



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia
Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Sandoval Velásquez, Milagros (ORCID: 0000-0002-1408-700X)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Está dedicado a mí, a mis hijas y esposo, pues refleja el esfuerzo, sacrificio y dedicación para lograr esta meta.

Milagros

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su bendición y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres y esposo por ser los principales promotores, por confiar y creer en mis expectativas.

Gracias a mis compañeros y amigos, quienes supieron impartir sus conocimientos con mucho esfuerzo, para hacer posible mi preparación profesional y en especial a mi asesor Manuel, por su apoyo incondicional y su comprensión en la elaboración de esta tesis.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.MÉTODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones de la calidad del servicio.....	19
Tabla 2. Análisis general de la calidad del servicio.	21
Tabla 3. Estadísticos descriptivos.	22

Índice de figuras

Figura 1. Modelo teórico Plan de competencias digitales.....	33
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo proponer un Plan de competencias digitales para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo. El problema que abordó se centró en la ineficiencia de los procesos técnicos, legales y administrativos físicos; la metodología que empleó fue cuantitativa de tipo básica y diseño no experimental descriptivo – propositivo. La población y muestra censal no probabilístico estuvo conformada por 84 funcionarios y trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario confiable y validado por expertos. Los resultados del análisis diagnóstico confirman que la calidad del servicio presenta un nivel Regular (78,5%) indicando que la atención, comunicación e información al usuario carecen de efectividad, horizontalidad y transparencia; existe descoordinación y desconexión interáreas; las decisiones gerenciales son cuestionadas; y escasa capacidad para restaurar conflictos personales y profesionales en oportunidades; frente a esta realidad adversa se concluyó que la implementación de una propuesta “e-Gerencia” fundamentada en el enfoque del e-gobierno y la conectividad posibilitan desarrollar facultades relacionadas con la gestión de recursos e información virtual, comunicación e interacción colaborativa, creación de contenidos, seguridad y protección digital, y resolución de problemas operativos.

Palabras clave: Competencia digital, calidad de servicio, gerencia municipal, usuario, servidor público.

Abstract

The objective of the research was to propose a digital skills plan to improve the quality of service in the Road Development and Transportation Management of the Municipality of Chiclayo. The problem he addressed focused on the inefficiency of physical technical, legal, and administrative processes; the methodology used was quantitative of basic type and non-experimental descriptive - propositive design. The population and non-probabilistic census sample consisted of 84 officials and workers. For data collection, the survey technique was used and a reliable questionnaire validated by experts was used as an instrument. The results of the diagnostic analysis confirm that the quality of the service presents a Regular level (78.5%) indicating that the attention, communication and information to the user lack effectiveness, horizontality and transparency; there is lack of coordination and inter-area disconnection; managerial decisions are questioned; and little capacity to restore personal and professional conflicts in opportunities; Faced with this adverse reality, it was concluded that the implementation of an "e-Management" proposal based on the e-government and connectivity approach makes it possible to develop faculties related to the management of resources and virtual information, communication and collaborative interaction, content creation. , security and digital protection, and resolution of operational problems.

Keywords: Digital competence, quality of service, municipal management, user, public servant.

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad global, digital y compleja exige a las entidades municipales transitar a implementar sistemas de gestión de la calidad flexibles, eficientes y eficaces en la provisión y prestación del servicio público. Impulsar este desafío significa posicionar y cohesionar sinérgicamente un gobierno abierto y electrónico (Vargas et al., 2017). Ambos enfocados en la promoción de la transparencia, participación ciudadana, reducir los índices de corrupción, potenciar la democracia y mejorar los servicios públicos; asimismo, tomar decisiones y generar políticas públicas centradas en la satisfacción y bienestar de la población (González et al., 2020). Implica, además, aprovechar el potencial de las tecnologías, fortalecer la relación e interacción de los ciudadanos y municipios; minimizar los costos de materiales físicos de información, aperturar servicios en línea (Criado y Gil-García, 2017).

En el Perú el vínculo interdependiente de los municipios y ciudadanía se materializa en la gestión de las autoridades para satisfacer las necesidades sociales y en la calidad del servicio que ofrece en las distintas áreas administrativas y de regulación legal. No obstante, estas competencias gubernamentales vienen siendo cuestionadas y deslegitimizadas por sistemas burocráticos, clientelaje político partidario, corrupción, ingobernabilidad, desorganización estructural; así como prácticas discriminatorias, inequitativas y excluyentes.

Un estudio realizado por Cruz (2021) indicó que existe insatisfacción en el trato y la comunicación profesional al usuario; esta percepción también se exterioriza en el tiempo de espera, y la gestión para resolver trámites; es decir, sigue habiendo colas al interior y exterior de las municipalidades para presentar documentos, desconfianza en los procesos administrativos; y presencia constante en la entidad municipal para exigir agilizar los pedidos, solicitudes y reclamos.

En la región Lambayeque diversos municipios provinciales vienen configurando y dando paso a la modernidad de la administración pública. Sin embargo, aún persisten municipalidades que optan por el centralismo de las decisiones; inercia y rutina en la gestión; dependencia al poder central; incapacidad para destrabar y solucionar problemas; descoordinación debido a estructuras

orgánicas jerárquicas; operatividad de servicios manuales; mesas de partes; publicación de servicios y actividades en periódicos murales; desvalorización y rotación del trabajador municipal; poca disponibilidad para designar recursos en capacitar a los funcionarios y construir áreas digitales de atención al usuario.

La situación problemática en la cual se centró la investigación comprende la percepción adversa que presenta la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo. Se evidencia desatención y exclusión de las necesidades y demandas que requieren los usuarios; desconocimiento de las normas técnicas y procedimientos administrativos para brindar una atención oportuna y responsable; escasa práctica de una comunicación horizontal, empática y asertiva entre funcionarios y público objetivo; estructura organizativa descoordinada y vertical; asimismo, se observa escaso liderazgo democrático para tomar decisiones consensuadas y pertinentes que satisfagan los intereses institucionales y gocen de legitimidad y confianza. El desempeño de los trabajadores es cuestionado por el incumplimiento de sus tareas y deberes funcionales; igualmente, la gerencia muestra desinterés para modernizar los equipos tecnológicos, mejorar la conectividad, y promover eventos de capacitación e implementación profesional, situación que limita obtener resultados eficientes en la gestión; mantener procesos tradicionales en los trámites y solicitudes documentarios; demoras e incapacidad para solucionar problemas afines con el transporte urbano y la circulación vial. Lo descrito se debe en parte al insuficiente desarrollo de competencias digitales en los servidores públicos.

En base a lo descrito, se formula el siguiente enunciado general: ¿En qué medida una propuesta de competencias digitales mejora la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo?, y respecto a las preguntas específicas, éstas se expresan en: ¿Cuál es la situación actual de la calidad del servicio?, ¿Cómo diseñar una propuesta de competencias digitales para mejorar la calidad del servicio? y ¿Cómo validar una propuesta de competencia digital?

Que, al existir diversos problemas relacionados con la calidad del servicio la justificación teórica de la investigación asumió los supuestos epistemológicos del

positivismo porque logró abstraer y explicar racionalmente las características que vienen alterando la prestación de servicio público; asimismo, permitió construir una base teórica científica en la cual se analizan e interpretan experiencias previas, teorías y conceptos coherentes con las variables de estudio; además, desde el enfoque cuantitativo optó por realizar procedimientos lógicos y mediciones numéricas objetivas de los patrones de comportamientos de los sujetos participantes (Sánchez et al., 2018).

También tiene justificación metodológica porque la investigación fue básica y su propósito comprendió configurar una propuesta pertinente de competencias digitales orientada al aseguramiento de un servicio de calidad; de acuerdo a su finalidad se enmarcó en la descripción, análisis, evaluación y explicación de las posibles causas y efectos entre las variables; asimismo, para la obtención de datos utilizó la encuesta y como instrumento aplicó un cuestionario; información que fue procesada a través de técnicas estadísticas descriptivas; además estos resultados aportaran hallazgos significativos para generalizar conclusiones.

En relación a la justificación práctica del estudio es relevante porque articuló e integró dialécticamente y holísticamente las competencias digitales con la mejora de la calidad del servicio en la gerencia vial y transporte. En ese sentido la propuesta estableció un conjunto de capacidades y habilidades relacionadas con el manejo eficiente de los recursos tecnológicos y virtuales dirigidos a potenciar y garantizar la atención administrativa efectiva; comunicación asertiva y horizontal; coordinación y toma de decisiones; así como en la resolución de conflictos.

La investigación expone como objetivo general: proponer un Plan de competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo. En cuanto a los objetivos específicos son los siguientes: Diagnosticar el nivel de la calidad del servicio, diseñar un Plan de competencias digitales; y validar un plan de competencias digitales para la calidad del servicio a través de juicio de experto. Por su parte, la hipótesis del trabajo es la siguiente: La propuesta de un Plan de competencias digitales mejora significativamente la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

referentes que van a contribuir precisar, juzgar, formalizar e interpretar el objeto de estudio; además permitieron abordar perspectivas y aportes de conocimientos novedosos y significativos. Seguidamente se contextualizan y detallan:

En el contexto internacional, Aguilera (2019) en su investigación se propuso como objetivo analizar la calidad de la comunicación digital de los servicios públicos brindados de manera directa por el municipio de Neuquén. El proceso metodológico es coherente con el enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio y diseño descriptivo. La población comprendió todos los funcionarios de la municipalidad, y la muestra estuvo conformada por los trabajadores aptos y de mayor accesibilidad. Concluye que, el sitio web municipal es un canal comunicativo que favorece la identificación de los servicios públicos y prestados que brinda la municipalidad; posibilita presentar información útil de cada una de las gerencias y áreas de trabajo, realizar múltiples tramites. Corrobora que en materia de información digital relacionado con el transporte público es deficiente; además, refiere que los indicadores de calidad como la interacción, presentación y transacción (simple, compleja y personalizada) exponen un nivel bajo, frente a ello, propone unificar datos e información a través de la instalación de una ventanilla online única.

Por su parte, Barriga (2020) desarrolló la investigación cuyo objetivo se expresó en analizar la brecha digital y el desarrollo digital en los municipios, así como determinar si ambas variables influyen en la interacción ciudadano – municipalidad a través de sitios web municipales. Los resultados muestran que los ciudadanos optan por visitar los sitios web municipales en forma irregular. Entre las conclusiones se subrayan que los ciudadanos mantienen una insuficiente interactividad y conectividad con los municipios mediante los sitios web municipales; reconocen que este problema es responsabilidad de quienes ofrecen el servicio porque no generan expectativas y significatividad al usuario para tener un servicio eficiente y de calidad; en ese sentido propone aumentar la intensidad en cuanto al uso de las tecnologías confiables, aprovechar sus potencialidades y

establecer normativas comunes que aseguren la gestión del servicio electrónico eficaz.

A su vez, Monsiváis (2019) en su investigación se propuso como objetivo analizar y evaluar la apreciación de los ciudadanos sobre la relación de la calidad de los servicios y la confianza en las entidades públicas. El proceso metodológico es de tipo y diseño exploratorio – descriptivo; se basó en los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG - 2017) aplicada a 32 instituciones del Estado Mexicano; la población objetivo comprendió sujetos de 18 años a más; y la muestra seleccionada mediante el muestreo probabilístico de tipo estratificado y por conglomerado se conformó por 39615 percepciones. Los resultados indican que la población instruida e informada expresa mayor desconfianza en las instituciones públicas, resalta el factor asociado a la seguridad ciudadana y la provisión de los servicios. Las conclusiones que arriba según los hallazgos analizados encuentra que la confianza institucional está influenciada por el apoyo o desafección y experiencias positivas en cuanto a la calidad del servicio que los ciudadanos experimentan en la gestión que realizan; reconoce también que los gobiernos se ven cuestionados o no gozan de la confianza de la población debido a su incapacidad e ineficiencia en los servicios que brinda; continúan operando con modelos administrativos burocráticos que no garantizan la satisfacción, bienestar y calidad de vida de los usuarios; por lo que, el sistema democrático se ve deslegitimizado.

A nivel nacional, Cosquillo (2021) tuvo como objetivo determinar en qué medida el Gobierno Digital mejorará la interacción entre los ciudadanos y la gestión municipal. La metodología utilizada comprende el enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue aplicada, el nivel investigativo se correspondió con el explicativo; y el diseño empleado tiene carácter analítico, descriptivo y correlacional. La población comprendió 150 ciudadanos, y la muestra estuvo representada por 180 sujetos de estudio seleccionados mediante el muestreo proporcional. Utilizó las técnicas de la encuesta y observación y administró como instrumentos una prueba de interacción. Los resultados que presentan indican que la hipótesis de investigación comprobada obtiene un puntaje de 398.95, por consiguiente, afirma que el gobierno digital transforma la gestión del municipio; y se evidencia a través de los siguientes

indicadores: transparencia, prestigio y confianza organizacional, dinamismo de los procesos; además exige a los funcionarios conocer y empoderar las tecnologías digitales. Concluye que la implementación operativa de un gobierno digital posibilita e incrementa institucionalizar servicios digitales en favor de la interacción con el usuario, reducción de sistemas burocráticos, uso mínimo del papel impreso y fotocopiado; además, por su manejo sencillo y de poca complejidad permiten mejorar la comunicación, estar informados y tener mejor control y orden de la documentación administrativa; incluso las tecnologías favorecen ofrecer diversos servicios, evitar retrasos y verificar en cualquier momento la atención a los requerimientos.

Asimismo, el estudio de Pérez (2020) estableció como objetivo conocer la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la organización municipal. El de investigación fue descriptiva, aplicó el diseño no experimental y según su finalidad abordó el enfoque cualitativo. La población estuvo constituida por 625 empleados; y mediante el muestreo probabilístico seleccionó 238 unidades muestrales. El trabajo de campo para el recojo de información se hizo mediante la técnica de la encuesta y la aplicación de un cuestionario. Los resultados expresan que, 71.7% de los encuestados conocen las tecnologías y 28.3% desconocen; 31.4% necesitan desarrollar habilidades cognitivas para participar en escenarios virtuales; 31.3% presentan dificultades en mantener una comunicación interpersonal positiva a través de las redes sociales, correos electrónicos etc.; 38.5% de los trabajadores municipales no tienen dominio del sistema operativo y periféricos de las PC; 34% no incorpora las tecnologías en la planificación administrativa. En base a estos resultados concluye que existe correlación entre las competencias digitales y la gestión administrativa; el municipio cuenta con equipos tecnológicos modernos permitiendo la optimización de los servicios y actividades, asegurando la eficiencia de los procesos administrativos; pero aún existe la necesidad de potenciar el aprovechamiento de los medios tecnológicos.

En este contexto, la investigación de también Sánchez (2019) se propuso diseñar una propuesta de gestión de la calidad para mejorar el nivel de atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad de la provincia de Jaén. La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, de tipo básica propositiva, y

diseño no experimental transversal descriptivo. La población estuvo representada por 625 trabajadores públicos, y la muestra seleccionada se conformó de 15 funcionarios, determinada de acuerdo al muestreo no probabilístico según el criterio de conveniencia del investigador. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento aplicado un cuestionario. Los resultados que encontró evidencian que el trato afectivo en la atención al usuario es regular (73,35%); en el mismo nivel se ubican las dimensiones comunicación horizontal (60%), lenguaje asertivo (53,3%); empatía (72,3%); y resolución de problemas (80%). Concluye que, el nivel de atención de los trabajadores municipales es regular; implementar un sistema de gestión de la calidad en el municipio contribuye a la mejora continua del desempeño profesional, autoevaluar constantemente los procesos administrativos, humanizar la atención al usuario, y desarrollar actitudes y aptitudes en favor de un servicio inclusivo, democrático y eficiente.

