estrategia integral que considere aspectos tales como capacitación del personal, seguridad de la información e inclusión digital de todos los ciudadanos (Calderón, 2021).

Las Municipalidades han iniciado una etapa en el gobierno local al contar con nuevas autoridades y como tal, tiene el desafío de ofrecer un mejor servicio y atención a la población. Es un área crucial de la municipalidad y se le exige que sea eficiente y efectiva. Su misión es contribuir a la implementación de proyectos de inversión de infraestructura dentro de los plazos y requisitos para los estudios de inversión y proteger el cumplimiento de las regulaciones técnicas y legales actuales. (Resolución de Gerencia Municipal N° 0614-2019, 15 noviembre del 2019). A pesar de la utilidad evidente, la metamorfosis digital en el sector estatal también enfrenta obstáculos y desafíos. Uno de ellos es la resistencia de los miembros al cambio involucrados, tanto a nivel político como a nivel burocrático. Además, la falta de recursos financieros, la diferencia digital y la infraestructura tecnológica deficiente pueden constituir obstáculos significativos. Es fundamental superar estas barreras para lograr una exitosa evolución digital (Cubo et al., 2022). El gobierno como usuario de tecnología de cadena de bloques, inteligencia artificial, privacidad de datos, Internet de las cosas y resistencia cibernética, aumentará su productividad, ofrecerá servicios de calidad y mejorará los servicios públicos (Sagar, 2019).

De acuerdo a lo anterior, se plantea el siguiente problema general: ¿En qué medida se vincula la transformación digital y la calidad del servicio al usuario en una Municipalidad de Lima, 2023? Siguiendo el mismo método se plantean los problemas específicos considerando las dimensiones de las variables.

A nivel teórico el estudio la investigación se justifica porque se compartirán conceptos teóricos acerca del área de estudio y de las dos variables estudiadas, contrastando con la realidad, para verificar o refutar teorías encontradas. A nivel práctico, permitirá gestionar con mayor eficiencia y efectividad las diferentes obras y atención efectiva a los usuarios. Por otra parte, se justifica porque está comprendida en el Decreto Legislativo relacionados a la investigación puede brindar una amplia gama de beneficios. En primer lugar, permite estar reduciendo los tiempos de respuesta y simplificando los procesos administrativos. Asimismo, la digitalización facilita la accesibilidad de los ciudadanos a los trámites y servicios, eliminando barreras geográficas y horarias. También se promueve la transparencia y la rendición de cuentas, ya que los ciudadanos pueden acceder fácilmente a la

información pública. Por último, la transformación digital contribuye a una gestión más efectiva del sector público.

En el aspecto metodológico, el estudio se justifica porque se sigue el método científico, servirá para garantizar un adecuado desarrollo del estudio. Además, el estudio servirá de fuente de información para la comunidad académica en los futuros trabajos que realicen.

También se considera como objetivo general, analizar la vinculación entre la transformación digital y la atención al usuario en una Municipalidad de Lima, 2023. Siguiendo el mismo método se plantean los objetivos específicos considerando las dimensiones de las variables.

Como hipótesis general, se considera que existe una vinculación significativa entre la transformación digital y la calidad de servicios al usuario en una Municipalidad de Lima, 2023. Siguiendo el mismo método se plantean las hipótesis específicas considerando las dimensiones de las variables.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Rosero (2019); Colombia, en su estudio en la transformación digital y el desempeño organizacional, el trabajo investigativo es de enfoque cuantitativo y de nivel aplicado, se llegó a considerar una muestra de 45 encuestados, utilizando encuestas en escala de Likert, Los resultados fueron impulsar los factores el cambio digital mejorando la optimización de los procesos digitales de los datos y llegando a la conclusión de que, el modelo desarrollado puede describir la asociación entre la conversión digital y el rendimiento organizacional.

Por otra parte, Campoverde (2022); Ecuador, en su estudio indagando sobre la evolución digital con énfasis en la competitividad, el procedimiento fue de alcance relacional descriptivo, no experimental y transaccional, llegó a tener una muestra de 61 compañías, se usó el cuestionario de tipo Likert, arrojando como resultado indicadores de asociación de 0.812 y sig. de 0.0001, y se llega a la conclusión que existe relación de nivel significativo entre la transformación digital y la competitividad.

Roldán (2019); Chile, en su estudio tuvo como propósito la transformación digital y generación de valor, de nivel exploratorio y descriptivo, no se manipularon las variables, para ello, se realizó un análisis de las MIPYMES y revisión bibliográfica, llegando a la conclusión que la creación de valor es fundamental en la transformación digital.

En su caso, Campos (2022); Argentina, En su trabajo de investigación destinado a caracterizar los factores que contribuyen a la transformación digital para el municipio, con un planteamiento de alcance descriptivo de investigación y un diseño no existente, se utilizó un análisis documental para la recopilación de datos en aspectos de la cuarta revolución industrial, los cambios en la tecnología tecnológica, Aspectos generales de la gestión y gestión ágil y ágil. Su uso en América Latina, y se concluyó que se describieron factores sobre el proceso de transformación digital para un control flexible.

A nivel nacional, Cosquillo (2022); Universidad Nacional de San Marcos, fue en qué medida el gobierno digital mejorará la interacción entre el ciudadano y la municipalidad, En sus estudios el método fue analítico descriptivo y correlacional utilizando el coeficiente de chi-cuadrado para el contraste de hipótesis, y concluyendo que los gobiernos digitales y TIC son un medio para la transformación digital de la gestión urbana.

En su caso, Mallqui (2022), Universidad Cesar Vallejo, En sus estudios, fue de determinar la transformación digital en el lugar de trabajo de la inspección del colaborador de una intención, teniendo en cuenta una indagatoria de orientación cuantitativa, en el que no se manipularon las variables de estudio, utilizando encuestas y encuestas y escala de Likert Cuestionario como técnica para recopilar datos, dada la muestra de 163 colaborador, utilizando chi-cuadrado para pruebas de hipótesis con 60,900. Alcanzando los resultados con un coeficiente de V Cramer 0.432, con las cuales se Concluyó que la transformación digital tiene un impacto significativo en el rendimiento del trabajo de colaboradores.

Zárate (2022), Universidad Cesar Vallejo realizó su investigación para determinar si existe un impacto importante entre la conversión digital y la transparencia del gobierno local. Con un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, con dos cuestionarios de 20 y 16 preguntas respectivamente. El resultante fue el 69.09% como transparente el cambio digital. Se concluye que el dispositivo como un dispositivo de datos, una muestra de 55 trabajadores, el coeficiente de Pearson 0.519, en el que se encuentra un nivel importantes de relación.

De igual forma, Zamora (2021), Universidad Nacional de San Marcos, en su estudio lo definió con el fin de determinar si la transformación digital afecta el servicio al cliente dental. Con una indagación Cuantitativa no experimental y un cuestionario con un público 51 compañías y una muestra de 35 compañías. Se concluye que se ha realizado y obtenido una prueba de hipótesis específica de que la conversión digital tiene un efecto positivo en el servicio al cliente dental.

Continuando con el estudio, se analizará la variable Transformación Digital, que de acuerdo a Danailova (2017), está implementando nuevos procesos

comerciales y seguir siendo relevantes" (p.9). Por su parte, Kotarba (2018) explica que los avances tecnológicos e innovaciones que desencadenan cambios en el consumo y el comportamiento social (p1). También aplicar la transformación digital significa estar a la vanguardia de la era de la interdependencia digital. Este nuevo enfoque para las instituciones públicas está en línea con la propuesta de secretaría de las Naciones Unidas (ONU) para la cooperación digital, la interdependencia entre las partes en cuestión es un elemento importante en la era digital, porque no hay entidades que tengan todo el conocimiento, la creatividad o los recursos humanos, las finanzas o la tecnología necesarias (García Saisó et al., 2022).

Transformación digital en el Perú, (2023) Es un proceso continuo y disruptivo de cambio sistemático.

Figura 1

Materias de transformación digital

*Nota.* El Gobierno del presidente y de los ministros y el Ministerio de Digitalización (MPM (Plataforma digital única del estado Peruano, 2023).

En la era actual de tecnología e información, el sector público no es una excepción, porque el desarrollo de la tecnología y la digitalización del proceso administrativo puede aportar grandes beneficios a la eficiencia (García Saisó et al., 2022). Las dimensiones analizar la transformación digital en el sector público y resaltar su importancia, obstáculos y desafíos, así como beneficios y casos de éxito.

Universitic 2020, (2021) argumenta que los cambios de paradigma a nivel universitario deberían conducir a un nuevo modelo llamado universidad digital, donde es importante una mayor madurez digital a nivel universitario: "Optimizar sus procesos a través de iniciativas digitales, perseguir iniciativas de transformación digital, crear nuevos procesos universitarios de importancia estratégica, que sólo puede realizarse a través del potencial progresivo de las nuevas tecnologías" (p.9).

En un estudio de (Largo et al., 2021) plantea que buenas prácticas básicas en tecnologías digitales son liderazgo del rector en el transcurso de cambio digital, alineación o alineamiento de la estrategia digital con la estrategia universitaria" 14), por lo que es importante incluir las tecnologías digitales en las herramientas de

planificación universitaria apoyadas en una gestión administrativa verdaderamente eficaz.

Además de la digitalización de la información, las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS), están transformando toda la producción manufacturera. Según sus intérpretes, una verdadera revolución es un cambio de juego fundamental que expulsa a los grandes jugadores del pasado y permite que los recién llegados que realmente entienden las nuevas reglas de la era digital se conviertan en los nuevos gobernantes (Pace, 2018). La revolución digital ha cambiado el modo en que los individuos se comunican, cambiando así la forma en que vivimos, trabajamos, pasamos nuestro tiempo libre y aprendemos (Ifenthaler et al., 2021).

Leoste et al., (2022) indicaron que en un futuro cercano el 90% de la fuerza laboral en Europa requerirá habilidades digitales, que ya se consideran habilidades esenciales, similares a la lectura, escritura y aritmética (Livingstone et al., 2023). Para lograr y sostener el desarrollo de una sociedad digital, Fan & Wang, (2022) sugirieron que los ciudadanos deberían adquirir habilidades digitales y el estado debería promover las habilidades digitales. Por esta razón, desarrollaron una herramienta para probar el nivel de confiabilidad y validez de un cuestionario de valoración de habilidades digitales probado por estudiantes chinos, y se tomaron en cuenta seis factores. De acuerdo con Ocaña-Fernández et al., (2020), la formación en habilidades digitales debe ser temprana y estar claramente articulada priorizando las competencias digitales básicas de los servidores públicos.

La primera dimensión, Los datos se relacionan con la profundización del análisis de la información convirtiéndolos en competencias y la solución: trabajar y decidir sobre la información a través de análisis predictivo (Sánchez, 2018).

Como segunda dimensión, la innovación. Según Price Waterhouse (2019), es una mezcla de la estratagema y tácticas comerciales que consideran tecnología innovadora, descripción de datos y la propuesta de nuevos servicios para elevar la productividad y el crecimiento dinámico de la cadena de costos.

En tercer lugar, la dimensión valor para el usuario, La transformación digital no solo se usa para mostrar implicaciones inquietantes de la tecnología digital, sino

que también, con el impacto, es una ventaja y diferenciación competitiva, relacionada con el enfoque basado en los servicios para crear un valor agregado para los clientes (Ávila et. al, 2023).

En relación la variable de estudio calidad en el servicio, el concepto de mayor aceptación en el mundo académico, es compleja, difícil de medir y definir, pero la identificación de factores que pueden limitarse a la medición como variables esenciales se ha convertido en un tema interesante que puede medirse utilizando estadísticas técnicas. correlación entre factores (Rodríguez-Correa et al., 2022). es el de Parasuraman et. al (1985, p. 42), que relaciona de tal manera que se brinde un servicio que busque igualar o exceder las expectativas del consumidor. También (Corrales Días & Sullca Tapia, 2022) En el sector público la calidad del servicio es complicado en conceptualizar porque varía según la cultura, por ejemplo, se puede considerar buena atención los servicios que brindan a los ciudadanos, la administración pública en las diferentes dependencias de servicio.

En conocimientos de calidad del servicio, escritores como Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) conceptualizaron la calidad del servicio como una cualidad que se rige por estándares organizacionales y leyes nacionales aplicables y está relacionada con la equidad. La misión de la empresa debe basarse en la mejora continua. Por otro lado, la eficacia en la preservación de los documentos depende de la valoración de los servicios (Sarmiento Prieto & Paredes Tarazona, 2019).

El servicio asociado con la calidad muchas veces lleva a confundirse con la satisfacción. De igual manera se consideran las perspectivas y las aspiraciones de los consumidores y que estos serán una realidad para que se fortalezca la relación con los consumidores. (Campaña et al., 2019). Este es un tema colateral para alcanzar la fidelización de los consumidores y se pueden implementar estrategias para fortalecer el vínculo con los clientes (Briceno, 2019).

La calidad del servicio es el elemento preponderante en las calificaciones de los consumidores, que son el resultado de múltiples solicitudes de servicio y se correlacionan con el tiempo. Se retirará la disponibilidad del servicio según el informe de Zárraga Cano et al., (2018). Sin embargo, el atributo de los productos está relacionada con la satisfacción del consumidor y la fidelización de los

competidores al comprender lo que los clientes quieren de los servicios que reciben (Silva-Treviño et al., 2021).

Las carestías y las perspectivas de los ciudadanos son utilizar los canales de atención existentes, los estándares de calidad del servicio, usar las herramientas de la información y el diálogo con las personas, así como utilizar la información entre empresas cotizadas y otros medios. Esto significa que deben diseñarse y desarrollarse con la experiencia adecuada. Mejorar la calidad de los bienes o servicios públicos (Plataforma digital única del estado Peruano, 2023b). También, para precisar y determinar el estudio, se definieron los componentes de la variable calidad de servicio, los cuales son:

Primera dimensión, la confiabilidad, se refiere a la destreza para operacionalizar el servicio prometido de forma adecuada (Zeithaml et. al, 2009). Es decir, que la dependencia de obras y desarrollo urbano cumpla con sus promesas, una vez que la solicitud ha sido atendida y aprobada, ingresa al calendario de ejecución y se ejecuta. De existir algún tipo de problema, se comunica al solicitante y se coordina la solución al problema existente, buscando una solución.

Una segunda dimensión, La capacidad de respuesta es apoyar a los usuarios y proporcionar servicios rápidos y apropiados. Responde a las preguntas y quejas del cliente, y resuelve el problema (Zeithamlet. Al, 2009). La satisfacción del servicio puede entenderse como una respuesta del cliente al rendimiento real del servicio o la comparación del rendimiento percibido. En este sentido, por lo que la valoración en el bienestar por el servicio se considera un indicador de calidad importante. Esto se debe a que se puede mejorar desde dos puntos básicos: nivel de estandarización y nivel de personalización de servicio (Rodríguez-Correa et al., 2022).

La tercera dimensión, La seguridad es el conocimiento y el cuidado de la confiabilidad (Zeithaml et. al, 2009). La actitud de interés, la capacidad de atención a las solicitudes de los ciudadanos, la asesoría que se les brinda a fin de que sus pedidos sean bien encaminados, muestran el conocimiento y la buena atención a los vecinos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

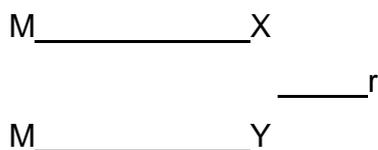
El estudio investigativo fue de tipo aplicada, debido a que, como señala (Baena, 2017), se busca encontrar una respuesta a un problema identificado en las teorías generales, de las variables en el trabajo de investigación. Con dirección cuantitativa, debido a que se refiere a estimar y comprobar propuestas de solución anticipadas (Hernández y Mendoza, 2018).

Se sigue el método hipotético deductivo, donde el punto de partida es la hipótesis o ley principal que concluye o sugiere mediante datos empíricos, y aplicando las reglas de reducción (Rodríguez & Pérez, 2017). En el estudio se desarrollan hipótesis, las cuales son sometidas a verificación y con los resultados se deducen y arriban a predicciones.

Es descriptivo porque busca establecer Las características que están sujetos a análisis (Hernández y Mendoza, 2018). Del mismo modo, es una correlación porque se refiere a la necesidad de aumentar la hipótesis que propone una relación o relevancia entre dos o más variables (Ramos, 2020).

De diseño no experimental y transaccional. Debido a que las variables de investigación no son manipuladas (Álvarez, 2020). Y de corte transaccional, toda vez que la recolección de datos se realiza en un solo momento de tiempo. (Huaire, 2019).

El resumen del diseño es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

X: Transformación Digital

Y: Calidad de servicio

r: Relación entre las variables (índice de correlación)

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Transformación Digital**

##### **Definición conceptual:**

Este es un proceso de empresa diseñado para integrar la tecnología digital a través de la renovación simultánea de productos, procesos, estructuras y modelos simultáneamente (Arpe, 2019, p. 9).