En el contexto local, Castillo et al. (2020) se propusieron como objetivo caracterizar la calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. El proceso metodológico cuantitativo comprendió el tipo de investigación básica con diseño no experimental, la muestra seleccionada estuvo conformada por 157 ciudadanos, y el recojo de datos se hizo mediante la técnica de la encuesta y la aplicación de un cuestionario. Los resultados muestran que los elementos tecnológicos no son modernos (56%); las instalaciones son confiables (47%); ofrecen respuestas efectivas y resuelven problemas (37% y 41%); respecto a la seguridad perciben que no es fiable (38%); y sobre la empatía en la atención se necesita mejorar (40%). Concluyen afirmando que existen puntos críticos en la calidad de los servicios, resaltando insuficiente seguimiento y monitoreo del servicio; escasa comprensión del interés del usuario; limitada capacidad de respuesta a las solicitudes y la resolución de reclamos; asimismo, mencionan ineficiencia en la atención virtual debido a que las instalaciones carecen de modernidad.

Complementa el informe investigativo de Abanto (2017) cuyo objetivo fue determinar el nivel de conocimiento de las tecnologías de la información y comunicación que presentan los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. La metodología empleada se basó en el tipo de

investigación descriptiva propositiva; y el diseño de estudio no experimental, transversal, descriptivo con propuesta. La población se constituyó de 812 empleados públicos, y la muestra estuvo conformada por 49 trabajadores, la misma que fue seleccionada mediante el muestreo no probabilístico de tipo intencional. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la observación; y el recojo de datos se realizó mediante un cuestionario. Los resultados revelan que 90% de los encuestados utiliza el programa Excel; 48% manejan el Access para procesar datos; 60% desconocen los tipos de gobierno electrónico; 88% de los sujetos participantes expresan no encontrarse capacitados en el uso de las TIC; y, el 98% considera importante que el municipio implemente políticas públicas para la aplicación de las TIC y con ello incrementar la eficiencia laboral, transparencia de los recursos y participación protagónica de la ciudadanía. Las conclusiones reflejan que el conocimiento y manejo de las TIC de los trabajadores administrativos es baja, sólo manejan algunos aplicativos básicos (Excel, Word, PowerPoint) en el servicio que brindan dentro del municipio; desconocen los programas del gobierno electrónico, algunos participan en redes sociales para publicar actividades institucionales, esta limitación se debe a la falta de gestión de oportunidades por la municipalidad.

La base teórica conceptual que fundamenta la consistencia científica de la investigación comprende el enfoque del gobierno digital; el conectivismo como una teoría emergente para el aprendizaje de las TIC; y los postulados humanísticos de las teorías X, Y, Z de la administración pública.

El gobierno digital desde la perspectiva administrativa se centra en los valores de eficiencia, eficacia y economía; en el área de las políticas públicas incide en consolidar la representatividad ciudadana y la rendición de cuentas; y en el campo legal busca la equidad, el respeto a los derechos fundamentales y el debido proceso. Para Rodríguez (2021) esta tendencia gubernamental abre caminos hacia la virtualidad y la conectividad de la gobernanza y gobernabilidad, conecta la gestión municipal con el internet, germina la sensibilidad humanística del servicio y la fidelización del usuario. También, en base a lo descrito por Briceño (2018) democratiza y flexibiliza los servicios del Estado, nutriéndolos de eficiencia, autonomía decisoria y soberanía presupuestaria; asimismo, de equidad e igualdad

participativa, equiparación de oportunidades, posibilidades e incidencias en la construcción de una agenda entre gobierno y comunidad.

Por tanto, la inclusión tecnológica en los gobiernos simboliza la percepción del beneficio, seguridad y confianza; además representa la planificación de acciones digitales dirigidas en la reducción de costos, tiempos y recursos humanos; favorece la participación y toma de decisiones democráticas para responder oportunamente a los intereses de la sociedad civil, permite efectividad en la comunicación y transparencia de la información, incluso mayor justicia social (Catarribas y Gil, 2017 y Salati & de Souza 2017). Otra de las ventajas del e-gobierno se centra en el contacto directo del ciudadano con las autoridades mediante el internet; reduce la permisividad; los acuerdos debajo de la mesa; así como la desburocratización y la legibilidad de los servicios (Sheryazdanova, et al., 2020, y Lopes (2018)

Desde el enfoque socio-técnico presenta dos características esenciales en la gestión digital: La primera expresa en la relación dialéctica optimista o pesimista de los resultados de los recursos tecnológicos. Es decir, la posición teórica optimista resalta los impactos positivos de las tecnologías y argumentan sobre el valor de la calidad de los servicios públicos; en cambio los pesimistas asocian las TIC con altos costos de inversión y pérdidas en relación al presupuesto público. La segunda característica está representada por el determinismo tecnológico afirmando que las tecnologías son necesarias y es una necesidad su introducción en la administración gubernamental para lograr buenos resultados; y el determinismo social en el cual se considera que son las decisiones, actuaciones y competencias de los funcionarios y trabajadores que determinan los resultados de las TIC en los gobiernos municipales (Catarribas y Gil, 2017).

Por otro lado, el estudio también se fundamenta en las teorías administrativas humanísticas X, Y, Z. Las dos primeras, según Madero y Rodríguez (2018) vinculadas con los estilos de liderazgo, la motivación profesional, colaboración recíproca, y las buenas relaciones interpersonales. Caracterizaron el comportamiento organizacional en dos actitudes esenciales. En la teoría X las personas son dependientes, conformistas, optan por el control y prefieren que otros

las dirijan; evitan comprometerse, se aíslan, muestran irresponsabilidad en sus labores, son reactivos y actúan cuando se sienten vigilados o amenazados. En contraste, la teoría Y señala que los trabajadores son líderes democráticos, emprendedores, innovadores y creativos; buscan su realización trascendencia profesional; son proactivos, autónomos, solucionan problemas, están siempre desafiándose a sí mismo, y demuestran empatía, así como solidaridad para conseguir la satisfacción y el éxito colectivo.

En referencia a la teoría Z, desde la posición de Cardona, et al. (2018) este enfoque subraya el protagonismo de trabajador como un ser humano que convive y se desarrolla personal y colectivamente en un ambiente participativo, de confianza, afecto mutuo y de interacciones afectivas sinceras y honestas. Los principios a tener en cuenta en la investigación son: los trabajadores son seres humanos íntegros, diferentes y forma parte de la vida organizativa; presentan limitaciones y potencialidades; necesitan del apoyo institucional para tener la oportunidad de sostener una formación profesional continua y mejorar de su rendimiento y productividad; valoración de su desempeño y compromisos con sus actividades laborales; vínculos de interconfianza y motivación permanente; trato cálido y fortalecimiento de la autoestima para incentivar la creatividad e innovación; identidad con la organización, dedicación a plenitud de sus actividades y responsabilidades; y cumplimiento efectivo de sus funciones.

En base a las perspectivas teóricas Ferreira (2016) y Klein et al. (2019) la calidad del servicio se manifiesta en: Bienestar del trabajador y la satisfacción del público objetivo; percepciones favorables relacionadas con los imperativos de eficiencia y eficacia de la gestión pública; madurez y sensatez profesional; equilibrio emocional de los empleados para evaluarse constantemente, corregir sus errores, reajustar los procedimientos y procesos que desfavorecen las actividades laborales; realizar cambios continuos; y el espíritu competitivo para atender las demandas sociales, y cumplir con los objetivos y metas institucionales. Desde el enfoque contingencial Ramos et al. (2021) dan a conocer que toda institución se organiza y atiende de modo diferente; pero advierten que deben ser compatibles con las condiciones y demandas del entorno; y sugieren el desarrollo de competencias proactivas administrativas en los trabajadores para predecir,

anticipar, adaptar y afrontar inteligentemente los cambios externos que puedan repercutir en el caos interno de la organización. Y, Coelho (2017) desde el campo de la neurociencia introduce el encausamiento de conductas socialmente aceptadas en la organización; la salud mental – física del trabajador y la regulación de los estados subjetivos para realizar actividades y poner en práctica facultades en la pavimentación de caminos de bienestar social y profesional.

Respecto a la calidad del servicio, Ruíz & Delgado (2020) asumen que es un proceso consonante con las expectativas de los usuarios, por consiguiente, debe ser eficiente, fiable, segura, empática, tangibles, y con capacidad para responder ante cualquier circunstancia. Complementan, Villa et al. (2017) al subrayar que la provisión de servicios de calidad es uno de los aspectos esenciales de la administración pública; en ese sentido las acciones, decisiones y actuaciones de los funcionarios tienen que estar en consonancia con el bienestar y la satisfacción de los intereses sociales. Complementa, Melati et al. (2021) al sostener que la calidad del servicio depende de la calidad de las decisiones, el manejo de datos o información actualizada de las instituciones; y la gestión del conocimiento.

En relación a las competencias digitales, Duque (2016) sostuvo que este constructo tiene diversas acepciones: conjunto de habilidades destrezas que sirven a los profesionales para ofrecer un servicio creativo y colaborativo; capacidad para gestionar información y construir conocimientos con el propósito de socializarlos; facultades instrumentales y actitudes críticas para aprovecharlas en el desempeño laboral (Gallardo et al., 2015); en contraste, Robinson et al. (2015) refirió que estas competencias son causales de exclusión social, pues hoy en día los profesionales y ciudadanos que no manejen las tecnologías digitales serán descartados de la sociedad; limitados en su desarrollo humano; y vulnerados en sus derechos y oportunidades.

De acuerdo a los planteamientos de la Cepal (2021) las competencias digitales son transversales favorece la gobernanza, interoperabilidad y la cooperación digital; contribuye en estructurar diálogos colaborativos globales; asegura la inclusión de los sectores sociales vulnerables y desatendidos; y permite construir arquitecturas de servicios en línea eficaces (multicanal y multidispositivo)

seguros y de calidad. Odone (2019) añade que transformar digitalmente los servicios públicos significa ofrecer una nueva perspectiva de atención a los ciudadanos a sus requerimientos y acercar virtualmente la institución a los grupos marginados. Correlativamente, Rodríguez et al. (2021) coincidieron señalando que la transversalidad de la era digital ha revolucionado la convivencia social (hombre – tecnología); las instituciones se vienen adaptando a los desafíos de la inteligencia artificial; asimismo, la visión de futuro de los gobiernos está condicionada por la vanguardia tecnológica que utiliza, investigación, innovación, calidad del internet y la formación digital ciudadana.

La reivindicación social de humanizar la administración pública también circunscribe la incorporación y aprovechamiento responsable de las tecnologías. Tal como sostuvo Hernández et al. (2020) los instrumentos y dispositivos tecnológicos son medios al servicio del hombre; y no cultivos de adicciones, frustraciones e impotencias; espacios para aumentar la depresión, el estrés laboral, perjudicar la autoestima y utilizarla con fines ilícitos. Por el contrario, ser puentes de coexistencia y codependencia productiva entre la vitalidad del trabajador, con el mundo digital, natural y sociocultural. García (2017) y De Vries, et al. (2018) añaden que el propósito de la revolución tecnológica es y será mejorar la calidad de vida del ser humano y su entorno; por ello, es urgente reducir la brecha social respecto al avance del conocimiento y la virtualidad a través de la alfabetización y profesionalización digital.

Las dimensiones relacionadas con la variable independiente que asume la investigación se sustentan en el Marco Común Europeo de Competencia Digital para el Ciudadano desarrollado por el Instituto Nacional de Tecnologías y de información del profesorado (Intef, 2017); seguidamente se describen:

Gestión de la información digital comprende el desarrollo de habilidades para navegar, buscar y filtrar datos y contenidos digitales relevantes; implica, además la evaluación reflexiva y crítica de grandes volúmenes de datos para tomar mejores decisiones; asimismo, el reconocimiento de la validez y credibilidad de la información; así como la organización y aplicación de estrategias personales de recuperación de las fuentes consultadas (Intef, 2017 y Martínez & Luján 2019).

Comunicación e interacción colaborativa, se refiere al proceso de interacción mediante el aprovechamiento de las tecnologías, permite generar espacios para compartir información y conocimientos de interés; asimismo, contribuye a potenciar la fluidez comunicacional e informacional; y el pensamiento del diseño; y construir la identidad digital profesional y personal (Intef, 2017, y Dias & Gomes, 2020).

Creación de contenidos, se expresa en la capacidad prosumidora de los trabajadores, la puesta en práctica de habilidades asociadas a la integración y rediseño de contenidos, aplicativos y programas digitales; estimula la creatividad e innovación en el diseño y elaboración de software y aplicativos que faciliten un acceso simple y dinámico a los usuarios (Intef, 2017, y Preciado, 2021).

Seguridad y protección digital, consiste en asumir actitudes preventivas orientadas a la protección de los dispositivos tecnológicos, la información reservada de la institución y los datos confidenciales de los usuarios; inculca en los servidores públicos mantenerse informados sobre los riesgos y amenazas de la web (Hall, 2016) y estar preparado para afrontar de manera efectiva y establecer contingencias digitales; asimismo, resalta el respeto a la privacidad de sus pares; recomienda hacer uso correcto y eficiente de las tecnologías para evitar efectos adversos en la salud física, mental, emocional y psicológica (Intef, 2017). En esta dimensión las imágenes, fotografías y todo tipo de expresividad comunicacional tendrán serán reservadas y sólo serán parte de la base de datos de la entidad. Para Leonardo (2019) la identidad gráfica encierra el aspecto íntimo y privado de toso ser humano; a su vez, Okriashvili, et al. (2020) agrega la seguridad, legitimidad y autenticidad de los documentos y firmas electrónicas.

Resolución de problemas técnicos, tiene el propósito de combinar capacidades, habilidades y destrezas para solucionar problemas técnicos de las herramientas tecnológicas; demostrar que son capaces de encontrar alternativas frente a situaciones complejas en el servicio que brindan; tomar decisiones informadas para seleccionar el aplicativo o programa informático y capacitarse constantemente en el uso de los avances tecnológicos. (Intef, 2017).

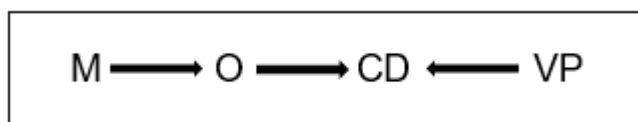
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El proceso metodológico por su naturaleza estuvo alineado al enfoque cuantitativo. Tuvo como intención recoger información objetiva para identificar características de la calidad del servicio, además del procesamiento estadístico descriptivo y la distribución de frecuencias porcentuales en tablas y figuras (Cabezas et al., 2018). Por su propósito fue de tipo básica, porque se enfocó en construir un cuerpo de conocimientos teóricos sobre la base la realidad problemática y el estado del arte (Gallardo, 2017). De acuerdo al nivel comprendió los estudios descriptivos; es decir exploró, analizó y evaluó las características y regularidades del objeto de estudio. De igual modo, examinó los comportamientos que expusieron las unidades muestrales en el servicio que brindan a los usuarios (Cabezas et al., 2018).

El estudio se relacionó con la investigación no experimental, por consiguiente, el análisis de las variables se hizo en su ambiente natural y no fueron manipuladas por el investigador (Hernández y Mendoza, 2018). Desde esta perspectiva el diseño a considerar fue de carácter transversal descriptivo – propositivo; debido que, la recolección de datos diagnósticos se realizó en un determinado momento; para luego proceder al análisis, discusión, y el diseño de la propuesta, e-Gerencia (Hernández et al., 2014).