##### **Definición operacional:**

Se conceptualiza como la medición de las variables de estudio, considerando las dimensiones respectivas, con nueve afirmaciones, que son los datos, innovación y valor para el usuario, así mismo los indicadores que se estudiarán son calidad de datos, procesamiento de datos con rapidez, tecnología moderna, innovación tecnológica, aprendizaje organizacional, evaluación, nuevas formas de trabajo, tiempo de espera.

#### **Variable 2: Calidad de servicio**

##### **Definición:**

Difícil de medir y definir, pero la identificación de factores que pueden limitarse a la medición como variables esenciales se ha convertido en un tema interesante que puede medirse utilizando estadísticas técnicas. correlación entre factores (Rodríguez-Correa et al., 2022).

##### **Definición operacional:**

Se conceptualizó mediante la aplicación de un cuestionario compuesto por 9 afirmaciones, compuesto por la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, con nueve indicadores: Interés por el usuario, Ayuda a usuarios, Compromiso del personal, Mejor respuesta, Información de calidad, Rapidez del servicio, Servicio oportuno, Capacidad técnica y Proceso adecuado.

## Escala de medición:

**Tabla 1**

*Alternativas de respuestas del cuestionario*

Alternativas de Respuestas	Nivel de Valoración
Totalmente en desacuerdo	01
En desacuerdo	02
Indeciso	03
En acuerdo	04
Totalmente de acuerdo	05

En la Tabla 1 El apéndice A se presentan las matrices de operacionalización correspondientes a las variables.

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

#### **Población**

Es el acumulado de factores que se quiere estudiar y establecer conclusiones (Salazar y Del Castillo, 2018). Para el presente estudio, la población comprende 39 personas, las mismas que laboran en la Gerencia de Obras e Infraestructura y otras áreas relacionadas.

#### **Criterios de inclusión:**

- Personal de la organización, tanto funcionarios como administrativo.
- Personal que aceptan de forma voluntaria contribuir con el trabajo investigativo.

#### **Criterios de exclusión:**

- Personas que se nieguen a colaborar en el estudio
- Personas que no laboren en las áreas indicadas.

#### **Muestra**

Es un subconjunto de una población y que se seleccionan de acuerdo a una técnica muestral, con el objetivo de adquirir soluciones que pueden ser

extrapoladas a toda la unidad de estudio” (Salazar y Del Castillo, 2018, p. 13). El muestreo que se Puede elegir un estuche que se pueda usar para usar, por lo que no se puede usar porque es conveniente. En este estudio, se considera toda la población, debido a que tiene una cantidad limitada y pequeña, y, además. Por lo tanto, la muestra comprenderá a las 39 personas de la población.

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

El recolectar los datos permite medir la información de acuerdo al interés de búsqueda de información en la realidad que se está estudiando (Hernández y Mendoza, 2018).

- a) Análisis documental: Consiste en el escrutinio de fuentes de nivel secundario, tales como: tesis, artículos científicos, libros, revistas especializadas, entre otros.
- b) Encuesta. Según Katz et al. (2019 es una técnica de recolección utilizando cuestionarios estandarizados, posibilitará la pesquisa sobre diferentes textos de los escritores o grupos que son materia de estudio, tales como: actitudes, percepciones, convicciones, opiniones, prácticas, pautas de consumo, entre otros.

Se utilizó un cuestionario como el principal medio para recopilar datos. Esto se "utiliza para recopilar información que considera investigaciones, investigaciones, encuestas o encuestas específicas" (Bravo y Valenzuela, 2019, 2019, p.3). Específicamente, se usó la escala Likert. Lee y Joo (2019) explica que se utiliza para determinar la percepción de las variables cualitativas, lo que indica un cierto orden, debido a las propiedades de la escala estimada de tipo Likert. En este estudio.

El cuestionario se presenta en el Apéndice C.

**Tabla 2***Ficha técnica del cuestionario de las variables*

Nombre	Transformación digital	calidad del servicio
Objetivo del instrumento	Determinar la vinculación de la transformación digital y la calidad de servicios al usuario en un Ayuntamiento de Lima	
Población	39 colaboradores	
Tiempo	15 minutos aproximadamente	
Dimensión	Datos, Innovación y Valor para el usuario	Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad
Indicadores	calidad de datos, procesamiento de datos con rapidez, Tecnología moderna, Innovación	Interés por el usuario, Ayuda a usuarios, Compromiso del personal, Mejor respuesta, Información de calidad,
	tecnología, Aprendizaje organizacional, evaluación, Nuevas formas de trabajo, Tiempo de espera.	Rapidez del servicio, Servicio oportuno, Capacidad técnica y Proceso adecuado.

Interpretación: En la Tabla 2, se muestra el contenido de la ficha técnica de los cuestionarios que fueron utilizados en la presente investigación.

Para las garantías de validez del instrumento, se utilizan técnicas de evaluación de expertos. En este caso, Escobar y Cuervo, citado por Galicia et. Al (2017), explican que esta técnica es la opinión de las personas que cumplen con los requisitos, con conocimiento y pistas en el tema, que se reconoce así, y que pueden ofrecer información, evidencia, evaluación y evaluación (p. 43). Para el presente estudio se consideró la participación de tres expertos.

Por otra parte, la fiabilidad es el grado en que un instrumento produce los mismos resultados en diferentes momentos, escenarios y poblaciones, si es aplicado en las mismas condiciones (Manterola et. al, 2018); es decir, que cuando se aplica al mismo sujeto varias veces, se obtienen resultados iguales. Para medición de la fiabilidad del tipo consistencia interna de la escala, se utilizará el Coeficiente, que es la que más se utiliza en los trabajos de investigación.

**Tabla 3**

*Confiabilidad del instrumento*

Variable	Alfa de Cronbach	N°
Transformación digital y Calidad del servicio	0,846	18
Transformación digital	0,717	9
Calidad del servicio	0,909	9

Interpretación: En la Tabla 3, Las confiabilidades de las variables son aceptables según el porcentaje expresado en la tabla 3 por ser mayor a 0,7, por lo concerniente los resultados son confiables.

*Nota.* La variable Calidad del servicio con un 0,999 de fiabilidad las más alta en comparación con la otra variable y las dos juntas.

### **3.5. Procedimientos**

Para la recopilación de información se siguieron cuatro pasos:

1. Se definieron los días y hora de la aplicación de los cuestionarios.
2. Previamente se informará a los participantes el fin del estudio, y también la confidencial del caso.
3. Se aplicaron los cuestionarios en las oficinas donde labora cada persona.
4. Al finalizar, se les agradeció la colaboración a cada encuestado, y se recogieron los cuestionarios completados.

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

Terminando la recolección de datos se procedió a revisar cada cuestionario respondido por los encuestados para saber si cumplían los requisitos de calidad,

en caso afirmativo poder ser procesados. Seguidamente, cada cuestionario en Excel, asegurando que sea realizado adecuadamente.

Después de procesar los datos en SPSS, se obtuvieron resultados, la estadística descriptiva, determinado medidas de tendencia central, presentando tablas y gráficos para una mejor visualización y entendimiento de los resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Considerando los principios éticos, el estudio se realizó tomando en cuenta la reserva de los nombres de los participantes, protegiendo la confidencialidad de la información obtenida y obteniendo el consentimiento informado, en las cuales no se muestran datos personales de los encuestados. Además, los datos obtenidos se basan en el criterio de inalterabilidad, y la información que se ha presentado es real. En el caso de Britez, (2016), La encuesta se implementó con el consentimiento de los encuestados de acuerdo con las disposiciones de las declaraciones de Helsinki, y no hubo conflicto. Además, los derechos humanos fueron respetados por todos los contactos con la población. Los datos presentados son ciertos, y se respetan las opiniones y respuestas de los encuestados. Nuestra investigación actual no es plagio o autoplagio.

#### IV. RESULTADOS

##### Descripción de Resultados

**Tabla 4**

*Análisis descriptivo de la variable Transformación Digital TD (Agrupada)*

	N	%
Medio	15	38,5%
Alto	24	61,5%
Total	39	100,0%

En la Tabla 4 se observa que fueron encuestados 39 participantes, los mismos que representan el 100%; el 38.5% manifestaron tener una percepción media de la TD y el 61.5% manifestaron tener una percepción alta de la TD.

**Tabla 5**

*Análisis descriptivo de la dimensión Datos (Agrupada)*

	N	%
Bajo	1	2,6%
Medio	12	30,8%
Alto	26	66,7%
Total	39	100,0%

En la Tabla 5, se observa que, de los 39 participantes que representan el 100%; el 2.6% manifestaron tener una percepción baja de los datos digitales, el 30.8% manifestaron tener una percepción media de los datos digitales y el 66,7% manifestaron tener una percepción alta de los datos digitales.

**Tabla 6***Análisis descriptivo de la dimensión Innovación (Agrupada)*

	N	%
Bajo	2	5,1%
Medio	17	43,6%
Alto	20	51,3%
Total	39	100,0%

En la Tabla 6, se visualiza que, de los 39 participantes que representan el 100%; el 5,1% manifestaron tener una percepción baja de la innovación, el 43,6% manifestaron tener una percepción media de la innovación y el 51,3% manifestaron tener una percepción alta de la innovación.

**Tabla 7***Análisis descriptivo de la dimensión Tecnología (Agrupada)*

	N	%
Bajo	1	2,6%
Medio	22	56,4%
Alto	16	41,0%
Total	39	100,0%

En la Tabla 7, se observa que, de los 39 participantes que representan el 100%; el 2,6% manifestaron tener una percepción baja de la tecnología, el 56,4% manifestaron tener una percepción media de la tecnología y el 41,0% manifestaron tener una percepción alta de la tecnología.

**Tabla 8***Análisis descriptivo de la variable Calidad de servicio (Agrupada)*

	N	%
Bajo	2	5,1%
Medio	9	23,1%
Alto	28	71,8%
Total	39	100,0%

En la Tabla 8, se visualiza que, de los 39 de participantes que representan el 100%; el 5,1% manifestaron tener una percepción baja de la calidad de servicio, el 23,1% manifestaron tener una percepción media de la calidad de servicio y el 71,8% manifestaron tener una percepción alta de la calidad de servicio.

**Tabla 9***Análisis descriptivo de la dimensión Fiabilidad (Agrupada)*

	N	%
Bajo	1	2,6%
Medio	9	23,1%
Alto	29	74,4%
Total	39	100,0%

En la Tabla 9, se observa que, de los 39 de participantes que representan el 100%; el 2,6% manifestaron tener una percepción baja de la fiabilidad, el 23,1% manifestaron tener una percepción media de la fiabilidad y el 74,4% manifestaron tener una percepción alta de la fiabilidad.

**Tabla 10**

*Análisis descriptivo de la dimensión Capacidad de respuesta (Agrupada)*

	N	%
Bajo	2	5,1%
Medio	10	25,6%
Alto	27	69,2%
Total	39	100,0%

En la Tabla 10, se observa que, de los 39 participantes que representan el 100%; el 5,1% manifestaron tener una percepción baja de la capacidad de respuesta, el 25,6% manifestaron tener una percepción media de la capacidad de respuesta y el 69,9% manifestaron tener una percepción alta de la capacidad de respuesta.

**Tabla 11**

*Análisis descriptivo de la dimensión Seguridad (Agrupada)*

	N	%
Bajo	3	7,7%
Medio	13	33,3%
Alto	23	59,0%
Total	39	100,0%

En la Tabla 11, se visualiza que, de los 39 de encuestados que representan el 100%; el 7,7% manifestaron tener una percepción baja sobre la seguridad, el 33,3% manifestaron tener una percepción media sobre la seguridad y el 59,0% manifestaron tener una percepción alta sobre la seguridad.

## Prueba de Normalidad

**Tabla 12**

*Resultado de Normalidad de las variables de investigación*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Datos (Agrupada)	,642	39	,000
Innovación (Agrupada)	,728	39	,000
Tecnología (Agrupada)	,704	39	,000
Transformación digital (Agrupada)	,618	39	,000
Fiabilidad (Agrupada)	,579	39	,000
Capacidad de respuesta (Agrupada)	,632	39	,000
Seguridad (Agrupada)	,707	39	,000
Calidad de servicio (Agrupada)	,609	39	,000

En la Tabla 12, se observa que en gran parte los ítems evaluados no muestran distribución normal de los datos, por consiguiente se debe aplicar el estadístico de Spearman.

## Contrastación de Hipótesis

**Tabla 13**

*Regla de decisión*

Regla de decisión
P valor > 0.05 Se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1)
P valor < 0.05 Se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0)

## Hipótesis General

H: No existe relación significativa entre la transformación digital y la calidad de servicios al usuario en una municipalidad de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre la transformación digital y la calidad de servicios al usuario de una municipalidad de Lima.

**Tabla 14**

*Correlaciones Hipótesis General*

		Transformación digital	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Transformación digital	Coef. 1,000	-,018
		Sig. ,914	
		N 39	39
Calidad de servicio	Coef. -,018	1,000	
	Sig. ,914		
	N 39	39	

En la Tabla 14, se observa que, el nivel de significancia es  $= 0.914 > 0.05$ , por lo tanto se acepta la hipótesis nula; no existe relación entre ambas variables. Con un coeficiente de correlación negativo que confirma el resultado obtenido (-0.018)

### Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación significativa entre los datos y la calidad de servicios al usuario en una municipalidad de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre los datos y la calidad de servicios al usuario en una municipalidad de Lima.

**Tabla 15**

*Correlaciones Hipótesis Específica 1*

		Datos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Datos	Coef.	1,000
		Sig.	,074
		N	39
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coef.	,074
		Sig.	,654
		N	39

En la Tabla 15, se muestra que la significancia es = 0.654 > 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis nula; nos indica que no existe relación entre ambas variables. Con un coeficiente de correlación de 0.074, ratificando el resultado.

## Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la innovación y la calidad de servicios al usuario en una municipalidad de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre la innovación y la calidad de servicios al usuario en una municipalidad de Lima.

**Tabla 16**

*Correlaciones Hipótesis Específica 2*

---

			Innovación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Innovación	Coef.	1,000	,101
		Sig.		,542
		N	39	39
	Calidad de servicio	Coef.	,101	1,000
		Sig.	,542	
		N	39	39

---

En la Tabla 16, se muestra que la significancia es = 0.542 > 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis nula; nos indica que no existe relación entre ambas variables. Con un coeficiente de correlación de 0.101, se confirma el resultado obtenido.

### Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la tecnología y la calidad de servicios al usuario en una municipalidad de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre la tecnología y la calidad de servicios al usuario en una municipalidad de Lima.

**Tabla 17**  
*Correlaciones Hipótesis Específica 3*

			Tecnología	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Tecnología	Coef.	1,000	,142
		Sig.		,388
		N	39	39
	Calidad de servicio	Coef.	,142	1,000
		Sig.	,388	
		N	39	39

En la Tabla 17, se observas que la significancia es = 0.388 > 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis nula; nos indica que no existe relación entre ambas variables. Con un coeficiente de correlación de 0.142, confirmando el resultado obtenido.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general analizar el vínculo entre la transformación digital y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad de Lima, 2022, con una correlación negativa de -0,018 y un Sig. de 0,914 mayor a 0,005, que no existe vinculación entre ambas variables con una correlación negativa débil, el cual no coincide con Zamora (2021), el cual concluye que la transformación digital se vincula en la calidad de servicio al cliente con una correlación de 0,492 y un Sig. de 0,003.

Con respecto al OE 1 determinar la vinculación entre los datos y la atención al usuario en una Municipalidad de Lima, 2022, con una correlación de 0,074 y un Sig. de 0,654 mayor a 0,005, que no existe vinculación entre la dimensión y la variable con una correlación positiva débil, el cual no coincide con Cosquillo (2022) indica que se relacionan el gobierno digital y las TIC en la gestión municipal con un 95% de Sig. y un margen de error de 0,05.

Con respecto al OE 2 determinar la vinculación entre la innovación y la atención al usuario en una Municipalidad de Lima, 2022, con una correlación de 0,101 y un Sig. de 0,542 mayor a 0,005, que no existe vinculación con una correlación positiva media, el cual no coincide con Campoverde (2022), el cual concluye que la transformación digital se relaciona con la competitividad de las empresas con un coeficiente de correlación de 0.812 y Sig. de 0.0001.

Con respecto al OE 3 determinar la vinculación entre el valor y la atención al usuario en una Municipalidad de Lima, 2022, con una correlación de 0,142 y un Sig. de 0,388 mayor a 0,005, que no existe vinculación con una correlación positiva media, el cual no coincide con Roldan (2019), el cual concluye que la transformación digital se relaciona con la generación de valor mejorando los procesos con estrategias innovadoras para la creación de valor y buscando siempre las ventajas competitivas.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Considerando el objetivo general se tiene que, no existe correlación entre las variables de estudio, sustentada en el nivel de significancia igual a  $0.914 > 0.05$ . Se concluye que, los usuarios desean que los servicios municipales se concreten en la realidad, para obtener una buena calidad de atención a los usuarios.