El diseño gráfico se representa en el siguiente:



Dónde:

M: Representa la muestra de estudio

O: Información que se obtuvo mediante la aplicación del cuestionario.

CD: Propuesta de competencias digitales, e-Gerencia.

VP: Validación de la propuesta.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente competencias digitales

Definición conceptual

Conjunto de capacidades, habilidades y desempeños que posibilitan a los trabajadores realizar en forma sincrónica y asincrónica actividades digitales relacionadas con la gestión crítica de la información, comunicación, colaboración y prosumición de conocimientos creativos. (Segrera et al. 2020).

Definición operacional

Recursos, capacidades y habilidades digitales que permiten a los funcionarios públicos utilizar en forma crítica, segura y responsable las herramientas tecnológicas en su labor profesional, asegurando una gestión eficiente de la información; establecer sistemas de comunicación interactiva y colaborativa; facilitar la creación de contenidos; dar seguridad a los equipos, y resolver problemas de carácter técnico.

Variable dependiente calidad del servicio

Definición conceptual

Procesos intencionados y articulados que garantizan la eficiencia y adecuación de los servicios que brinda el Estado a las personas según los fines, necesidades, expectativas y propósitos que esperan obtener y satisfacer. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018)

Definición operacional calidad del servicio

Conjunto de acciones, decisiones y actuaciones de los funcionarios y empleados de la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo dirigidos a brindar una atención administrativa efectiva; sostener una comunicación asertiva y horizontal; mantener una coordinación fluida para tomar decisiones; y resolver colaborativamente conflictos.

3.3. Población, muestra y muestreo

El universo poblacional tal como detalló Hernández y Mendoza (2018) se refiere al conjunto de elementos o casos que presentan características específicas frecuentes que facilitan generalizar conclusiones. En base a esta percepción la población estuvo conformada por 84 funcionarios y trabajadores públicos que en la actualidad están laborando en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

Hernández y Mendoza (2018) sostuvo que la muestra comprende el subconjunto de la población, su selección responde al interés del investigador y posibilita recoger datos objetivos y pertinentes. Por su parte, la muestra es de tipo censal; por tanto, quedó representada por el 100% (84 sujetos de estudio) del conjunto poblacional, pues se consideró que son unidades manejables y ofrecen mayor acceso para el desarrollo investigativo.

Respecto al muestreo fue no probabilístico de tipo intencional por conveniencia, de acuerdo con Cabezas et al. (2018) estos criterios facilitaron a la investigadora decidir quienes participan en el recojo de información; además, desde la posición de Otzen y Manterola (2017) esta técnica posibilitó predecir los parámetros confiables para incluir a los docentes y evaluar la accesibilidad y condiciones favorables para alcanzar los objetivos. Por tanto, los elementos de estudio estuvieron delimitados por los seleccionados en la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Feria et al. (2020) “describieron esta técnica como procedimiento empírico destinado a la obtención de respuestas sobre una situación problemática, para luego proceder a su análisis e interpretación” (p. 72 y 73). La técnica de campo que se empleó fue la encuesta, la misma que estuvo dirigida a los sujetos priorizados en la muestra, además, permitió acceder al recojo directo de percepciones y apreciaciones sobre la calidad del servicio en la gerencia.

El instrumento que se administró es un cuestionario. Dicho instrumento agrupó una serie de preguntas y/o enunciados estandarizados coherentes con la

variable dependiente a medir (Hernández y Mendoza, 2018). El propósito estuvo orientado al recojo de datos sustanciales y útiles de los servidores públicos. La escala que se empleó fue ordinal y las valoraciones de respuesta fueron de tipo Likert (Malo, Regular, Bueno y Muy bueno).

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, los mismos que evaluaron la consistencia, pertinencia, relevancia y precisión de los enunciados; además emitieron sugerencias y expusieron explícitamente su opinión de aplicabilidad. Y, en relación a la confiabilidad este procedimiento se logró a través de la aplicación de la prueba estadística Coeficiente Alfa de Cronbach; la misma que verificó el índice de fiabilidad (Díaz, 2019).

3.5. Procedimientos

Los procedimientos que permitieron el recojo de datos se resumen en las siguientes tareas: (1) Elaboración del instrumento de evaluación, sobre la base del marco teórico y la relación lógicas con los indicadores y dimensiones de la variable de estudio; (2) validación mediante la participación y valoración por parte de juicios de expertos; (3) solicitar la autorización formal a la entidad que facilite el normal desarrollo de la investigación; (4) comunicación y socialización de los objetivos del estudio con las autoridades y trabajadores de la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes para conseguir su aprobación y participación; (5) luego se procedió con la aplicación del instrumento, el mismo que tuvo dos modalidades: la primera consistió en fotocopiar los documentos de diagnóstico para el llenado presencial; y la segunda se expresó en crear un Link o URL para responder de forma sincrónica y asincrónica mediante el uso del dispositivo móvil (celular) y aplicativo de mensajería de textos (WhatsApp).

Seguidamente, se hizo (5) la explicación y se plasmó recomendaciones para un efectivo desarrollo del cuestionario; finalmente, (6) se realizó el procesamiento de las valoraciones utilizando software estadístico, reconociendo los resultados de mayor relevancia y significatividad.

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de la información tuvo lugar mediante el uso de métodos estadísticos descriptivos. Al respecto, Rendón et al. (2016) describió que se trata de tener en cuenta criterios lógicos que se inicia en la revisión de los objetivos, determinar las escalas de medición, sistematizar los resultados, así como ordenar, codificar y presentar los datos en tablas y figuras de frecuencias porcentuales (absolutas y relativas) de acuerdo a las normas APA – 7ma edición.

Para el procesamiento cuantitativo y la obtención de medidas de tendencia central, de dispersión y posición se aplicó el software estadístico SPSS 26; luego se procedió con la interpretación y discusión de los hallazgos en base a los aportes teóricos conceptuales asumidos, los mismos que posibilitaron arribar a la generalización de conclusiones.

3.7. Aspectos éticos

Los principios éticos que abordó el estudio comprenden: Cumplimiento absoluto de la confidencialidad de la información recogida; privacidad de los datos biográficos y comportamientos; comunicación de los propósitos y coordinación oportuna con las unidades muestrales para obtener el consentimiento informado; asimismo, establecer un trato digno y afectuoso, así como sensibilizar y motivar para que el desarrollo del instrumento se de en un ambiente autónomo, voluntario, consciente y de libertad de opinión.

Otros aspectos están relacionados con las actuaciones éticas y morales de la investigadora como la transparencia de los procesos de recolección de datos; el respeto al derecho de autor; citado correcto las fuentes de información (fidelidad con las normas APA 2017); además, los conocimientos que constituyeran parte del proyecto de investigación gozaran de originalidad, autenticidad, veracidad y objetividad. Adicionalmente, que la gestión, revisión y análisis de documentos virtuales y físicos se realizará en bibliotecas web confiables y artículos aprobados y publicados en revistas web certificadas.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados de la calidad del servicio según dimensiones

Tabla 1

Dimensiones de la calidad del servicio.

Nivel	Atención administrativa efectiva.	Comunicación asertiva y horizontal.	Coordinación y toma de decisiones.	Resolución de conflictos.
Muy bueno	0	0	0	0
Bueno	28.6	32.1	4.8	0
Regular	40.5	63.1	60.7	82.1
Malo	31.0	4.8	34.5	17.9
Total	100%	100%	100%	100%

Nota: Cuestionario online para evaluar la calidad del servicio.

Los hallazgos respecto a la dimensión atención administrativa efectiva muestran valoraciones comprendidas entre el nivel Malo (31%); Regular (40,5%), y Bueno (28,5%). Resultados que indican escasa capacidad de los sujetos de estudio para promover una atención inclusiva, equitativa, justa y con igualdad de oportunidades que garantice la satisfacción de todos los usuarios; actuaciones de los funcionarios y trabajadores poco éticas, morales y transparentes proyectando una imagen profesional que no se ajusta en la confianza y credibilidad del público objetivo; asimismo, se deduce limitaciones en el manejo eficiente de los procedimientos legales y normas técnicas administrativas en el servicio que ofrecen; evidencian insuficiente autonomía para movilizar recursos cognitivos y destrezas que permitan dinamizar, comprender y optimizar respuestas a las solicitudes, necesidades y demandas de los ciudadanos; de igual modo; se percibe en algunos un desempeño relativamente responsable, predisposición proactiva y colaborativa para orientar y asesorar en temas complejos a sus compañeros de trabajo, y ofrecer información útil y funcional a aquellos que realizan trámites de la gerencia.

Del análisis de la Tabla 1 se evidencia que la dimensión comunicación asertiva y horizontal se encuentra entre los niveles Malo (4,8%); Regular (63,1%), y Bueno (32,1%). Valoraciones que exponen dificultades para sostener una escucha activa en las relaciones interpersonales, expresar buen humor y trato afectivo para valorar y atender los pedidos, reclamos, sugerencias y quejas de los usuarios; escasa práctica de actitudes constructivas que garanticen una interacción

respetuosa, amable y equitativa a fin de brindar información precisa, sincera, clara y argumentada; limitaciones para establecer y sostener puentes de comunicación horizontal, coordinación fluida y articulación fluida de los roles, responsabilidades y funciones con las diferentes áreas administrativas; igualmente, los resultados insuficiente publicación de documentos de interés social en el portal institucional de tal forma que haya constancia y seguridad que los usuarios tengan información actualizada y pertinente de los beneficios, servicios que pueden acceder; además, muestran dominio incipiente de los diversos medios tecnológicos para mantener conectividad, interactividad descentralizada, realizar consultas en tiempo real y dar seguimiento a los requerimientos del público objetivo.

El análisis de la tabla 1 comprueba que la dimensión coordinación y toma decisiones también presenta los niveles Malo (34,5%); Regular (60,7%) y Bueno (4,8%). Infiriendo limitaciones para promover el trabajo colegiado y cooperativo que contribuyan en el consenso de acuerdos que favorezcan los intereses institucionales, asumir compromisos y tomar decisiones sustentables y sostenibles; cierta indiferencia de los servidores públicos para fortalecer la gobernabilidad y la estabilidad de la gestión; incumplimiento del ejercicio de rendición de cuentas del servicio que ofrecen, y la generación de espacios de participación ciudadana; asimismo; los resultados confirman que el personal evaluado aún explicitan dificultades para manejar y autorregular sus emociones en sus relaciones y acciones interpersonales internos; además, en ocasiones no es capaz de manejar con prudencia y tolerancia comportamientos impulsivos y agresivos por parte de los usuarios. Otro aspecto que cuestionan es que existe poca predisposición para compartir experiencias, vivencias del trabajo, flexibilidad y apertura para recibir sugerencias, aportes, y recomendaciones que conlleven a tomar decisiones alineadas con la autoformación y la mejora continua; complementa esta afirmación la escasa capacidad que conlleven a un análisis crítico consciente y evaluación reflexiva, colectiva y honesta de los libros de reclamaciones para reorientar, retroalimentar y mejorar de manera pertinente el servicio que brindan.

Los resultados de la Tabla 1 manifiestan que la dimensión resolución de conflictos se ubica en el nivel Malo (17,9%) y Regular (82,1%). Porcentajes que explican limitaciones para utilizar mecanismos democráticos como la mediación,

negociación y conciliación que contribuyan en la gestión, resolución y restauración de situaciones discrepantes, controversiales y desacuerdos; poca voluntad para recrear y modelar habilidades sociales, emocionales y comunicativas con el propósito de encontrar salidas recíprocas, deliberar y cohesionar percepciones incompatibles. También revelan que los encuestados expresan una personalidad desconfiable, carente de firmeza, imparcialidad y flexibilidad para reconocer constructivamente sus errores, pedir y aceptar disculpas, así como facilitar y cooperar en la prevención de conflictos; asimismo, exteriorizan actitudes de desinterés para aprender de los demás, trabajar de manera sinérgica e interdependiente que aseguren una convivencia pacífica para alcanzar el bien común y bienestar personal, personal y social; algo similar ocurre con la conciencia autodisciplinaria y autorreguladora que implique el respeto a las normas y reglas de convivencia organizacional, así como internalizar y cumplir con los códigos de ética profesional en las actividades o tareas que realiza.

Del análisis comparativo referido a las dimensiones de la calidad del servicio se confirma que la atención administrativa efectiva, así como los procesos de coordinación y toma de decisiones expresan mayores porcentajes en el nivel Malo (31% y 34,5%); no obstante, la dimensión relacionada con la capacidad de resolución de conflictos alcanza una valoración significativa situándose en el nivel Regular (82,1%); y obtiene una percepción favorable la comunicación asertiva y horizontal (nivel Bueno 32,15). En consecuencia, esta contrastación permite visualizar y triangular el aspecto que existe la necesidad de potenciar, reforzar y mejorar para garantizar un servicio eficiente y eficaz en la gerencia.

Análisis global de la variable de estudio

Tabla 2

Análisis general de la calidad del servicio.

Valoración	Calidad del servicio	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	0	0
Bueno	13	15.5
Regular	66	78.5
Malo	5	6.0
Total	84	100

Nota: Cuestionario online para evaluar la calidad del servicio.

El análisis global que explicita la Tabla 2 reafirma que la calidad del servicio en la Gerencia municipal comprende los niveles Malo (6%); Regular (78,5%), y Bueno (15,5%). Resultados que ratifican la ineficiencia en los sistemas de atención y gestión técnica, administrativa y operativa; limitaciones para ofrecer una comunicación e información asertiva, clara, precisa, consistente y horizontal a los usuarios; exclusión y descoordinación entre las áreas o ambientes de trabajo y funcionarios; toma de decisiones centralizadas y arbitrarias; y escasa capacidad para manejar conflictos entre funcionarios, trabajadores y usuarios.

Parámetros estadísticos descriptivos de tendencia central y variabilidad

Tabla 3
Estadísticos descriptivos

Parámetros estadísticos		Atención administrativa efectiva.	Comunicación asertiva y horizontal.	Coordinación y toma de decisiones.	Resolución de conflictos.	Escala general
N	Válido	84	84	84	84	84
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		9,65	9,55	7,42	7,65	34,27
Mediana		10,00	10,00	7,50	8,00	35,00
Moda		10	10	5	10	40
Desviación estándar		3,907	2,524	2,101	1,814	7,301
Mínimo		5	5	5	5	20
Máximo		15	15	12	10	51
Suma		811	802	623	643	2879
Percentiles	25	5,00	8,00	5,00	6,00	29,00
	50	10,00	10,00	7,50	8,00	35,00
	75	15,00	10,00	9,00	9,00	40,00

Nota: Fuente: Cuestionario online para evaluar la calidad del servicio.

En base al análisis de los estadísticos descriptivos las dimensiones atención administrativa efectiva, comunicación asertiva y horizontal, coordinación y toma de decisiones, y resolución de conflictos obtienen una media cuyos promedios centrales se expresan en 9,65; 9,55; 7,42; y 7,65; las medianas fluctúan entre los valores céntricos de 10,00; 7,50; y 8,00; por su parte, las modas de tipo bimodal están representadas por los valores que se reiteran de 10 y 5. Por otro lado, la desviación estándar de las dimensiones descritas muestran dispersiones que comprenden mediadas entre 3,907; 2,524; 2,101; 1,814; asimismo, el puntaje mínimo que alcanza es 5 y los máximos son 10, 12, y 15, haciendo una sumatoria de 811; 802; 623; 643 puntos, y constituyen los resultados de las evaluaciones administradas a los 84 sujetos de estudio. Estas medidas reflejan el nivel regular

de las dimensiones de la calidad del servicio. De acuerdo a la escala general, la calidad del servicio presenta medidas estadísticas de tendencia central que muestran los siguientes valores y promedios: media, 34,27; mediana, 35,00; y moda, 40; igualmente refleja medidas de dispersión como la desviación estándar estimada en 7,301; además el puntaje mínimo (20) y máximo (51) que suman un total de 2879 puntos. Según ficha técnica la valoración global de la variable objeto de estudio solo consigue el nivel Regular.

4.2. Diseño de la propuesta

Para el diseño de la propuesta se procedió a realizar el diagnóstico del nivel en el que se encuentra la calidad del servicio en la Gerencia, y con ello se propone el plan de competencias digitales e-gerencia, mediante el cual todos los trabajadores podrán aprender y aprovechar los recursos tecnológicos para brindar una respuesta rápida y oportuna al usuario.

El Plan de competencias digitales “e-Gerencia” se cimienta en los enfoques de la conectividad, el gobierno electrónico y las teorías X, Y, Z de la administración. Su estructura parte de la fundamentación, objetivos, medios y materiales a utilizar; asimismo, contiene el cronograma de acciones donde se explicita los procesos de planificación de las actividades estratégicas, organización e implementación metodológica, y evaluación de las competencias: gestión de la información digital, comunicación e interacción colaborativa, creación de contenidos, seguridad y protección digital, y resolución de problemas técnicos (ver anexo 7).

4.3. Validación de la propuesta

Respecto a la validación de la propuesta de acuerdo a la percepción de los tres expertos es factible y aplicable, obteniendo una valoración de muy de acuerdo (MA). Opinaron y certificaron que el Plan e-gerencial es coherente, guarda relación con los objetivos y actividades a trabajar, está fundamentada en teorías científicas; tiene viabilidad, es sostenible en el tiempo y espacio; además cumple con los criterios de evaluación expresados en la pertinencia, actualidad, congruencia interna de su componentes, consistencia y claridad de su contenido; igualmente, presenta originalidad, objetividad y precisión en sus conocimientos.

V. DISCUSIÓN

El informe se centró en la elaboración de un Plan de competencias digitales (e-Gerencia) dirigido al fortalecimiento de la calidad del servicio que ofrece la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo, objetivo que implicó el desarrollo de diversos procesos y tareas empíricas como el análisis situacional del problema de estudio; la construcción de un marco teórico referencial científico; así como el diseño y validación de una propuesta que responda a la solución de la realidad problemática. Reconocer que estos propósitos se lograron alcanzar siguiendo procedimientos cuantitativos entre ellos la abstracción racional de regularidades del objeto; razonamientos y reflexiones deductivas; triangulación de resultados estadísticos, entrelazados de aportes y conocimientos para luego sistematizarlos en hallazgos significativos generalizables (Sánchez et al. 2018).

El debate teórico parte de la evaluación diagnóstica de la calidad del servicio y consistió en interpretar los resultados del instrumento aplicado a los sujetos muestrales, encontrando que: en la primera dimensión la atención se caracteriza por ser excluyente, inequitativa, injusta que no satisface las necesidades de los usuarios; el trabajo que realizan los funcionarios es improvisado, en ocasiones irresponsable, individualista, egoísta, incluso optan por la informalidad antes que la legalidad; trayendo como consecuencia que los interesados desconfíen de ellos, perciban las actividades gerenciales como espacios en los cuales se promueve la corrupción, el clientelaje; además de poner en tela de juicio sus funciones por la escasa credibilidad que proyectan, aspecto que el INEI (2018) señala en su informe como uno de los problemas de la gobernabilidad en el Perú asociada al tráfico de influencias. Desde la opinión de Monsiváis (2019) el binomio calidad y confianza no sintoniza en las gerencias municipales; esto se demuestra porque aún persisten modelos administrativos burocráticos, enredados legalmente, con excesivos requisitos y criterios para obtener un beneficio o un servicio; emergiendo en los ciudadanos desesperanza, impotencia y desconfianza. A esto se suma el incremento del gasto corriente que es escaso; disposición de presupuestos para la compra de materiales físicos que sólo incrementan la cantidad de residuos sólidos de la gerencia; la incapacidad para movilizar recursos, desempeños y repuestas oportunas para cumplir con indicadores de resultados institucionales.

En contraste, Cosquillo (2021), Pérez (2020) y Abanto (2017) sugieren transitar a una gobernanza municipal electrónica donde impere la administración participativa, transparencia organizacional y confianza interactiva digital. Coinciden al destacar que este modelo de gobierno reduce costos en relación a impresiones y fotocopios; facilita la autorregulación y manejo de la documentación; posibilita destrabar complejidades, mediante aplicativos sencillos y fáciles de manejar aumenta el dinamismo y fluidez de los requerimientos; evita contratiempos o retrasos. Permite la capacitación constante del personal en el dominio de las tecnologías; es aliado y aprovecha al máximo las redes sociales, mensajerías de textos, correos electrónicos, espacios virtuales confiables; posiciona una gestión digital proactiva, propositiva y con mayor alcance del servicio. Este nuevo desafío, solo será posible si hay voluntad de todos los involucrados para internalizar las TIC en su vida profesional y utilizarlas en beneficio de los demás; y no se trata de tener los mejores equipos de cómputo.

Situaciones adversas también refleja la segunda dimensión, revelando el trato despectivo e irrespetuoso; gestos impulsivos, y desvalorización de las opiniones o sugerencias; acciones administrativas que vulneran los derechos de los usuarios (derecho a la información y comunicación); inflexibilidad para sostener diálogos interactivos; aparentes apoyos o vacilaciones en el cumplimiento de compromisos mutuos; secretismo en la documentación que debe conocer tanto el trabajador como los ciudadanos; es decir, prefieren publicar solo aquello que les conviene o en todo caso manipulan la información que se expone en la página web de la entidad. Incorporar, además, el aspecto centralizado y desarticulado del servicio en las sub áreas, desconectividad y desincronización de las actividades tecnológicas, interactivas y operativas que deslegitimizan y desaprueban la eficiencia laboral de los servidores públicos, situación Abanto se podría superar si los municipios implementan ordenanzas para el aprovechamiento de las TIC.

Al respecto, Aguilera (2019) y Jäntti y Cater (2017) describieron que los servicios virtuales públicos en estos tiempos se han convertido en una ventana de consulta y gestión efectiva para realizar trámites, transacciones, actualizaciones y pagos relacionados con las licencias para la conducción de vehículos, no obstante, es necesario sensibilizar y concientizar a los ciudadanos sobre la importancia de la

cultura digital y en el caso del municipio unificar un sistema de información online diversificadas. Complementa esta percepción Barriga (2020) subrayando que el problema de conectividad entre municipio y sociedad civil es corresponsable. A saber, las plataformas web municipales algunas están inoperativas; los encargados de alimentar y publicar documentos solo lo hacen cuando hay alguna exigencia o reclamos, los trabajadores prefieren la comunicación física y muestran resistencia a aprovechar las tecnologías. En el caso de los usuarios se refleja que la conexión con los entornos digitales (página web) de los municipios aún no tiene sentido y significado consideran ir al lugar del establecimiento solicitar su atención, y no interesa si tienen que ser parte de una fila de espera.

En referencia a la tercera dimensión, los resultados demostraron que la gestión es ineficiente; el quehacer funcional y administrativo se realiza en forma aislada y segmentada; los procesos decisorios tienen líneas de dirección vertical, la autoridad edil persiste en mantener gente de confianza en puestos claves, creando conflictos en el personal de planta y contratados por el tema partidario; hechos que producen sentimientos de inconformidad e insatisfacción; asimismo, la descoordinación que es un componente latente viene generando ingobernabilidad e inestabilidad para concretizar proyectos de mejora vial, iniciativas y metas de atención, reformas o cambios estructurales. Complementa este análisis reflexivo y crítico el autocratismo e instrumentalismo de los componentes administrativos, el recurso humano es desvalorado, no tienen oportunidades de capacitarse; poco o nada se motiva e incentiva el desarrollo de competencias y habilidades socioemocionales, interesan los resultados antes que fomentar climas de convivencia pacíficos y armónicos, por ello, es normal que se observe constantes disputas, altercados, agresiones entre los miembros de la gerencia. Teniendo en cuenta el estudio de Castillo et al. (2020) democratizar y asegurar un servicio eficiente depende del estilo de liderazgo y gestión que se implemente. Desde esta ponderación, sugirió abordar la calidad holísticamente y de manera sistémica, resalta la necesidad de modernizar la infraestructura con instalaciones inteligentes; consolidar un plan consensuado de acompañamiento y monitoreo articulado al proyecto institucional; así como garantizar la seguridad, comodidad, prestigio social de los profesionales que laboran, y la reputación sostenible de la entidad municipal.

Como parte de la cuarta dimensión asociada a la resolución de conflictos, los sujetos encuestados explicitan apreciaciones que inciden en la despersonalización subjetiva, desequilibrio emocional, irresponsabilidad socio-institucional; y desgobiernos de comportamientos. La conflictividad interpersonal y los conflictos humanos son dos aspectos culturales y naturales que van de la mano; lo importante es buscar oportunidades y restauraciones sólidas y pacíficas. No obstante, en la gerencia es frecuente observar alteraciones, personalidades que se sienten inferiores, superiores o que simplemente son sumisas o subordinadas; muchas veces se dejan llevar por impulsos y la irracionalidad de sus actos, son inconscientes de perturbar la amistad, lealtad y la fraternidad. En ese sentido, necesitamos de trabajadores capaces de solucionar sus propios problemas y de los demás, con autoridad para intervenir, mediar, conciliar y negociar divergencias, incompatibilidades y construir juntos caminos de solidaridad, entendimientos, comprensión y reciprocidad. Sobre lo descrito, Sánchez (2019) y Klein et al. (2019) sostuvieron que gestionar la calidad del servicio significa implementar un conjunto de acciones rodeadas de sensibilidad y correspondencia humana como la mejora continua colectiva de las competencias profesionales; auto y coevaluación de las actitudes, aptitudes y emociones; retroalimentación reflexiva y formativa del trabajo diario; fomento de diálogos asertivos, inclusivos, acogedores y empáticos; asimismo, determinó que mostrar afectos, detalles positivos, y constituir vínculos sinceros y honestos ayuda a identificar salidas y bienestar mutuos.

Otro de los propósitos que comprendió la investigación se canalizó en el diseño de un Plan de competencias digitales (e-Gerencia). Esta propuesta se estructuró teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Fundamentación teórica, objetivos, medios y materiales, cronograma de acciones, competencias digitales (gestión de la información digital, comunicación e interacción colaborativa, creación de contenidos, seguridad y protección digital, resolución de problemas técnicos) y evaluación formativa. Tiene la intención de mejorar y cultivar la sostenibilidad de la calidad del servicio y se apoya en los principios de la gestión de la calidad relacionados con la mejora continua, autoevaluación, centrado en el ciudadano, visión compartida, decisiones corresponsables, tangibilidad de la eficiencia, relaciones saludables, y respeto recíproco (Fontalvo y De la Hoz, 2018).

Desde el campo pragmático y funcional, la propuesta (e-Gerencia) asume, la construcción progresiva de la excelencia del servicio, posicionando a través de las competencias digitales valor agregado al desempeño profesional; compromisos para mantener al trabajador capacitándose y autoformándose; humanizar los sistemas administrativos; estimular y reconocer la creatividad e innovación digital; promover liderazgos motivadores, inspiradores y democráticos, asimismo, valorar el talento humano, y obtener resultados productivos, significativos y beneficiosos para todos y todas aprovechando las potencialidades y atributos tecnológicos y digitales (Ortiz y Rúa, 2017). En ese sentido, optar en esta sociedad global por la formación digital de los trabajadores, tal como plantea Novillo et al. (2017) es invertir en el mediano y largo plazo para afrontar nuevos desafíos, tendencias y exigencias sociodigitales; significa la apropiación de herramientas que van a guiar las futuras investigaciones, la producción de conocimientos pertinentes, y la adopción de desempeños, habilidades y destrezas inteligentes; complementa, Nasim et al. (2019) al afirmar que esta filosofía de ciudadanía digital tendrá la misión de afrontar adversidades, incertidumbres, complejidades y los riesgos de la cotidianidad digital.

Respecto a los fundamentos que permitieron comprender el estudio y en la cual se basó la propuesta e-Gerencia fueron los enfoques del Gobierno Electrónico; y las teorías que humanizan la gestión administrativa. Desde una visión ecléctica, considerando lo señalado por Toro et al. (2020) un municipio digital e inteligente tiene la oportunidad de globalizar la prestación y calidad del servicio que brinda; operar, optimizar y ahorrar recursos; tener vida e identidad virtual; transparentar las decisiones y actuaciones gerenciales; e involucrar activamente a la sociedad organizada; y teniendo en cuenta a Carrera et al. (2019) la implementación de e-gobiernos acrecienta y extiende la eficiencia y eficacia de los beneficios bidireccionales ciudadanos; permite extrapolar tecnologías que van a sintonizar las perspectivas técnicas – administrativas y socioeconómicas del ciudadano con la gobernanza municipal. Análogamente, Valenzuela et al. (2020) y Bringle y Clayton (2020) hacen hincapié en la interrelación política pública digital – gobernanza digital social – servicio online o plataformas de servicio a distancia. Triada que debe estar regulada a través de la vigilancia y el control ciudadana digital, servir de plataformas híbridas de consultas y concertaciones sociodigitales; incluso asegurar el manejo

responsable de los presupuestos, adquisición de bienes, y estar a disposición de la reducción de brechas excluyentes y responder a las necesidades de los usuarios. Añadir en base a lo establecido por Díaz (2018) y Alves y Canniatti (2021) afirman que los gobiernos electrónicos por naturaleza son abiertos, flexibles y maleables (inciden en el aspecto emocional), constituyen comunidades de interaprendizajes; hace uso de las tecnológicas para horizontalizar las decisiones, y son fuentes de innovación, imaginación y oportunidades al interior de la gestión gubernamental; refuerza Izeta et al. (2021) al argumentar que reconstruir y personificar estructuras de gobierno digital es repensar las formas físicas y preexistentes de los servicios para movilizar la reconversión del sistema administrativo en arqueologías digitales; es decir, digitalización de todo el aparato estatal.

Los escenarios de la era del internet y la conectividad social exigen también el desarrollo del pensamiento crítico, complejo y sistémicos. En este contexto, Pantoja y Salazar (2019) deducen que la calidad del servicio presencial o virtual necesita de procesos reflexivos y críticos, no puede quedarse en la superficialidad y la automatización; igualmente, requiere de integralidad del recurso humano e integración de sus propios procesos que la generan. Por tanto, la propuesta e-Gerencia rechaza todo tipo de reduccionismo, mecanicismo y desconexionismo; y asume, la complementariedad e interdependencia de los ecosistémica digitales.