Segunda: Según el OE 1 general se tiene que, no existe correlación entre las variables y dimensión de estudio, sustentada en el nivel de significancia igual a  $0.654 > 0.05$ . Se concluye que la data de información va ser importante si es que maneja con eficiencia para la atención del usuario.

Tercera: Según el OE 2 se tiene que, no existe correlación entre las variables y dimensión de estudio, sustentada en el nivel de significancia igual a  $0.542 > 0.05$ . Se concluye que la innovación se relaciona con la calidad del servicio siempre y cuando tengan una mejor capacidad y seguridad de los usuarios en los servicios que provee la municipalidad.

Cuarta: Según el OE 3 se tiene que, no existe correlación entre las variables y dimensión de estudio, sustentada en el nivel de significancia igual a  $0.388 > 0.05$ . Se concluye que el valor en la transformación digital realzará a la municipalidad en la productividad organizacional y desarrollo gerencial al servicio de la calidad de atención a los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda que la institución debe contar con sistemas de control y seguimiento que les permitan identificar oportunidades de mejoras digitales, permitiendo a las organizaciones brindar productos y servicios de valor que satisfacen las demandas de los clientes para generar confianza y fomentar el crecimiento sostenible.

Segunda: Se recomienda a la gerencia que los datos digitales estén más personalizados para mejorar la eficiencia operativa de los usuarios para crear una confianza en el municipio de la relación de los usuarios. El municipio también debe haber capacitado al personal en la interpretación de los datos y en el proceso de toma de decisiones basado en ellos.

Tercera: Se recomienda que cumplan con el equipo multidisciplinario y los procesos de innovación de diseño que se adaptan a la realidad y las necesidades de la institución por parte de la gerencia.

Cuarta: Se recomienda a la gerencia la identificación del FODA para aplicar el estudio de los servicios que la institución ofrece para crear las estrategias más adecuadas para la calidad de los servicios de usuarios, esto conducirá a una clave para la diferenciación en relación con los competidores.

## REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima.  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%c3%a9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Avance en transformación digital (01 enero de 2023). *Diario El Peruano*.  
<https://elperuano.pe/noticia/201219-avance-en-transformacion-digital>
- Ávila, F., Bernal, I. y Monroy, D. (2023). *Transformación Digital Empresarial: Revisión de producciones investigativas 2017 – 2021*. Revista Venezolana De Gerencia, 28(101), 282-296. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.18>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. Tercera edición. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Bravo, T. y Valenzuela, S. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Ciudad de México: Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación INEE.  
<https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Briceno, C. T. R. (2019). Calidad de servicio en los Consejos de Desarrollo Científicos y Humanísticos de las Universidades Públicas. *In Crescendo*, 9(3), Article 3.
- Campaña, I. C. J., Romero-Galisteo, R. P., Manzanares, M. T. L., & Morales, N. M. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309.
- Campos, J. (2022). *Proceso de transformación para una gestión ágil en gobiernos locales: municipio de Paraná: año 2020*. Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica Argentina. Facultad "Teresa de Ávila". Departamento de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, 2022.  
<https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/15821>
- Campoverde, M. (2022). *La transformación digital con énfasis en la competitividad de las empresas bananeras de la Provincia de El Oro*. Tesis de Maestría en

- Sistemas de Información Gerencial. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador.
- <http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1675/La%20transformaci%C3%B3n%20digital%20con%20%C3%A9nfasis%20en%20la%20competitividad%20de%20las%20empresas%20bananeras%20de%20la%20provincia%20de%20El%20Oro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, A. (2021). *Perú Digital. El camino hacia la transformación*.
- Corrales Días, K. C., & Sullca Tapia, P. J. (2022). Estrategia competitiva y calidad de servicio del programa vaso de leche de San Juan de Lurigancho. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 3911-3927. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2137](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2137)
- CEPAL (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro* (LC/TS.2021/43), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf)
- Cisco (2021). Cantón Digital. *Transformación digital impulsada desde los gobiernos locales*. [https://www.cisco.com/c/dam/global/es\\_cr/training-events/pdfs/memoria.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/global/es_cr/training-events/pdfs/memoria.pdf)
- Cosquillo, S. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020*. Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad nacional Mayor de San Marcos. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo\\_ls.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_ls.pdf?sequence=3)
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal Of Marketing*. Vol. 56: 55-68. [https://www.researchgate.net/profile/J\\_Cronin\\_Jr/publication/225083621\\_Measuring\\_Service\\_Quality\\_-\\_A\\_Reexamination\\_And\\_Extension/links/54fbd7a70cf20700c5e7dc4c.pdf](https://www.researchgate.net/profile/J_Cronin_Jr/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension/links/54fbd7a70cf20700c5e7dc4c.pdf)
- <http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1675/La%20transformaci%C3%B3n%20digital%20con%20%C3%A9nfasis%20en%20la%20co>

- mpetitividad%20de%20las%20empresas%20bananeras%20de%20la%20p  
rovincia%20de%20El%20Oro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cubo, A., Hernández Carrión, J. L., Porrúa, M., & Roseth, B. (2022). *Guía de transformación digital del gobierno*. Banco Interamericano de Desarrollo.  
<https://doi.org/10.18235/0004402>
- Decreto Legislativo N.º 1412-PCM. (13 de setiembre de 2018). Normas Legales, *Diario Oficial El Peruano*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Falco, Enzo y Kleinhans, Reinout. (2018). *Beyond technology: Identify local government challenges for using digital platforms for citizen engagement*, *International Journal Of.Information Management*. Vol. 40. Pág. 18. DOI  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.01.007>
- Fan, C., & Wang, J. (2022). Development and Validation of a Questionnaire to Measure Digital Skills of Chinese Undergraduates. *Sustainability*, 14(6), 3539. <https://doi.org/10.3390/su14063539>
- Galicia, L., Balderrama, J. y Navarro, R. (2017). *Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual*. Apertura Año 2017 Volumen 9, número 2, pp. 42-53.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n2/2007-1094-apertura-9-02-00042.pdf>
- García Saisó, S., Marti, M. C., Mejía Medina, F., Pascha, V. M., Nelson, J., Tejerina, L., Bagolle, A., & D'Agostino, M. (2022). La transformación digital para una salud pública más equitativa y sostenible en la era de la interdependencia digital. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 46, 1.  
<https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.1>

- Gonzales, B., Carbajal, A. y Gonzales, A. (2020). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno*. Gest. polít. pública 29 (1)  
<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Primera edición. Ciudad de México: McGraw Hill Education.
- Huaire, E. (2019). *Método de investigación. Acta Académica*.  
<https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Ifenthaler, D., Hofhues, S., Egloffstein, M., & Helbig, C. (Eds.). (2021). *Digital Transformation of Learning Organizations*. Springer International Publishing.  
<https://doi.org/10.1007/978-3-030-55878-9>
- Israel, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. Recuperado de:  
<https://studylib.es/doc/6105871/calidad-en-la-gesti%C3%B3n-de-servicios>
- Jentzsch, A., Melcher, N., Gildemeister, J., Schellong, D., Höfer, C., Wiedenhoff, P. y Riedl, J. (2018). *Why Road Freight Needs to Go Digital—Fast*. Boston Consulting Group.  
<https://www.bcg.com/publications/2018/why-road-freight-needs-go-digital-fast?linkId=51524314>
- Katz, M., Seid, G. y Abiuso, F.L. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. Universidad de Buenos Aires.  
<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Largo, F. L., Martínez, A. F., Elizondo, T. R., Vela, S. C., Reboreda, C. A. F., & Rivero, J. de A. (2021). *Estudio de la madurez digital en sistemas universitarios iberoamericanos*. <https://www.ovtt.org/wp-content/uploads/2021/09/UDIGITAL2020.pdf>

- Lee, P., Joo, S. H., and Lee, S. (2019). *Examining stability of personality profile solutions between Likert-type and multidimensional forced choice measure*. *Personality and Individual Differences*, 142,13-20.
- Leoste, J., Lavicza, Z., Fenyvesi, K., Tuul, M., & Öun, T. (2022). Enhancing Digital Skills of Early Childhood Teachers Through Online Science, Technology, Engineering, Art, Math Training Programs in Estonia. *Frontiers in Education*, 7, 894142. <https://doi.org/10.3389/educ.2022.894142>
- Ley N° 27972 (27 de mayo 2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Normas legales actualizadas Diario Oficial El Peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- Livingstone, S., Mascheroni, G., & Stoilova, M. (2023). The outcomes of gaining digital skills for young people's lives and wellbeing: A systematic evidence review. *New Media & Society*, 25(5), 1176-1202. <https://doi.org/10.1177/14614448211043189>
- Mac Kinsey (2017). *Digital Reinvention*. Recuperado de: <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/%20business%20functions/mckinsey%20digital/our%20insights/digital%20reinvention/%20digital%20reinvention.ashx>
- Mallqui, R. (2022). *La transformación digital y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022*. Tesis de Maestría en Administración. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96463/Mallqui\\_FRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96463/Mallqui_FRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P. & Quiroz, G. (2018). *Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica*. *Rev Chilena Infectol* 2018; 35 (6): 680-688 <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rci/v35n6/0716-1018-rci-35-06-0680.pdf>