Luego de la elaboración de la propuesta e-Gerencia se sometió a un proceso de validación, el mismo que consistió en la aplicación de la técnica de juicio de expertos. Se gestionó el apoyo y participación de validadores especialistas en gestión pública y dominio de las TIC para que mediante un instrumento evalúen la consistencia teórica, practica y metodológica del Plan de competencias digitales (e-Gerencia); recibiendo de ellos un informe que certificó la aplicabilidad y viabilidad y factibilidad de esta herramienta digital; además, de valorar como Bastante Adecuado (BA) los criterios de pertinencia, coherencia, originalidad, claridad y congruencia con los elementos estudiados y la mejora de la calidad del servicio. En cumplimiento con las tareas y fases de la investigación, se concluyó en aceptar la hipótesis de trabajo expresada en: La propuesta de un Plan de competencias digitales mejora significativamente la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró proponer un Plan de competencias digitales e-gerencia donde los funcionarios y trabajadores aprovechen y adapten entornos y recursos tecnológicos para transparentar, digitalizar y asegurar la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.
2. Se diagnosticó que la calidad del servicio en la Gerencia es de nivel regular según la percepción de los encuestados. De lo que se infiere situaciones adversas como ineficiencia en la atención administrativa; escasa comunicación e información asertiva, horizontal virtual; descoordinación y desconectividad interáreas, decisiones centralizadas, presencia de favoritismo e intereses partidarios; así como, insuficiente capacidad para resolver conflictos interpersonales y profesionales; desconfianza, cuestionamientos por parte de usuario; ingobernabilidad y deslegitimidad de la gestión.
3. Se diseñó un Plan de competencias digitales denominado “e-Gerencia” que se cimienta en la conectividad, gobierno electrónico y las teorías X, Y, Z de la administración. Su estructura contiene el cronograma de acciones donde se explicita los procesos de planificación de las actividades estratégicas, organización e implementación metodológica, y evaluación de las competencias.
4. Se validó la propuesta “e-Gerencia”, que comprendió procedimientos formales y lógicos. Se utilizó la evaluación externa basada en el juicio de expertos, para tal fin se gestionó el concurso de especialista en TIC y gestión pública, a quienes se les informó y envió oportunamente un informe estandarizado para que certifiquen la aplicabilidad, viabilidad y factibilidad práctica; los mismos que después de deliberar y valorar los criterios e indicadores convergieron en determinar que la propuesta e-Gerencia expresa consistencia y originalidad en su contenido; pertinencia con el objeto de estudio; así como congruencia, claridad y coherencia con los elementos de la indagación.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los responsables del Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo promover eventos y jornadas de capacitación relacionadas con normas y estándares de la gestión de la calidad donde se sensibilice y concientice la importancia de ofrecer un servicio eficiente, humano y transparente; es estos espacios de reflexión crítica y de interaprendizaje compartir experiencias laborales, consensuar acuerdos, compromiso y transitar hacia la mejora continua de la atención administrativa, creación de sistemas de comunicación e información fluida; consolidar la integración y coordinación de las áreas de trabajo; y empoderar mecanismos de resolución de conflictos en beneficio de los usuarios y trabajadores municipales
2. Al gerente y funcionarios articular al Proyecto institucional de la gerencia el Plan de competencias digitales (e-Gerencia) como una estrategia de formación profesional orientada a mejorar y potenciar capacidades como: gestión de recursos y entornos digitales; constitución redes interactivas y colaborativas de comunicación e información; ejercer ciudadanía digital ética, moral y crítica; aprovechar responsablemente las tecnologías en el campo donde se desempeña; producir materiales digitales atractivos y significativos en favor de los usuarios; utilización de diversos dispositivos para garantizar la seguridad de los datos y documentación confidencial; igualmente, manejar conocimientos tecnológicos básicos para flexibilizar, solucionar y operativizar problemas comunes y complejos de hardware y software.
3. A los funcionarios y trabajadores que participen en la implementación del Plan de competencias digitales (e-Gerencia) mantener una evaluación integral, constante y metódica de sus componentes, procesos y lineamientos metodológicos; con el propósito de identificar fortalezas, limitaciones y potencialidades; diversificar y contextualizar sus actividades; hacer los ajustes necesarios o aplicar medidas correctivas pertinentes; y lograr alcanzar las metas y resultados esperados.

VIII. PROPUESTA

Plan de competencias digitales (e-Gerencia) para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

El Plan se configura como una herramienta de gestión que responde al problema de la ineficiente calidad del servicio, debido a que se evidencian una atención administrativa tradicional y rutinaria; comunicación segmentada, excluyente y vertical, descoordinación, desconexión digital y desarticulación de la estructura orgánica de las áreas de trabajo; y escasa capacidad para solucionar los problemas internos en la Gerencia (Català, y Penalva, 2020). Incluye los fundamentos teóricos de la conectividad, aportes del gobierno electrónico y las teorías humanistas X, Y, Z de la administración; y en su estructura presenta procesos lógicos asociados a la planificación, organización e implementación y evaluación.

Tiene como propósito el desarrollo de competencias digitales en los funcionarios y trabajadores. Facultades y capacidades orientadas a explorar información en diversas fuentes digitales confiables (Vanegas et al. (2018); reconocimiento de motores de búsqueda accesibles y/o portales administrativos de acuerdo a necesidades de información; asimismo, tiene la intención de potenciar los desempeños relacionados con la selección y usos de contenidos, herramientas y recursos digitales sobre una temática específica, participación en grupos y plataformas digitales a través de mensajes y publicaciones específicas respondiendo a solicitudes y trabajos colaborativos del quehacer institucional y profesional; creación de identidades, contraseñas, usuarios o perfiles en plataformas de autoformación profesional reconociendo el desarrollo de su identidad en internet. Estas competencias permitirán al servidor público responder a las necesidades, demandas e intereses de los ciudadanos, fomentar la colaboración y la ciudadanía digital en el marco de la gobernabilidad electrónica y la digitalización del servicio.

Asimismo, estas competencias en consonancia con los soportes tecnológicos permiten ampliar la cobertura y alcance de la misión municipal, inclusive el manejo y combinación de estos recursos y herramientas digitales contribuirán en la calidad del servicio y su impacto en beneficio y satisfacción del usuario (Cabero et al.,

2021). Al servidor público facilita movilizar capacidades y habilidades relacionadas con la gestión de entornos interactivos y colaborativos para su desarrollo profesional y sostener un eficiente desempeño administrativo; favorece diversificar y contextualizar el entorno respondiendo oportunamente a las necesidades e intereses de los ciudadanos; utilizar ordenadores para recuperar, evaluar, almacenar, crear, presentar e intercambiar contenidos digitales, comunicar y participar en ecosistemas digitales; asumir roles de mediación efectiva personalizada y cooperativa para atender las solicitudes, tramites y pedidos a través del uso de los dispositivos digitales, aplicaciones de la comunicación y las redes sociales. Seguidamente la propuesta se representa en el siguiente gráfico

Figura 1

Modelo teórico Plan de competencias digitales - e-Gerencia



Nota. Elaboración propia.

El modelo describe dialéctica y holísticamente los procesos esenciales para la implementación del Plan e-gerencia. Representa la realidad problemática investigada; el marco teórico referencia que se asumió para comprender la situación actual de la calidad del servicio; y describe e interrelaciona los procesos de planificación, organización y evaluación de las competencias digitales, teniendo como base principios relacionados con la transversalidad interactiva, conectividad colaborativa; acompañamiento y monitoreo, así como la retroalimentación o feedback sincrónica y formativa sobre el desarrollo de las competencias digitales (Usart, et al., 2021).

REFERENCIAS

- Abanto, E. M. (2017). *Nivel de conocimiento de las tecnologías de la información y comunicación que presentan los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2014*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Chiclayo, Perú]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16651>
- Aguilera, D. (2019). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Comahue de Neuquén, Argentina]. Repositorio institucional. <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/123456789/15798>
- Alves, A., & Canniatti, M. (2021). Functional, psychological and emotional barriers and the resistance to the use of digital banking services. *Innovation & Management Review*, 18(3),331-348. ISSN. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=537568617007>
- Barriga, J. (2020). *Gobierno Electrónico Municipal. Baja interacción entre la ciudadanía y los gobiernos locales a través del uso de sitios web municipales* [Tesis de maestría, Universidad del Desarrollo. Chile]. Repositorio institucional. <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/3472/Gobierno%20electr%C3%B3nico%20Municipal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Briceño, L. A. (2018). Realidad del gobierno electrónico en los municipios zulianos: un enfoque democrático. *Quórum Académico*, 15(2),60-76. ISSN: 1690-7582. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199060359005>
- Brangle, R. G., & Clayton, P. H. (2020). Integrating Service Learning and Digital Technologies: Examining the Challenge and the Promise. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1),43-65. ISSN: 1138-2783. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331462375003>
- Cabero, J., & Gutiérrez, J. J., & Palacios, A., & Barroso, J. (2021). Comparative European DigCompEdu Framework (JRC) and Common Framework for Teaching Digital Competence (INTEF) through expert judgment. *Texto Livre: Linguagem e Tecnologia*, 14(1),1-13. ISSN: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=577166257002>

- Cabezas, E. D., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Primera Edición Electrónica. Ecuador. Repositorio institucional. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cardona, Y. P., Chumaceiro, A. C., Beltrán, L., Contreras, A. M., Acurero, M. T., Gómez, C. E., Martínez, E. G., Zambrano, S. V., Arce, J. E., Jiménez, L. L., y Caldera, K. K. (2018). *Enfoques, Teorías y Perspectivas del Administración de Empresas y sus Programas Académicos*. Colombia. <https://www.cecar.edu.co/documentos/editorial/e-book/enfoques-teorias-y-perspectivas-del-administracion-de-empresas-y-sus-programas-academicos.pdf>
- Carrera, Ó., Ovando, C., Villafuerte, L., & Parada, A. (2019). La relación de la perspectiva de eficiencia del ciudadano con su comportamiento de uso de los servicios de e-gobierno municipal. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 29(74),133-146. ISSN: 0121-5051. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81861610010>
- Castillo, R. N., Cárdenas, M., & Palomino, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Català, L., & Penalva, C. (2020). The development of e-Government in the small municipalities of region of Valencia (Spain): more mirror than glass . *Ager. Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural*, (29),71-76. ISSN: 1578-7168. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29668153003>
- Catarribas, A. y Gil, J. R. (2017), “Enfoques Teóricos y propuestas metodológicas para el estudio del Gobierno Digital”, en J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*, Ciudad de México: Infotec, pp. 1-36. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Libro_GilGarciaTellez_InfotecCompleto_2017_1_515.pdf

- Cepal (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Repositorio institucional. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf
- Coelho, F. A (2017). Neurociencia: un encuentro posible con la psicología humanística. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), XXIII (1),58-66. ISSN: 1315-9518. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28056725006>
- Cosquillo, S. G. (2021). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, Perú]. Repositorio institucional. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16949>
- Criado, I. y Gil, J. R. (2017), “Las tecnologías de información y comunicación en las administraciones contemporáneas”, en J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*, Ciudad de México: Infotec, pp. 1-36. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Libro_GilGarciaTellez_InfotecCompleto_2017_1_515.pdf
- Cruz, A. (2021). *¿Cómo mejoramos la calidad de los servicios públicos?: Modelo de estimación de los factores prioritarios en el Perú*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2140379/%C2%BFCo%CC%81mo%20mejorar%20la%20calidad%20de%20los%20servicios%3F%20Una%20propuesta%20de%20modelo.pdf>
- De Vries, H. A., Tummers, L. G., y Bekkers, V.J.J.M. (2018) The Benefits of Teleworking in the Public Sector: Reality or Rhetoric?. *Review of Public Personnel Administration, Forthcoming*. <https://ssrn.com/abstract=3117357>
- Dias, S., & Gomes, A. (2020). Digital teaching skills: DigCompEdu CheckIn as an evolution process from literacy to digital fluency. *ICONO 14, Revista de comunicación y tecnologías emergentes*, 18(2),162-187. ISSN. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=552563435008>
- Díaz, E. V (2019). *Validez y confiabilidad de la versión en español de la escala que mide el índice de autocuidado en personas con falla cardíaca Self-Care of Heart Failure Index (SCHFI v6.2)*. Universidad Nacional de Colombia. Sincelejo, Colombia. Consultado el 23 de octubre del 2020 del sitio web:

<http://bdigital.unal.edu.co/72337/2/ElianaVanessaD%C3%ADazPacheco.2019.pdf>

- Díaz, M. (2018). Building digital government strategies. Principles and practices (Construyendo estrategias de gobierno digital. Principios y prácticas). *Investigación y Ciencia*, 26(73),97-98. ISSN: 1665-4412. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67454781012>
- Duque, E T. (2016). Adquisición de competencias digitales para la inclusión social. *Opción*, 32 (9), 610-630. ISSN: 1012-1587. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31048482033>
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica Y educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62-79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- Ferreira, M. C. (2016). *Qualidade de vida no trabalho: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores* (3rd ed.). Brasília, DF: Paralelo 15. <https://www.scielo.br/j/rac/a/KFsmYNVKMSRHSrx5LWnGGcx/?lang=pt>
- Fontalvo, T. J. y De la Hoz, E. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*. Vol. 11(1), 35-44. ISSN 0718-5006. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v11n1/0718-5006-formuniv-11-01-00035.pdf>
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. Universidad Continental. Huancayo, Perú. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, S. (2017). Alfabetización Digital. *Razón y Palabra*, 21(98),66-81. ISSN: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199553113006>
- González, B. y Carvajal, A. y González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, XXIX (1), 97-129. ISSN: 1405-1079. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13365906004>
- Hall, M. (2016). Why people are key to cyber-security. *Network Security*, vol. 2016, núm. 6, pp. 9-10. [http://dx.doi.org/10.1016/S1353-4858\(16\)30057-5](http://dx.doi.org/10.1016/S1353-4858(16)30057-5)

- Hernández, H., & Aguirre, G., & Estay, J. G., & Lagomarsino, M., & Mansilla, J., & Ganga, F. (2020). La era digital comprendida desde la Psicología humanista. *Revista Costarricense de Psicología*, 39(1),35-53. ISSN: 0257-1439. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476763458004>
- Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación* (Sexta edición). México D.F.: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- INEI (2018). *Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Repositorio institucional: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_percepcion.pdf
- Instituto Nacional de Tecnologías y de información del profesorado (2017). *Marco común de competencia digital docente octubre 2017*. Gobierno de España. https://aprende.intef.es/sites/default/files/2018-05/2017_1020_Marco-Com%C3%BAn-de-Competencia-Digital-Docente.pdf
- Izeta, A. D., & Prado, I., & Cattáneo, R. (2021). Sentando las bases para una arqueología digital en Argentina. El rol de las infraestructuras digitales para la investigación. *Intersecciones en Antropología*, 22(1),97-109. ISSN: 1666-2105. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179568021008>
- Jäntti, M., & Cater, A. (2017). Proactive management of it operations to improve it services. *Jistem: Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(2),191-218. ISSN. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203252603004>
- Klein, L. L., & Pereira, B. A. D., & Lemos, R. B. (2019). Quality of working life: parameters and evaluation in the public service. *Ram. Revista de Administração Mackenzie*, 20(3),eRAMG190134. ISSN: 1518-6776. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195460883004>

- Leonardo, N. (2019). Teoría de la selfi. Narrativa y usos de la fotografía digital contemporánea. *deSignis*, 30(),115-122. ISSN: 1578-4223. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=606064170009>
- Lopes, M. (2018). Public Policy Instruments and Their Impact: From Analogue to Electronic Government in the Bus Services of São Paulo. *Brazilian Political Science Review*, 12(1),ISSN. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=394357143006>
- López, J., & Pozo, S., & Fuentes, A., & Domínguez, N. (2020). The Level of Digital Competence in Education Professionals: The Case of Spanish Physical Education Teachers. *Zona Próxima*, (33),146-165. ISSN: 1657-2416. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85369305008>
- Madero, S. M. y Rodríguez, D. R. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT vol.13 no.1 Ciudad Victoria. versión On-line* ISSN 2007-7858 *versión impresa* ISSN 2007-7521. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v13n1/2007-7858-cuat-13-01-95.pdf>
- Martinez, D., & Luján, S. (2019). Framework for Big Data integration in e-government. *Dyna*, 86(209),215-224. ISSN: 0012-7353. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49662418025>
- Melati, C., & Janissek, R., & Marques, C. M. (2021). Decision-Making Quality of Public Managers: Contributions from Intelligence and Knowledge Management. *RAC - Revista de Administração Contemporânea*, 25(2),190044. ISSN: 1415-6555. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84064926008>
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región Y Sociedad*, 31, e1206. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>
- Novillo, E. F., Parra, E. B., Ramón, D. I. y López, M. L. (2017) *Gestión de la calidad: Un enfoque práctico*. Guayaquil – Ecuador. Edición Maquetación. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/LIBRO%20GESTION%20libro.pdf>
- Odone, A. (2019). “Public health digitalization in Europe: EUPHA vision, action and role in digital public health”, *European Journal of Public Health*, vol 29, N° 3, Oxford, Oxford University Press, octubre. En Cepal (2021). *Tecnologías*