- Moreno, L., Peris, F., & González, T. (2015). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*. (Tercera Ed.). Madrid, España: Prentice Hall
- Municipalidad Metropolitana de Lima (s.f.). *Reglamento de organización y funciones del programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana*. - Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana. <http://www.transparencia.munlima.gob.pe/images/descargas/region-lima/ROF.pdf>
- Ocaña-Fernández, Y., Valenzuela Fernández, L. A., Mory Chiparra, W. E., & Gallarday-Morales. (2020). Digital Skills and Digital Literacy: New Trends in Vocational Training. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 12(1), 370-377. <https://doi.org/10.9756/INT-JECSE/V12I1.201016>
- Pace, J. (2018). The Concept of Digital Capitalism. *Communication Theory*, 28(3), 254-269. <https://doi.org/10.1093/ct/ctx009>
- Parasuraman A., Zeithaml V., & Berry, L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*. Vol. 49: 41-50. Recuperado de: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod\\_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf)
- Paredes, B. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Plataforma digital única del estado peruano. (2023a, abril 24). *Transformación digital en el Perú*. <https://www.gob.pe/transformaciondigital>
- Plataforma digital única del estado peruano. (2023b, julio 5). *Gestión de la Calidad de Servicios*. <https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios>

- Ramírez, C. (2022). *Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020*. Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad de Tumbes.  
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63447/TESIS%20-%20RAMIREZ%20INFANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. *Ciencia América* (2020) Vol. 9 (3).
- Resolución de Gerencia Municipal N° 0614-2019 (15 noviembre del 2019). Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad de Santa Anita.  
<https://www.munisantanita.gob.pe/data/web/pdf/MOF-2019.pdf>
- Riccio, M., Astudillo, B., & Vega, M. (2019). *Análisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones*. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 6(3), 130-147
- Rodríguez, A. & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, pp. 1-26.  
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodríguez-Correa, P. A., Garcés-Giraldo, L. F., Valencia-Arias, J. A., & Benjumea-Arias, M. (2022). Calidad del servicio de agua potable para habitantes de Medellín (Colombia): Aproximación desde modelos de calidad de servicio: Quality of drinking water services for inhabitants of Medellín (Colombia): an approach from quality-of-service models. *Información Tecnológica*, 33(3), 89-96. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000300089>
- Roldán, J. (2019). *Transformación digital como herramienta para generar valor en las Mipymes de la región del Biobío*. Tesis de Maestría en Ingeniería Industrial, Universidad Andrés Bello, Chile.  
[https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/15508/a125508\\_Roldan\\_J\\_Transformacion\\_digital\\_como\\_herramienta\\_para\\_2019.pdf?sequence=1](https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/15508/a125508_Roldan_J_Transformacion_digital_como_herramienta_para_2019.pdf?sequence=1)

- Rosero, J. (2019). *Transformación Digital y Desempeño Organizacional en Empresas del Sector de Energía Eléctrica*. Tesis de Maestría en Administración, Universidad Nacional de Colombia.  
[https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/77839/Tesis%20MSc\\_Transformaci%C3%B3n%20Digital\\_JARG\\_Rev\\_I.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/77839/Tesis%20MSc_Transformaci%C3%B3n%20Digital_JARG_Rev_I.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sagar, M. (2019). *Government Recommendations for Responsible Digital Transformation*. <https://www.opengovasia.com/government-recommendations-for-responsible-digital-transformation/>
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos de Estadística*. Primera Edición. Quito: Del Castillo Galarza.
- Sánchez, J. (2018). *Transformación e innovación digital*. Incipy <https://www.incipy.com/ebooks/transformacion-digital.pdf>
- Sarmiento Prieto, S. R., & Paredes Tarazona, M. T. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*, 22(1), 95-112. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Universitíc 2020. (2021). *La madurez digital de la universidad española*. [https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Actualidad/pae\\_Noticias/Anio2021/Junio/Noticia-2021-06-16-Informe-Universitíc-2020.html](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2021/Junio/Noticia-2021-06-16-Informe-Universitíc-2020.html)
- Westerman, G., Bonnet, D., And McAfee, A. (2014). *The nine elements of digital transformation*. MIT Sloan Management Review 55, 3 (2014), 1–6.
- Zamora, K. (2021). *La transformación digital en la gestión de servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores en el año 2020*. Tesis de Maestría en Administración. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16738/Zamora\\_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16738/Zamora_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zarate, S. (2022). *La transformación digital y transparencia en el Gobierno Regional de Tumbes*. Tesis de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79407/Zarate%20ISF-SD.pdf?sequence=1>

Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V. M., & Coronado, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI: Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18 (Enero-Abril)), 46-65.

Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, C. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill. Quinta edición.

## ANEXOS

### Apéndice A. Operacionalización de la variable independiente: Transformación digital

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala
Es “un proceso corporativo formulado para integrar tecnologías digitales al remodelar simultáneamente productos, procesos, estructuras y modelos de negocios organizacionales” (Arpe, 2019, p. 9).	Se definió a través de la aplicación de un cuestionario compuesto por 8 afirmaciones en los siguientes indicadores: Calidad de datos, Procesamiento, Tecnología, Innovación tecnológica, Aprendizaje, Procesos eficientes, Nuevas formas de trabajo y Tiempo de espera.	<b>Datos</b>	Calidad de datos	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Procesamiento	
			Tecnología	
		<b>Innovación</b>	Innovación tecnológica	
			Aprendizaje	
		<b>Valor</b>	Procesos eficientes	
			Nuevas formas de trabajo	
			Tiempo de espera	

Apéndice A. Operacionalización de la variable dependiente: Calidad de servicio (continua)

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala
Se refiere a la diferencia entre las expectativas y las percepciones que tiene el cliente del desempeño actual de un servicio (Parasuraman et. al, 1985).	Se definió a través de la aplicación de un cuestionario compuesto por 9 afirmaciones, en 9 indicadores: Interés por el usuario, Ayuda a usuarios, Compromiso del personal, Mejor respuesta, Información de calidad, Rapidez del servicio, Servicio oportuno, Capacidad técnica y Proceso adecuado.	Fiabilidad	Interés por el usuario	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Ayuda a usuarios	
			Compromiso del personal	
		Capacidad de respuesta	Mejor respuesta	
			Información de calidad	
			Rapidez del servicio	
		Seguridad	Servicio oportuno	
			Capacidad técnica	
			Proceso adecuado	

Apéndice B. Matriz de Consistencia

**Título: “transformación digital y calidad de servicios a los usuarios de la gerencia de obras y desarrollo urbano en una Municipalidad de Lima”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1: Transformación digital</b>	
¿En qué medida se relacionan la transformación digital y la calidad de servicios a los usuarios en la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano de una municipalidad de Lima?	¿Determinar la relación entre la transformación digital y la calidad de servicios al usuario en la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano de una municipalidad de Lima?	Existe relación significativa entre la transformación digital y la calidad de servicios al usuario en la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano de una municipalidad de Lima.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			<b>Datos</b>	Calidad de datos Procesamiento tecnología
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>		
PE1: ¿En qué medida se relacionan los datos con la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano de una municipalidad de Lima?	OE1: Determinar la relación entre los datos y la calidad de servicios al usuario en la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano de una municipalidad de Lima.	HE1: Existe relación significativa entre los datos y la calidad de servicios al usuario en la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano de una municipalidad de Lima.	<b>Innovación</b>	Innovación tecnológica Aprendizaje Planeamiento
PE2: ¿En qué medida se relacionan la innovación y la calidad de servicios al usuario en la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano de una municipalidad de Lima?	OE2: Determinar la relación entre la innovación y la calidad de servicios al usuario en la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano de una municipalidad de Lima.	HE2: Existe relación significativa entre la innovación y la calidad de servicios al usuario en la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de una municipalidad de Lima.	<b>Valor</b>	Procesos eficientes Nuevas formas de trabajo Tiempo de espera
PE3: ¿En qué medida se relacionan el valor y la calidad de servicios al usuario en la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano de una municipalidad de Lima?	OE3: Determinar la relación entre el valor y la calidad de servicios al usuario en la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de una municipalidad de Lima.	HE3: Existe relación significativa entre el valor y la calidad de servicios al usuario en la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de una municipalidad de Lima.	<b>Variable 2: Calidad de servicios</b>	
			<b>Fiabilidad</b>	Interés por el usuario Ayuda a usuarios Compromiso del personal
			<b>Capacidad de respuesta</b>	Mejor respuesta Información de calidad Rapidez del servicio
			<b>Seguridad</b>	Servicio oportuno Capacidad técnica Proceso adecuado

## Apéndice C. Cuestionario

### Encuesta para medir la | y calidad de servicios a los usuarios de la gerencia de obras y desarrollo urbano de una municipalidad de Lima.

La presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información para realizar el trabajo de investigación titulado “Transformación digital y calidad de servicios a los usuarios de la gerencia de obras y desarrollo urbano de una municipalidad de Lima.”. Le agradecemos su colaboración y por dar su opinión, la misma que será confidencial.

#### Instrucciones:

En la siguiente lista de afirmaciones seleccione la alternativa de respuesta que mejor se adecúe a su criterio. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se requiere conocer su opinión.

Marque con una “X”:

Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) En acuerdo (4)  
Totalmente de acuerdo (5)

N <sup>o</sup>	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>						
<b>DATOS</b>						
1	Realizar copias de seguridad regulares mejora la calidad de los datos.	1	2	3	4	5
2	La tecnología es clave en el proceso de procesamiento datos más eficientes.	1	2	3	4	5
3	La tecnología puede tener impactos positivos y negativos en la sociedad.	1	2	3	4	5
<b>INNOVACIÓN</b>						
4	La innovación tecnológica es el motor en la transformación digital.	1	2	3	4	5
5	Las plataformas online son herramientas de aprendizaje digital.	1	2	3	4	5
6	El planeamiento digital debe considerar la evaluación de riesgos.	1	2	3	4	5
<b>VALOR PARA EL USUARIO</b>						
7	Los sistemas ERP mejora la gestión eficiente de procesos digitales.	1	2	3	4	5

8	El trabajo online es una de las formas de trabajo más eficiente en la transformación digital.	1	2	3	4	5
9	El tiempo de espera más de 5 minutos sería recomendado para un servicio eficiente.	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>FIABILIDAD</b>						
1	La institución se preocupa por mejorar la experiencia del usuario al interactuar con sus productos o servicios digitales.	1	2	3	4	5
2	La institución se interesa por mejorar la experiencia del usuario en el entorno de las tecnologías.	1	2	3	4	5
3	La estrategia del compromiso con el personal es proporcionar capacitación y desarrollo en habilidades digitales.	1	2	3	4	5
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
4	La organización tiene la capacidad para adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos	1	2	3	4	5
5	La información de calidad es esencial para la transformación digital como una base sólida para la toma de decisiones	1	2	3	4	5
6	La institución verifica el tiempo de respuesta rápida a las consultas de los clientes	1	2	3	4	5
<b>SEGURIDAD</b>						
7	La institución responde rápidamente a las necesidades de los clientes	1	2	3	4	5
8	Cuenta con capacidad técnica para actualizar regularmente el software y los sistemas	1	2	3	4	5
9	Realiza un proceso adecuado de seguridad identifica y evalúa los riesgos	1	2	3	4	5
Fecha: _____				Encuestador: _____		

## Base de datos

Nº	Transformación Digital									Calidad de Servicio								
	Datos			Innovación			Valor para el usuario			Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	4	4	5	3	3	5	5	2	3	4	2	4	3	2	2	2
4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
5	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
6	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3
7	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
9	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	5	4	5	5	5	3	5	1	3	3	5	2	5	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	5	4	5	4	2	4	4	4
15	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	4	4	3	3	3	3
16	1	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4
17	5	5	4	3	2	4	3	1	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3
18	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	4	4	5	4	3	4	4
20	2	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4
21	2	4	5	5	4	5	4	2	2	4	4	4	4	5	2	2	2	4
22	3	4	5	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	5	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
24	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
25	2	5	5	5	5	5	3	4	1	5	4	5	5	4	4	4	4	4
26	5	1	1	4	4	1	4	4	2	4	2	2	1	1	1	1	1	2
27	5	5	5	4	4	4	5	2	4	1	4	4	3	2	1	2	2	2
28	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4
29	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	5	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4
32	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
34	5	4	5	5	5	5	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4
35	3	4	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	4	4	4	3	4	4
36	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5
37	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
38	5	5	4	3	5	5	3	2	5	3	4	3	4	5	4	4	3	3
39	4	4	5	2	2	4	2	5	1	4	2	4	5	4	4	5	5	5

## Apéndice D: Validación de instrumentos



### Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La gestión por procesos se relaciona significativamente con la productividad laboral en FONCODES, Lima.2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	<b>Marco Antonio Mera Portilla</b>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contador	
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor:</b>	Víctor Salomón Román Bazán
<b>Procedencia:</b>	Del Autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución Pública - Municipalidad
<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Transformación digital

Este es un proceso de empresa diseñado para integrar la tecnología digital a través de la renovación simultánea de productos, procesos, estructuras y modelos simultáneamente (Arpe, 2019, p. 9).

- **Variable 2:** Calidad de Servicio

Diffícil de medir y definir, pero la identificación de factores que pueden limitarse a la medición como variables esenciales se ha convertido en un tema interesante que puede medirse utilizando estadísticas técnicas. correlación entre factores (Rodríguez-Correa et al., 2022).



Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de Procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Datos</li> <li>Innovación</li> <li>Valor para el usuario</li> </ol>	Este es un proceso de empresa diseñado para integrar la tecnología digital a través de la renovación simultánea de productos, procesos, estructuras y modelos simultáneamente (Arpe, 2019, p. 9). Se definió a través de la aplicación de un cuestionario compuesto por 9 afirmaciones. Con tres dimensiones que son los datos, innovación y valor para el usuario, así mismo los indicadores que se estudiarán son calidad de datos, procesamiento de datos con rapidez, tecnología moderna, innovación tecnológica, aprendizaje organizacional, evaluación, nuevas formas de trabajo, tiempo de espera.
Productividad Laboral	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fiabilidad</li> <li>Capacidad de respuesta</li> <li>seguridad</li> </ol>	(Difícil de medir y definir, pero la identificación de factores que pueden limitarse a la medición como variables esenciales se ha convertido en un tema interesante que puede medirse utilizando estadísticas técnicas. correlación entre factores (Rodríguez-Correa et al., 2022). Se definió a través de la aplicación de un cuestionario compuesto por 9 afirmaciones compuesto por la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, con nueve indicadores: Interés por el usuario, Ayuda a usuarios, Compromiso del personal, Mejor respuesta, Información de calidad, Rapidez del servicio, Servicio oportuno, Capacidad técnica y Proceso adecuado.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario "La gestión por procesos se relaciona significativamente con la productividad laboral en FONCODES, Lima.2023" elaborado por Aroni Gonzales Mary Candelaria en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Variable del instrumento:** Gestión de Procesos

- Primera dimensión: Determinación de Procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
calidad de datos, procesamiento de datos con rapidez, Tecnología moderna	1,2,3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Seguimiento, medición y análisis

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Innovación, tecnología, Aprendizaje organizacional	4,5,6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Mejora de procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Evaluación, Nuevas formas de trabajo, Tiempo de espera	7,8,9	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Productividad Laboral

- Primera dimensión: Gestión de organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Interés por el usuario, Ayuda a usuarios, Compromiso del personal	1,2,3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Gestión del empleo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Mejor respuesta, Información de calidad, Rapidez del servicio	4,5,6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Gestión del rendimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio oportuno, Capacidad técnica y Proceso adecuado	7,8,9	4	4	4	





MG. Marco Antonio Mera Portilla  
DNI N° 18093459

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La gestión por procesos se relaciona significativamente con la productividad laboral en FONCODES, Lima.2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	<b>Elizabeth Haydee Alba Trinidad</b>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <b>X</b> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( <b>X</b> )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contador	
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <b>X</b> )	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala:**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor:</b>	Víctor Salomón Romaní Bazán
<b>Procedencia:</b>	Del Autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución Pública - Municipalidad
<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>

**4. Soporte teórico**

- **Variable 1:** Transformación digital

Este es un proceso de empresa diseñado para integrar la tecnología digital a través de la renovación simultánea de productos, procesos, estructuras y modelos simultáneamente (Arpe, 2019, p. 9).