- digitales para un nuevo futuro*. Repositorio institucional. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf
- Okriashvili, T. G., & Yakupov, A. G., & Pavlyuk, A. V., & Kirillova, E. A. (2020). Legal Status, Role and Features of Electronic Document Management. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(12),178-186. ISSN: 1315-5216. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27965040020>
- Ortiz, J. M. y Rúa, A. (2017). Gestión de la Calidad y Diseño Específico de los Procesos de Admisión en el Sistema Universitario Español: Estudio de Caso en una Universidad Privada. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* E-ISSN: 1696-4713. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55149730006>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Pantoja, M. P., & Salazar, J. R. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87),139-154. ISSN: 0120-8160. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20663246008>
- Pérez, C. A. (2020). *Las competencias digitales y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, Perú]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4045>
- Preciado, C. L. (2021). Quality and Use of Mobile Applications for Transportation Service: Influence on Satisfaction. *Mercados y Negocios*, (44),21-42. ISSN: 1665-7039. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571867949003>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Decreto Supremo N° 054-2018-PCM. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Ramos, E. V., Otero, C. A., Heredia, F. D., & Sotomayor, G. D. S. (2021). Formación por competencias del profesional en administración: Desde un enfoque

- contingencial. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), XXVII (2),451-466. ISSN: 1315-9518. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28066593031>
- Rendón, M. E.; Villasís, M. Á. y Miranda, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63 (4), 397-407. ISSN: 0002-5151. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755026009>
- Rodríguez, L. R., & Trujillo, G., & Egusquiza, M. J., & López, R. P. (2021). Revolución industrial 4.0: La brecha digital en Latinoamérica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11),147-162. ISSN. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868768011>
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11),163-179. ISSN: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868768012>
- Ruíz, R., & Delgado, D. J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158>
- Salati, G. H., & de Souza, F. (2017). User's Perspective of Eletronic Government Adoption in Brazil. *Journal of Technology Management & Innovation*, 12(2),1-9. ISSN. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84752276001>
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1.ª ed.). Universidad Ricardo Palma. Repositorio institucional. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Sánchez, M. (2019). *La Gestión de la Calidad para mejorar el nivel de Atención del Personal del Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Jaén año, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3528>
- Segrera, J. R., Paez, H. D., & Polo, A. A. (2020). Competencias digitales de los futuros profesionales en tiempos de pandemia. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25 (11), 222-232. ISSN: 1315-5216. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27964922015>

- Sheryazdanova, G., & Nurtazina, R., & Byulegenova, B., & Rystina, I. (2020). Correlation Between E-Government and Corruption Risks in Kazakhstan. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(7),41-48. ISSN: 1315-5216. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27964362004>
- Toro, A. F., Gutiérrez, C. C., & Correa, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22),71-102. ISSN: 2145-4426. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=534367793009>
- Usart, M., & Lázaro, J. L., & Gisbert, M. (2021). Validation of a tool for self-evaluating teacher digital competence. *Educación XX1*, 24(1),353-373. ISSN: 1139-613X. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70666127014>
- Valenzuela, L. A., & Collantes, Z. M., & Durand, E. E. (2020). Sobre la gobernanza digital, política digital y educación. *Revista Eleuthera*, 22(2),88-103. ISSN: 2011-4532. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=585968118007>
- Vanegas, J. G., & Restrepo, J. A., & Barros, G. A., & Agudelo, G. (2018). Service quality in Medellin hotels using perceptual maps. *Cuadernos de Administración*, 34(60),30-45. ISSN: 0120-4645. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225057030004>
- Vargas, J. G., & Calderón, P., & Palomares, F., & Almanza, R. (2017). New Perspective In The Design Of Quality Management Systems. *Independent Journal of Management & Production*, 8(3),1059-1072. ISSN. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449552566011>
- Villa, H.V., Cando, A.R., Alcoser, F.E. y Ramos, R.A. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 6(4), 55-71. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/3ciencias,+Gestor+a+de+la+revista,+ART5.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición (conceptual y operacional)	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable de propuesta: competencias digitales	Definición conceptual Conjunto de capacidades, habilidades y desempeños que posibilitan a los trabajadores realizar en forma sincrónica y asincrónica actividades digitales relacionadas con la gestión crítica de la información, comunicación, colaboración y prosumición de conocimientos creativos. (Segrera et al. 2020). Definición operacional Recursos, capacidades y habilidades digitales que permiten a los funcionarios públicos utilizar en forma crítica,	Gestión de la información digital	Explora, examina y evalúa información teórica confiables, así como normas, directivas y resoluciones administrativas confiables	Escala ordinal Niveles de valoración Deficiente Regular Eficiente Muy eficiente
			Obtiene y organiza información relevante y útil en portafolios virtuales personalizados que favorezcan su desempeño profesional.	
			Identifica y registra fuentes de información (plataformas, bibliotecas web, página institucional) que favorezcan dinamizar el quehacer y la eficiencia laboral.	
			Utiliza y aprovecha de manera responsable y efectiva los recursos digitales y herramientas tecnológicas para aumentar los niveles de competitividad y productividad.	
		Comunicación e interacción colaborativa	Sostiene una comunicación interactiva sincrónica y asincrónica para orientar, transparentar y atender oportunamente pedidos y reclamos de los usuarios.	
			Promueve el uso de netiquetas para regular diálogos sin sentido o incoherentes; así como cumplir con normas de conducta interactiva.	
			Construye diversos perfiles o identidades digitales a fin de direccionar la conectividad con los usuarios y proteger su imagen profesional.	
			Participa proactiva y constructivamente de entornos virtuales, redes sociales, y de escenarios colaborativos y corporativos online.	
		Creación de contenidos	Muestra interés y predisposición para mantener y cultivar relaciones y contactos con comunidades digitales de aprendizaje profesional.	
			Expresa actitudes flexibles y de apertura para trabajar, colaborar y cooperar en el desarrollo de actividades institucionales utilizando medios digitales.	
			Produce documentación formal en diferentes formatos, elabora creativa y colaborativamente proyectos de mejora, y alimenta el portal web institucional con información pertinente.	
			Modifica, perfecciona y combina los diversos recursos digitales (programas informáticos, aplicaciones, dispositivos) que ofrece la web	

segura y responsable las herramientas tecnológicas en su labor profesional, asegurando una gestión eficiente de la información; establecer sistemas de comunicación interactiva y colaborativa; facilitar la creación de contenidos; dar seguridad a los equipos, y resolver problemas de carácter técnico.		y las reutiliza para mejorar la circulación de la información de los protocolos y procesos administrativos y legales.	
		Expone autonomía y capacidad crítica, reflexiva y prosumidora para producir conocimientos (artículos, ensayos) fiables, originales, auténticas relacionadas con diferentes contextos de la gestión municipal.	
		Conoce las normas internacionales de citas y fuentes que le permitan adaptar, empoderar y utilizar contenidos e información digital respetando tanto la licencias para su obtención y los derechos de autor.	
	Seguridad y protección digital	Maneja estrategias y técnicas que permitan revisar, comprobar, actualizar y proteger sus herramientas y dispositivos digitales frente a los riesgos de la red.	
		Conoce los efectos que puede ocasionar en su salud física, mental, psicológica y emocional el uso constante e intenso de las tecnologías y es capaz de evitar estas implicancias.	
		Brinda seguridad y protección de la documentación estratégica de la organización; e información biográfica confidencial y privada de los usuarios.	
		Expresa sensibilidad y empatía con la conservación del medio ambiente minimizando el uso excesivo del papel y otros materiales que incrementan el volumen de residuos sólidos en la gerencia.	
		Aplica medidas de ciberseguridad como contraseñas personalizadas, instalación de antivirus para salvaguardar la información; contrarrestar ataques y amenazas de la web a los equipos y dispositivos tecnológicos	
	Resolución de problemas técnicos	Demuestra capacidad para reconocer posibles problemas técnicos de los dispositivos y equipos de cómputo, e intervenir en la solución y operatividad de los mismos	
		Plantea acciones informadas que conlleven a elegir herramientas y dispositivos digitales que permitan afrontar y enfrentar retos y desafío complejos y críticos en el ejercicio de sus funciones.	
		Promueve el uso creativo e innovador de las tecnologías para solucionar y destrabar problemas que demoren la concreción de objetivos y metas; así como la buena atención al público objetivo.	
		Comprende que las tecnologías se perfeccionan permanentemente y frente a estos adelantos tecnológicos gestiona su propia capacitación,	

			<p>actualización profesional y mejora continua de sus aprendizajes digitales.</p> <p>Pone en práctica actitudes solidarias y empáticas con los demás trabajadores ofreciendo apoyo técnico y compartiendo conocimientos prácticos para que soluciones situaciones imprevistas.</p>	
<p>Variable diagnóstica: Calidad del servicio</p>	<p>Definición conceptual</p> <p>Procesos intencionados y articulados que garantizan la eficiencia y adecuación de los servicios que brinda el Estado a las personas según los fines, necesidades, expectativas y propósitos que esperan obtener y satisfacer. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018)</p> <p>Definición operacional</p> <p>Conjunto de acciones, decisiones y actuaciones de los funcionarios y empleados de la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo dirigidos a brindar una atención administrativa efectiva;</p>	<p>Atención administrativa efectiva</p>	<p>Atención inclusiva, equitativa, justa y con igualdad de oportunidades para garantizar la satisfacción de todos los usuarios</p>	<p>Escala ordinal</p> <p>Niveles de valoración</p> <p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>
			<p>Actuación ética, transparente y profesional para proyectar una imagen de confianza y credibilidad al usuario</p>	
			<p>Manejo eficiente de los procedimientos legales y normas técnicas administrativas en la atención del usuario</p>	
			<p>Comprensión y optimización en las respuestas a las solicitudes, necesidades y demandas de los usuarios</p>	
			<p>Desempeño responsable, predisposición proactiva y colaborativa para orientar y asesorar en temas complejos y ofrecer información útil al usuario.</p>	
		<p>Comunicación asertiva y horizontal</p>	<p>Escucha activa, buen humor y trato afectiva para valorar y atender los pedidos, reclamos, sugerencias y quejas de los usuarios.</p>	
			<p>Interacción respetuosa, amable y equitativa para brindar información precisa, sincera, clara y argumentada</p>	
			<p>Establece puentes de comunicación fluida para mantener coordinación permanente y articula el rol funcional con las diferentes áreas administrativas.</p>	
			<p>Publican documentos de interés social en el portal institucional para asegurar que los usuarios tengan información actualizada y pertinente de los beneficios, servicios que pueden acceder.</p>	
			<p>Manejan diversos medios tecnológicos para mantener conectividad, interactividad descentralizada, realizar consultas en tiempo real y dar seguimiento a los requerimientos del público objetivo.</p>	
		<p>Coordinación y toma de decisiones</p>	<p>Promueve el trabajo colegiado y cooperativo para consensuar acuerdos, compromisos y decisiones sustentables y sostenibles que favorezcan los intereses institucionales</p>	
			<p>Fortalece la gobernabilidad y la estabilidad de la gestión mediante el cumplimiento del ejercicio de rendición de cuentas del servicio que ofrecen, y la generación de espacios de participación ciudadana.</p>	
<p>Gestiona sus emociones en sus relaciones y actuaciones interpersonales internas y es capaz de manejar con prudencia y</p>				

	sostener una comunicación asertiva y horizontal; mantener una coordinación fluida para tomar decisiones; y resolver colaborativamente conflictos.		tolerancia comportamientos impulsivos y agresivos por parte de los usuarios.	
			Comparte experiencias y vivencias del trabajo que realizan para recibir sugerencias, aportes, y recomendaciones que conlleven a tomar decisiones alineadas con la autoformación y la mejora continua.	
			Analizan y evalúan en forma honesta, consciente y colaborativamente los libros de reclamaciones para reflexionar críticamente y reorientar el servicio que brindan.	
		Resolución de conflictos	Utiliza mecanismos democráticos para gestionar y resolver discrepancias, controversias y desacuerdos como la mediación, negociación y conciliación.	
			Muestra manejo de habilidades sociales y capacidades comunicativas para encontrar salidas recíprocas, deliberar y cohesionar percepciones incompatibles.	
			Expresa una personalidad confiable, firme, imparcial y flexible para reconocer constructivamente sus errores, pedir y aceptar disculpas, así como facilitar y cooperar en la prevención de conflictos.	
			Muestra actitudes para aprender de los demás, trabaja de manera sinérgica e interdependiente que aseguren una convivencia pacífica para alcanzar el bien común y bienestar personal, personal y social.	
			Respeto las normas y reglas de convivencias organizacional, y cumple con los códigos de ética profesional en las actividades o tareas que realiza.	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GERENCIA DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO

Estimado funcionario y trabajador público el propósito del instrumento es recoger información objetiva y pertinente sobre la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo. Las percepciones que emitan serán confidenciales y servirán para valorar las dimensiones relacionadas con la atención administrativa efectiva, comunicación asertiva y horizontal; coordinación y toma de decisiones; y resolución de conflictos.

Instrucciones: El cuestionario presenta enunciados que se relacionan con el objetivo de la investigación, por lo hacer antes de elegir y marcar con un aspe (X) realiza una lectura comprensiva de cada uno de ellos.

Variable dependiente: Calidad del servicio

Escala de frecuencias valorativas y de respuesta

Siempre	(S)	=	4	Muy bueno
Casi siempre	(CS)	=	3	Bueno
A veces	(AV)	=	2	Regular
Nunca	(N)	=	1	Malo

Preguntas	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
Variable dependiente: Calidad del servicio	N	CN	AV	CS	S
Dimensión: Atención administrativa efectiva.					
1) Promueve una atención inclusiva, equitativa, justa y con igualdad de oportunidades para garantizar la satisfacción de todos los usuarios.					
2) La actuación de los funcionarios y trabajadores es ética, transparente, profesional y proyectan una imagen de confianza y credibilidad al usuario					
3) Tiene manejo eficiente de los procedimientos legales y normas técnicas administrativas en la atención del usuario					
4) Comprende y optimiza las respuestas a las solicitudes, necesidades y demandas de los usuarios					
5) Muestra un desempeño responsable, predisposición proactiva y colaborativa para orientar y asesorar en temas complejos y ofrecer información útil al usuario.					
Dimensión: Comunicación asertiva y horizontal.					
6) Mantiene una escucha activa, expresa buen humor y trato afectivo para valorar y atender los pedidos, reclamos, sugerencias y quejas de los usuarios.					
7) Interactúa respetuosa, amable y de manera equitativa para brindar información precisa, sincera, clara y argumentada					
8) Establece puentes de comunicación fluida para mantener coordinación permanente y articula el rol funcional con las diferentes áreas administrativas.					
9) Publica documentos de interés social en el portal institucional para asegurar que los usuarios tengan información actualizada y pertinente de los beneficios, servicios que pueden acceder.					
10) Maneja diversos medios tecnológicos para mantener conectividad, interactividad descentralizada, realizar					

consultas en tiempo real y dar seguimiento a los requerimientos del público objetivo.					
Dimensión: Coordinación y toma de decisiones.					
11) Promueve el trabajo colegiado y cooperativo para consensuar acuerdos, compromisos y decisiones sustentables y sostenibles que favorezcan los intereses institucionales					
12) Fortalece la gobernabilidad y la estabilidad de la gestión mediante el cumplimiento del ejercicio de rendición de cuentas del servicio que ofrecen, y la generación de espacios de participación ciudadana.					
13) Gestiona sus emociones en sus relaciones y actuaciones interpersonales internas y es capaz de manejar con prudencia y tolerancia comportamientos impulsivos y agresivos por parte de los usuarios.					
14) Comparte experiencias y vivencias del trabajo que realizan para recibir sugerencias, aportes, y recomendaciones que conlleven a tomar decisiones alineadas con la autoformación y la mejora continua.					
15) Analizan y evalúan en forma honesta, consciente y colaborativamente los libros de reclamaciones para reflexionar críticamente y reorientar el servicio que brindan.					
Dimensión: Resolución de conflictos.					
16) Utiliza mecanismos democráticos para gestionar y resolver discrepancias, controversias y desacuerdos como la mediación, negociación y conciliación.					
17) Muestra manejo de habilidades sociales y capacidades comunicativas para encontrar salidas recíprocas, deliberar y cohesionar percepciones incompatibles.					
18) Expresa una personalidad confiable, firme, imparcial y flexible para reconocer constructivamente sus errores, pedir y aceptar disculpas, así como facilitar y cooperar en la prevención de conflictos.					
19) Muestra actitudes para aprender de los demás, trabaja de manera sinérgica e interdependiente que aseguren una convivencia pacífica para alcanzar el bien común y bienestar personal, personal y social.					
20) Respeta las normas y reglas de convivencias organizacional, y cumple con los códigos de ética profesional en las actividades o tareas que realiza.					

Muchas gracias

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario que mide la variable calidad del servicio.

2. Autor del instrumento.

Creado por:

Br Sandoval Velásquez, Milagros.

3. Objetivo instrumento.

Recoger y evaluar información objetiva y pertinente sobre la calidad del servicio en la en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

4. Usuarios.

Se recogerá información de 84 funcionarios y trabajadores públicos entre nombrados y contratados que actualmente están laborando en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo, 2021.

5. Modo de aplicación.

1º El cuestionario está estructurado en 20 enunciados. Del ítem 01 al 05 se evalúa la dimensión Atención administrativa efectiva; los ítems 06 al 10 se relacionan con la dimensión Comunicación asertiva y horizontal; del ítem 11 al 15 corresponden a la dimensión c Coordinación y toma de decisiones; y del ítem 16 al 20 son congruentes con la dimensión Resolución de conflictos. Estos ítems serán evaluados mediante las valoraciones de respuesta: Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3) y Siempre (4).

2º Los funcionarios y trabajadores públicos deben desarrollar el cuestionario en forma presencial y online, consignando las respuestas requeridas de acuerdo a las indicaciones o instrucciones explícitas en dicho instrumento de evaluación.

3º El cuestionario se aplicará en forma simultánea (modalidad presencial), sincrónica y asincrónica (modalidad virtual) de acuerdo a la disponibilidad de tiempo y acuerdos previstos con los sujetos de estudio.

4º Su aplicación tendrá como duración 30 minutos aproximadamente, y los materiales que utilizarán son: lapiceros, celular y el aplicativo de mensajería WhatsApp (internet) y sus respectivas explicaciones y recomendaciones por parte del responsable de la investigación.

6. Estructura del instrumento.

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Atención administrativa efectiva	Atención inclusiva, equitativa, justa y con igualdad de oportunidades para garantizar la satisfacción de todos los usuarios	Ítems 01
	Actuación ética, transparente y profesional para proyectar una imagen de confianza y credibilidad al usuario	Ítems 02
	Manejo eficiente de los procedimientos legales y normas técnicas administrativas en la atención del usuario	Ítems 03
	Comprensión y optimización en las respuestas a las solicitudes, necesidades y demandas de los usuarios	Ítems 04
	Desempeño responsable, predisposición proactiva y colaborativa para orientar y asesorar en temas complejos y ofrecer información útil al usuario.	Ítems 05
Comunicación asertiva y horizontal	Escucha activa, buen humor y trato afectiva para valorar y atender los pedidos, reclamos, sugerencias y quejas de los usuarios.	Ítems 06
	Interacción respetuosa, amable y equitativa para brindar información precisa, sincera, clara y argumentada	Ítems 07
	Establece puentes de comunicación fluida para mantener coordinación permanente y articula el rol funcional con las diferentes áreas administrativas.	Ítems 08
	Publican documentos de interés social en el portal institucional para asegurar que los usuarios tengan información actualizada y pertinente de los beneficios, servicios que pueden acceder.	Ítems 09
	Manejan diversos medios tecnológicos para mantener conectividad, interactividad descentralizada, realizar consultas en tiempo real y dar seguimiento a los requerimientos del público objetivo.	Ítems 10
Coordinación y toma de decisiones	Promueve el trabajo colegiado y cooperativo para consensuar acuerdos, compromisos y decisiones sustentables y sostenibles que favorezcan los intereses institucionales	Ítems 11
	Fortalece la gobernabilidad y la estabilidad de la gestión mediante el cumplimiento del ejercicio de rendición de cuentas del servicio que ofrecen, y la generación de espacios de participación ciudadana.	Ítems 12
	Gestiona sus emociones en sus relaciones y actuaciones interpersonales internas y es capaz de manejar con prudencia y tolerancia comportamientos impulsivos y agresivos por parte de los usuarios.	Ítems 13
	Comparte experiencias y vivencias del trabajo que realizan para recibir sugerencias, aportes, y recomendaciones que conlleven a tomar decisiones alineadas con la autoformación y la mejora continua.	Ítems 14
	Analizan y evalúan en forma honesta, consciente y colaborativamente los libros de reclamaciones para reflexionar críticamente y reorientar el servicio que brindan.	Ítems 15
Resolución de conflictos	Utiliza mecanismos democráticos para gestionar y resolver discrepancias, controversias y desacuerdos como la mediación, negociación y conciliación.	Ítems 16
	Muestra manejo de habilidades sociales y capacidades comunicativas para encontrar salidas recíprocas, deliberar y cohesionar percepciones incompatibles.	Ítems 17
	Expresa una personalidad confiable, firme, imparcial y flexible para reconocer constructivamente sus errores, pedir y aceptar disculpas, así como facilitar y cooperar en la prevención de conflictos.	Ítems 18
	Muestra actitudes para aprender de los demás, trabaja de manera sinérgica e interdependiente que aseguren una convivencia pacífica para alcanzar el bien común y bienestar personal, personal y social.	Ítems 19
	Respeto las normas y reglas de convivencias organizacional, y cumple con los códigos de ética profesional en las actividades o tareas que realiza.	Ítems 20

7. Escala.

7.1 Escala general.

Escala ordinal		Puntaje	Rango
Valoración	Nivel		
Siempre	Muy bueno	4	[61 - 80]
Casi siempre	Bueno	3	[41 - 60)
A veces	Regular	2	[21 - 40)
Nunca	Malo	1	[01 - 20)

7.2 Escala específica.

Escala ordinal		Dimensiones			
Valoración / nivel		Atención administrativa efectiva	Comunicación asertiva y horizontal	Coordinación y toma de decisiones	Resolución de conflictos
Siempre	Muy bueno	[16 - 20]	[16 - 20]	[16 - 20]	[16 - 20]
Casi siempre	Bueno	[11 - 15)	[11 - 15)	[11 - 15)	[11 - 15)
A veces	Regular	[06 - 10)	[06 - 10)	[06 - 10)	[06 - 10)
Nunca	Malo	[01 - 05)	[01 - 05)	[01 - 05)	[01 - 05)

8. Validación y confiabilidad:

Se realizará por juicio de expertos, y a través de la prueba Alfa de Cronbach para determinar el grado de fiabilidad (prueba piloto).

Anexo 3. Validez y confiabilidad

Validación de contenido por juicio de expertos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la calidad del servicio en la gerencia desarrollo vial y transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

III. TESISISTA:

Bch. Sandoval Velásquez, Milagros.

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de noviembre del 2021

Firma:


Armando Neptalí Cieza Neyra
DNI N° 2727367
MAGISTER EN INVESTIGACIÓN
Y DOCENCIA SUPERIOR

Experto: Mg. Armando Neptalí Cieza Neyra

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la calidad del servicio en la gerencia desarrollo vial y transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

III. TESISTA:

Bch. Sandoval Velásquez, Milagros.

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



Chiclayo, 27 de noviembre del 2021

Firma: **Mg. GESTIÓN PÚBLICA**
LIC. RENSSO JANPIER RAMIREZ CUEVA

Experto: Mg. Ramírez Cueva, Rensso Janpier

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la calidad del servicio en la gerencia desarrollo vial y transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

III. TESISISTA:

Bch. Sandoval Velásquez, Milagros.

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Firma:



Alex Wilson Vergara Hiyo
ADMINISTRADOR
E P JAÉN

Chiclayo, 27 de noviembre del 2021

Experto: Mg. Vergara Hiyo, Alex Wilson

Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	84	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	84	100,0

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

Nota: Cuestionario online para evaluar la calidad del servicio.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,892	,888	20

Nota: Cuestionario online para evaluar la calidad del servicio.

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
it01	1,92	,795	84
it02	1,93	,788	84
it03	1,92	,795	84
it04	1,96	,798	84
it05	1,93	,803	84
it06	1,90	,594	84
it07	1,95	,558	84
it08	1,88	,589	84
it09	1,94	,608	84
it10	1,90	,652	84
it11	1,39	,515	84
it12	1,62	,638	84
it13	1,45	,501	84
it14	1,54	,502	84
it15	1,42	,564	84
it16	1,58	,520	84
it17	1,58	,496	84
it18	1,67	,474	84
it19	1,49	,503	84
it20	1,40	,494	84

Nota: Cuestionario online para evaluar la calidad del servicio.

Correlación entre elementos entre elementos

	it01	it02	it03	it04	it05	it06	it07	it08	it09	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20
it01	1,000	,952	,981	,964	,953	,264	,208	,184	,289	,217	,169	,198	,156	,113	,159	,148	,003	,021	,314	,118
it02	,952	1,000	,971	,934	,943	,243	,239	,241	,267	,268	,129	,209	,144	,098	,149	,191	,046	,064	,302	,168
it03	,981	,971	1,000	,945	,953	,264	,208	,210	,289	,240	,169	,198	,156	,113	,159	,177	,033	,053	,314	,118
it04	,964	,934	,945	1,000	,954	,222	,186	,221	,244	,248	,152	,162	,131	,078	,140	,167	-,008	,032	,284	,129
it05	,953	,943	,953	,954	1,000	,213	,181	,211	,238	,240	,185	,205	,171	,126	,173	,216	,045	,095	,326	,165
it06	,264	,243	,264	,222	,213	1,000	,896	,312	,952	,381	,281	,253	,187	,052	,264	,221	,150	,143	,400	,174
it07	,208	,239	,208	,186	,181	,896	1,000	,423	,880	,485	,317	,355	,164	,135	,255	,305	,189	,167	,385	,202
it08	,184	,241	,210	,221	,211	,312	,423	1,000	,383	,912	,196	,359	,226	,218	,151	,072	,117	,201	,117	,126
it09	,289	,267	,289	,244	,238	,952	,880	,383	1,000	,442	,268	,313	,248	,106	,249	,264	,196	,181	,411	,161
it10	,217	,268	,240	,248	,240	,381	,485	,912	,442	1,000	,185	,462	,244	,232	,142	,130	,099	,208	,180	,084
it11	,169	,129	,169	,152	,185	,281	,317	,196	,268	,185	1,000	,424	,424	,388	,508	,214	,130	,247	,414	,362
it12	,198	,209	,198	,162	,205	,253	,355	,359	,313	,462	,424	1,000	,583	,607	,346	,133	-,013	,133	,324	,075
it13	,156	,144	,156	,131	,171	,187	,164	,226	,248	,244	,424	,583	1,000	,846	,434	,177	,234	,237	,404	,225

it14	,113	,098	,113	,078	,126	,052	,135	,218	,106	,232	,388	,607	,846	1,000	,436	,127	,182	,253	,384	,233
it15	,159	,149	,159	,140	,173	,264	,255	,151	,249	,142	,508	,346	,434	,436	1,000	,229	,111	,165	,421	,209
it16	,148	,191	,177	,167	,216	,221	,305	,072	,264	,130	,214	,133	,177	,127	,229	1,000	,160	,212	,511	,102
it17	,003	,046	,033	-,008	,045	,150	,189	,117	,196	,099	,130	-,013	,234	,182	,111	,160	1,000	,734	,294	,500
it18	,021	,064	,053	,032	,095	,143	,167	,201	,181	,208	,247	,133	,237	,253	,165	,212	,734	1,000	,387	,480
it19	,314	,302	,314	,284	,326	,400	,385	,117	,411	,180	,414	,324	,404	,384	,421	,511	,294	,387	1,000	,359
it20	,118	,168	,118	,129	,165	,174	,202	,126	,161	,084	,362	,075	,225	,233	,209	,102	,500	,480	,359	1,000

Nota: Cuestionario online para evaluar la calidad del servicio

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
it01	32,46	42,685	,690	.	,881
it02	32,45	42,636	,702	.	,880
it03	32,46	42,565	,702	.	,880
it04	32,42	42,872	,667	.	,882
it05	32,45	42,492	,701	.	,880
it06	32,48	45,867	,530	.	,886
it07	32,43	45,983	,553	.	,886
it08	32,50	46,542	,447	.	,889
it09	32,44	45,382	,577	.	,885
it10	32,48	45,722	,492	.	,888
it11	32,99	47,096	,441	.	,889
it12	32,76	46,039	,466	.	,888
it13	32,93	47,079	,458	.	,888
it14	32,85	47,506	,394	.	,890
it15	32,96	47,071	,399	.	,890
it16	32,80	47,850	,328	.	,892
it17	32,80	48,549	,244	.	,893
it18	32,71	48,158	,319	.	,892
it19	32,89	46,265	,579	.	,886
it20	32,98	47,975	,330	.	,891

Nota: Cuestionario online para evaluar la calidad del servicio.

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
34,38	50,480	7,105	20

Nota: Cuestionario online para evaluar la calidad del servicio.

Anexo 4. Matriz de consistencia

TÍTULO: Competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN		HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>General</p> <p>¿En qué medida una propuesta de competencias digitales mejora la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cuál es la situación actual de la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo?</p> <p>¿Cómo diseñar una propuesta de competencias digitales para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y</p>	<p>General</p> <p>Proponer un plan de competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.</p> <p>Específicos</p> <p>Diagnosticar el nivel de la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.</p> <p>Diseñar un plan de competencias digitales para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.</p>		<p>La propuesta de un plan de competencias digitales mejora significativamente la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Gestión de la información digital Comunicación e interacción colaborativa Creación de contenidos Seguridad y protección digital Resolución de problemas técnicos</p> <p>Variable independiente:</p> <p>Competencias digitales.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Atención administrativa efectiva Comunicación asertiva y horizontal Coordinación y toma de decisiones Resolución de conflictos.</p>	<p>Población</p> <p>84 funcionarios y trabajadores públicos</p> <p>Muestra</p> <p>No experimental de tipo censal (84 sujetos de estudio)</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental de tipo transversal</p>	<p>Encuesta - cuestionario</p>

<p>Transportes de la Municipalidad de Chiclayo?</p> <p>¿Cómo validar una propuesta de competencias digitales en la mejora de la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo?</p>	<p>Validar un plan de competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.</p>							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 5. Constancia de autorización para aplicación de instrumentos de recolección de datos



BICENTENARIO
PERU 2021



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CHICLAYO

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chiclayo, 13 de Diciembre de 2021.