- **Variable 2:** Calidad de Servicio

Difícil de medir y definir, pero la identificación de factores que pueden limitarse a la medición como variables esenciales se ha convertido en un tema interesante que puede medirse utilizando estadísticas técnicas. correlación entre factores (Rodríguez-Correa et al., 2022).



Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de Procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Datos</li> <li>Innovación</li> <li>Valor para el usuario</li> </ol>	Este es un proceso de empresa diseñado para integrar la tecnología digital a través de la renovación simultánea de productos, procesos, estructuras y modelos simultáneamente (Arpe, 2019, p. 9). Se definió a través de la aplicación de un cuestionario compuesto por 9 afirmaciones. Con tres dimensiones que son los datos, innovación y valor para el usuario, así mismo los indicadores que se estudiarán son calidad de datos, procesamiento de datos con rapidez, tecnología moderna, innovación tecnológica, aprendizaje organizacional, evaluación, nuevas formas de trabajo, tiempo de espera.
Productividad Laboral	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fiabilidad</li> <li>Capacidad de respuesta</li> <li>seguridad</li> </ol>	(Difícil de medir y definir, pero la identificación de factores que pueden limitarse a la medición como variables esenciales se ha convertido en un tema interesante que puede medirse utilizando estadísticas técnicas. correlación entre factores (Rodríguez-Correa et al., 2022). Se definió a través de la aplicación de un cuestionario compuesto por 9 afirmaciones compuesto por la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, con nueve indicadores: Interés por el usuario, Ayuda a usuarios, Compromiso del personal, Mejor respuesta, Información de calidad, Rapidez del servicio, Servicio oportuno, Capacidad técnica y Proceso adecuado.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario "La gestión por procesos se relaciona significativamente con la productividad laboral en FONCODES, Lima.2023" elaborado por Aroni Gonzales Mary Candelaria en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Variable del instrumento:** Gestión de Procesos

- Primera dimensión: Determinación de Procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
calidad de datos, procesamiento de datos con rapidez, Tecnología moderna	1,2,3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Seguimiento, medición y análisis

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Innovación, tecnología, Aprendizaje organizacional	4,5,6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Mejora de procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Evaluación, Nuevas formas de trabajo, Tiempo de espera	7,8,9	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Productividad Laboral

- Primera dimensión: Gestión de organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Interés por el usuario, Ayuda a usuarios, Compromiso del personal	1,2,3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Gestión del empleo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Mejor respuesta, Información de calidad, Rapidez del servicio	4,5,6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Gestión del rendimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio oportuno, Capacidad técnica y Proceso adecuado	7,8,9	4	4	4	





MG. Elizabeth Haydee Alba Trinidad  
DNI N° 10621954

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

## Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La gestión por procesos se relaciona significativamente con la productividad laboral en FONCODES, Lima.2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	<b>Humberto Jesus Mendoza Canchasto</b>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contador	
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor:</b>	Víctor Salomón Romani Bazán
<b>Procedencia:</b>	Del Autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución Pública - Municipalidad
<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>

### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Transformación digital

Este es un proceso de empresa diseñado para integrar la tecnología digital a través de la renovación simultánea de productos, procesos, estructuras y modelos simultáneamente (Arpe, 2019, p. 9).

- **Variable 2:** Calidad de Servicio

Difícil de medir y definir, pero la identificación de factores que pueden limitarse a la medición como variables esenciales se ha convertido en un tema interesante que puede medirse utilizando estadísticas técnicas. correlación entre factores (Rodríguez-Correa et al., 2022).



Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de Procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Datos</li> <li>Innovación</li> <li>Valor para el usuario</li> </ol>	Este es un proceso de empresa diseñado para integrar la tecnología digital a través de la renovación simultánea de productos, procesos, estructuras y modelos simultáneamente (Arpe, 2019, p. 9). Se definió a través de la aplicación de un cuestionario compuesto por 9 afirmaciones. Con tres dimensiones que son los datos, innovación y valor para el usuario, así mismo los indicadores que se estudiarán son calidad de datos, procesamiento de datos con rapidez, tecnología moderna, innovación tecnológica, aprendizaje organizacional, evaluación, nuevas formas de trabajo, tiempo de espera.
Productividad Laboral	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fiabilidad</li> <li>Capacidad de respuesta</li> <li>seguridad</li> </ol>	(Difícil de medir y definir, pero la identificación de factores que pueden limitarse a la medición como variables esenciales se ha convertido en un tema interesante que puede medirse utilizando estadísticas técnicas, correlación entre factores (Rodríguez-Correa et al., 2022). Se definió a través de la aplicación de un cuestionario compuesto por 9 afirmaciones compuesto por la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, con nueve indicadores: Interés por el usuario, Ayuda a usuarios, Compromiso del personal, Mejor respuesta, Información de calidad, Rapidez del servicio, Servicio oportuno, Capacidad técnica y Proceso adecuado.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario "La gestión por procesos se relaciona significativamente con la productividad laboral en FONCODES, Lima.2023" elaborado por Aroni Gonzales Mary Candelaria en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Variable del instrumento:** Gestión de Procesos

- Primera dimensión: Determinación de Procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
calidad de datos, procesamiento de datos con rapidez, Tecnología moderna	1,2,3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Seguimiento, medición y análisis

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Innovación, tecnología, Aprendizaje organizacional	4,5,6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Mejora de procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Evaluación, Nuevas formas de trabajo, Tiempo de espera	7,8,9	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Productividad Laboral

- Primera dimensión: Gestión de organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Interés por el usuario, Ayuda a usuarios, Compromiso del personal	1,2,3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Gestión del empleo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Mejor respuesta, Información de calidad, Rapidez del servicio	4,5,6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Gestión del rendimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio oportuno, Capacidad técnica y Proceso adecuado	7,8,9	4	4	4	





.....  
MG. Humberto Jesus Mendoza Canchasto  
DNI N° 43697104

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0438-2023-UCV-VA-EPG-F05L02/J

Lima, 27 de julio de 2023

VISTO:

El expediente presentado por el (la) Br. **ROMANI BAZAN, VICTOR SALOMON** del programa de Maestría en Gestión Pública, solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **Transformación digital y calidad de servicio en los usuarios de la gerencia de obras y desarrollo urbano en una municipalidad de Lima, 2023** ; asesorado (a) por el (la) Dr. Horna Rubio, Abraham Josue; y

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Br. **ROMANI BAZAN, VICTOR SALOMON** del programa de Maestría en Gestión Pública, ha cumplido con todos los requisitos académicos establecidos en la normativa vigente para la sustentación de Tesis;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

RESUELVE:

Art. 1º.- **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **Transformación digital y calidad de servicio en los usuarios de la gerencia de obras y desarrollo urbano en una municipalidad de Lima, 2023**, presentado por el (la) Br. **ROMANI BAZAN, VICTOR SALOMON**.

Art. 2º.- **DESIGNAR**, como miembros del jurado para la sustentación de la Tesis a los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr. Muñoz Ledesma, Sabino
Secretario	:	Dr. Prado López Hugo Ricardo
Vocal/asesor	:	Dr. Horna Rubio, Abraham

Art. 3º.- **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	:	Campus de la UCV-SJL/aula 106-E
Día	:	Viernes, 04 de agosto de 2023
Hora	:	09:30:00

Regístrese, comuníquese y archívese.



Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

# Apéndice E: Evaluación del Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document is a thesis from Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública. The title is "Transformación digital y calidad de servicio en los usuarios de la gerencia de obras y desarrollo urbano en una municipalidad de Lima, 2023". The author is Romani Bazan, Victor Salomon. The thesis is for the degree of Maestro en Gestión Pública. The research line is "Reforma y modernización del estado". The social responsibility line is "Fortalecimiento de la democracia liderazgo y ciudadanía". The location is LIMA - PERÚ.

The right sidebar shows a "Resumen de coincidencias" (Summary of Similarities) panel with a 14% similarity score. Below the score, it lists 11 sources with their respective similarity percentages:

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	5 %
2	hdl.handle.net	4 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
4	repositorio.autonomad... Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Corporaci... Trabajo del estudiante	<1 %
6	repositorio.upedu.edu.pe	<1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8	repositorio.continental... Fuente de Internet	<1 %
9	www.gobernabilidad.cl	<1 %
10	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
11	www.loroparque.funda... Fuente de Internet	<1 %

At the bottom of the interface, it shows "Página: 1 de 29", "Número de palabras: 6419", and "Versión solo texto del informe". The system tray at the bottom right shows the date 20/06/2024 and the time 10:32.