OFICIO N° 743 -2021-MPCH-GRR.HH.

Señora Dra.

MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCÓN.

Jefe de la Unidad de la Escuela de Posgrado.

Universidad César Vallejo.

Presente.-

REF. : Carta S/N° - Reg. N° 471661-2021-SISGEDO.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia, debo indicarle que, se autoriza a la Estudiante **Srta. MILAGROS SANDOVAL VELASQUEZ**, para que realice su Trabajo de Investigación denominado **"Competencias Digitales para la calidad del servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo"**; al respecto debo indicarle que, esta Gerencia autoriza la aplicación de encuestas y/o cuestionarios para su Trabajo de Investigación.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

CAAV

Abog. Carlos Alberto Acevedo Villar
Gerente de Recursos Humanos

Cc
GDVYT
Archivo

Anexo 6. Resultados

Matriz de tabulación de datos

Atención administrativa efectiva

N°	it01	it02	it03	it04	it05	PUNTAJE	NIVEL
1	3	3	3	3	3	15	Bueno
2	2	2	2	2	2	10	Regular
3	1	2	1	2	2	8	Regular
4	2	2	2	2	2	10	Regular
5	2	2	2	2	2	10	Regular
6	1	1	1	1	1	5	Malo
7	2	2	2	3	3	12	Bueno
8	2	2	2	2	2	10	Regular
9	3	3	3	3	3	15	Bueno
10	3	3	3	3	3	15	Bueno
11	2	1	2	2	2	9	Regular
12	3	3	3	3	3	15	Bueno
13	2	2	2	2	2	10	Regular
14	2	2	2	3	1	10	Regular
15	3	3	3	3	3	15	Bueno
16	1	1	1	1	1	5	Malo
17	3	3	3	3	3	15	Bueno
18	2	2	2	2	2	10	Regular
19	1	1	1	1	1	5	Malo
20	3	3	3	3	3	15	Bueno
21	1	1	1	1	1	5	Malo
22	2	2	2	2	2	10	Regular
23	1	1	1	1	1	5	Malo
24	2	1	1	2	1	7	Regular
25	1	1	1	1	1	5	Malo
26	3	3	3	3	3	15	Bueno
27	2	2	2	2	2	10	Regular
28	1	1	1	1	1	5	Malo
29	2	2	2	2	2	10	Regular
30	2	2	2	2	2	10	Regular
31	1	1	1	1	1	5	Malo
32	1	1	1	1	1	5	Malo
33	2	2	2	2	2	10	Regular
34	3	3	3	3	3	15	Bueno
35	2	2	2	2	2	10	Regular
36	1	2	2	1	1	7	Regular
37	1	1	1	1	1	5	Malo
38	3	3	3	3	3	15	Bueno
39	3	3	3	3	3	15	Bueno
40	2	2	2	2	2	10	Regular
41	2	2	2	2	2	10	Regular
42	3	3	3	3	3	15	Bueno
43	1	1	1	1	1	5	Malo
44	3	3	3	3	3	15	Bueno
45	1	1	1	1	1	5	Malo
46	3	3	3	3	3	15	Bueno
47	1	1	1	1	1	5	Malo
48	1	1	1	1	1	5	Malo
49	3	3	3	3	3	15	Bueno
50	3	3	3	3	3	15	Bueno
51	2	2	2	2	2	10	Regular
52	3	3	3	3	3	15	Bueno
53	2	2	2	2	2	10	Regular
54	1	1	1	1	1	5	Malo
55	1	1	1	1	1	5	Malo
56	2	2	2	2	2	10	Regular
57	2	2	2	2	2	10	Regular
58	2	2	2	2	2	10	Regular

59	1	1	1	1	1	5	Malo
60	1	1	1	1	1	5	Malo
61	2	2	2	2	2	10	Regular
62	2	2	2	2	2	10	Regular
63	1	2	1	1	1	6	Regular
64	2	2	2	2	2	10	Regular
65	1	1	1	1	1	5	Malo
66	1	1	1	1	1	5	Malo
67	2	2	2	2	2	10	Regular
68	2	2	2	2	2	10	Regular
69	2	2	2	2	2	10	Regular
70	3	3	3	3	3	15	Bueno
71	1	1	1	1	1	5	Malo
72	3	3	3	3	3	15	Bueno
73	1	1	1	2	2	7	Regular
74	3	3	3	3	3	15	Bueno
75	1	1	1	1	1	5	Malo
76	2	2	2	2	2	10	Regular
77	2	2	2	2	2	10	Regular
78	3	3	3	3	3	15	Bueno
79	1	1	1	1	1	5	Malo
80	3	3	3	3	3	15	Bueno
81	1	1	1	1	1	5	Malo
82	3	3	3	3	3	15	Bueno
83	1	1	1	1	1	5	Malo
84	1	1	1	1	1	5	Malo

Comunicación asertiva y horizontal

it06	it07	it08	it09	it10	PUNTAJE	NIVEL
2	2	2	2	3	11	Bueno
2	2	2	2	2	10	Regular
1	2	2	1	2	8	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	3	2	3	12	Bueno
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	1	2	1	8	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	1	1	1	5	Regular
2	3	3	3	3	14	Bueno
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
3	3	3	3	3	15	Bueno
2	2	1	2	1	8	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	2	1	2	7	Regular
1	1	2	1	2	7	Regular
2	2	1	2	1	8	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	2	1	2	7	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	1	1	1	5	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	1	2	1	8	Regular
1	1	2	1	2	7	Regular
1	2	2	1	2	8	Regular
2	2	1	2	1	8	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
3	3	3	3	3	15	Bueno
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	3	2	3	12	Bueno
1	1	1	1	1	5	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular

2	2	2	2	2	10	Regular
3	3	2	3	2	13	Bueno
2	2	2	2	2	10	Regular
3	3	2	3	3	14	Bueno
2	2	2	2	1	9	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	1	2	1	8	Regular
3	3	3	3	3	15	Bueno
2	2	1	2	1	8	Regular
2	2	1	2	1	8	Regular
3	3	2	3	2	13	Bueno
2	2	3	2	3	12	Bueno
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
1	2	2	1	2	8	Regular
1	1	1	1	1	5	Regular
2	2	1	2	1	8	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
3	2	1	3	1	10	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
1	2	2	1	2	8	Regular
1	1	3	2	3	10	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	2	3	2	11	Bueno
3	3	3	3	3	15	Bueno
2	2	2	2	2	10	Bueno
1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	2	2	2	10	Bueno
1	1	2	1	2	7	Bueno
1	1	2	1	2	7	Bueno
2	2	1	2	1	8	Bueno
2	2	2	2	2	10	Bueno
1	1	2	1	2	7	Bueno
3	3	2	3	3	14	Bueno
3	3	2	3	3	14	Bueno
2	2	2	2	1	9	Bueno
2	2	2	2	2	10	Bueno
2	2	2	2	2	10	Bueno
2	2	1	2	1	8	Bueno
3	3	3	3	3	15	Bueno

Coordinación y toma de decisiones

it11	it12	it13	it14	it15	PUNTAJE	NIVEL
2	2	1	1	1	7	Regular
1	1	1	2	2	7	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
1	1	1	1	1	5	Malo
1	1	1	1	1	5	Malo
2	1	1	1	2	7	Regular
1	2	1	1	1	6	Regular
2	1	1	2	1	7	Regular
2	3	2	2	1	10	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
2	3	2	2	3	12	Bueno
1	2	2	2	1	8	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
1	2	2	2	1	8	Regular

1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular
1	2	2	2	1	8	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	1	1	2	8	Regular
1	2	2	2	1	8	Regular
2	2	1	2	1	8	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
2	1	1	1	2	7	Regular
2	3	2	2	1	10	Regular
1	2	2	2	1	8	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
1	2	2	2	2	9	Regular
1	1	2	2	2	8	Regular
2	2	2	2	3	11	Bueno
2	2	2	2	1	9	Regular
3	2	1	1	1	8	Regular
1	3	1	1	1	7	Regular
2	1	1	1	2	7	Regular
1	2	2	2	2	9	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
1	1	2	2	1	7	Regular
2	3	2	2	2	11	Bueno
2	1	2	2	2	9	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
1	1	1	1	1	5	Malo
2	1	2	2	2	9	Regular
1	2	1	2	2	8	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
1	1	1	1	1	5	Malo
1	2	1	1	2	7	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular
2	2	2	2	1	9	Regular
1	2	1	2	1	7	Regular
1	2	2	2	1	8	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
1	2	1	1	2	7	Regular
1	2	1	2	1	7	Regular
1	2	2	2	2	9	Regular
2	1	2	2	2	9	Regular
1	2	1	2	2	8	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
1	1	1	1	1	5	Malo
2	3	2	2	1	10	Regular
1	2	2	2	1	8	Regular
2	3	2	2	3	12	Bueno
1	2	2	2	1	8	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo
1	2	2	2	1	8	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo

Resolución de conflictos

it16	it17	it18	it19	it20	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE TOTAL.	VALORACIÓN
2	1	2	2	1	8	Regular	41	Bueno
2	2	2	2	1	9	Regular	36	Regular

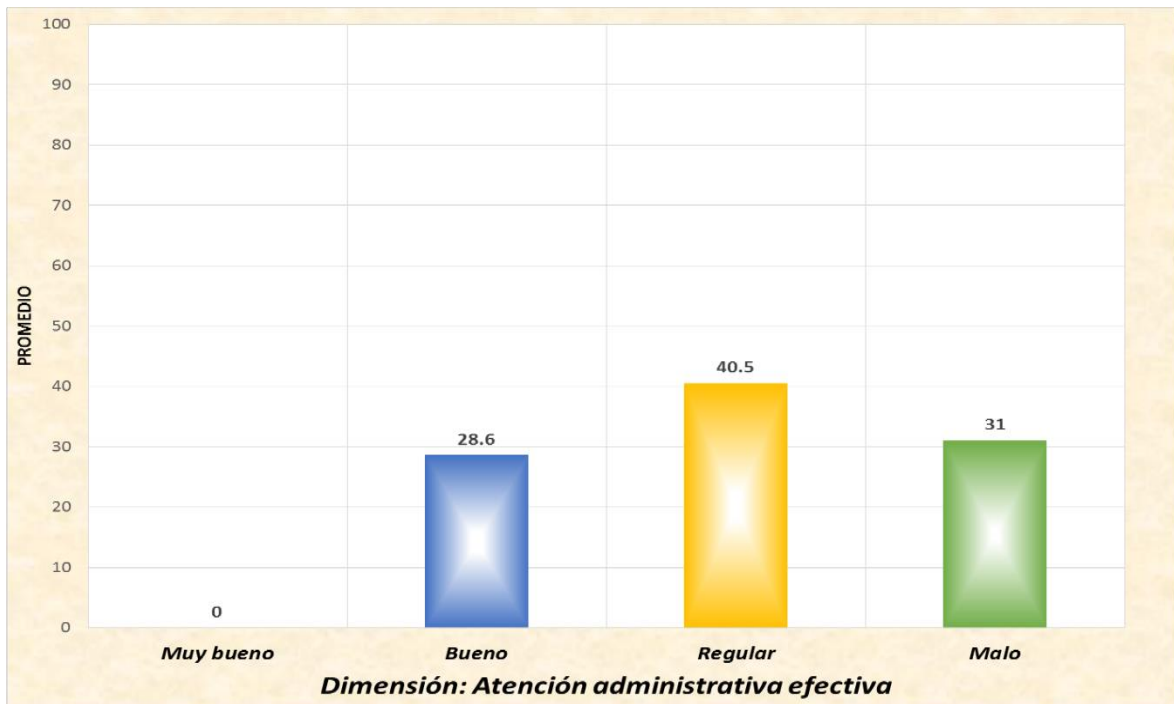
2	2	2	1	2	9	Regular	30	Regular
1	2	2	2	2	9	Regular	39	Regular
2	1	2	2	1	8	Regular	38	Regular
2	2	2	1	1	8	Regular	28	Regular
2	2	2	1	2	9	Regular	38	Regular
1	2	2	1	1	7	Regular	32	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	40	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo	36	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo	26	Regular
3	2	2	2	1	10	Regular	49	Bueno
2	1	1	2	1	7	Regular	37	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo	30	Regular
1	2	2	2	2	9	Regular	51	Bueno
2	1	1	1	1	6	Regular	27	Regular
2	1	1	2	1	7	Regular	32	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	40	Regular
1	2	2	1	2	8	Regular	25	Regular
1	1	1	1	2	6	Regular	36	Regular
1	2	2	2	2	9	Regular	27	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	40	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo	25	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo	27	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo	20	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular	45	Bueno
2	1	1	2	1	7	Regular	37	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo	25	Regular
2	1	1	2	1	7	Regular	33	Regular
1	1	2	1	1	6	Regular	31	Regular
1	2	2	1	2	8	Regular	29	Regular
2	2	2	1	1	8	Regular	26	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	37	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	50	Bueno
1	2	2	1	2	8	Regular	36	Regular
2	2	2	1	1	8	Regular	32	Regular
1	2	2	1	1	7	Regular	26	Regular
2	1	1	1	1	6	Regular	39	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	46	Bueno
1	2	2	2	2	9	Regular	41	Bueno
2	1	2	1	2	8	Regular	36	Regular
2	1	1	2	1	7	Regular	43	Bueno
1	1	1	1	1	5	Malo	26	Regular
2	2	2	2	1	9	Regular	43	Bueno
1	1	1	1	1	5	Malo	20	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular	40	Regular
1	2	2	2	1	8	Regular	39	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	32	Regular
2	2	2	1	1	8	Regular	36	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	48	Bueno
1	1	1	1	1	5	Malo	32	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo	35	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	39	Regular
2	1	2	2	1	8	Regular	29	Regular
1	1	1	1	1	5	Regular	20	Malo
2	1	1	1	1	6	Regular	29	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	40	Regular
1	1	1	2	2	8	Regular	33	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo	20	Malo
2	1	1	1	1	6	Regular	28	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	40	Regular
1	2	2	1	1	7	Regular	36	Regular
1	1	1	1	2	6	Regular	27	Regular
1	2	2	1	1	7	Regular	35	Regular
2	1	1	1	1	6	Regular	26	Regular
2	1	2	1	1	7	Regular	29	Regular
1	1	2	1	1	6	Regular	33	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	40	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	44	Bueno
2	2	2	2	2	10	Regular	43	Bueno
1	1	1	1	1	5	Malo	20	Malo
2	2	2	2	2	10	Regular	40	Regular

2	1	2	2	1	8	Regular	32	Regular
1	2	2	1	1	7	Regular	34	Regular
2	2	1	1	1	7	Regular	25	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	40	Regular
2	1	1	2	1	7	Regular	32	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo	46	Bueno
2	2	2	2	1	9	Regular	36	Regular
1	1	1	1	1	5	Malo	34	Regular
1	2	2	1	2	8	Regular	33	Regular
1	2	2	2	1	8	Regular	38	Regular
2	2	2	2	1	9	Regular	30	Regular
2	2	2	2	2	10	Regular	35	Regular

Resultados por dimensiones de la calidad del servicio

Figura 1

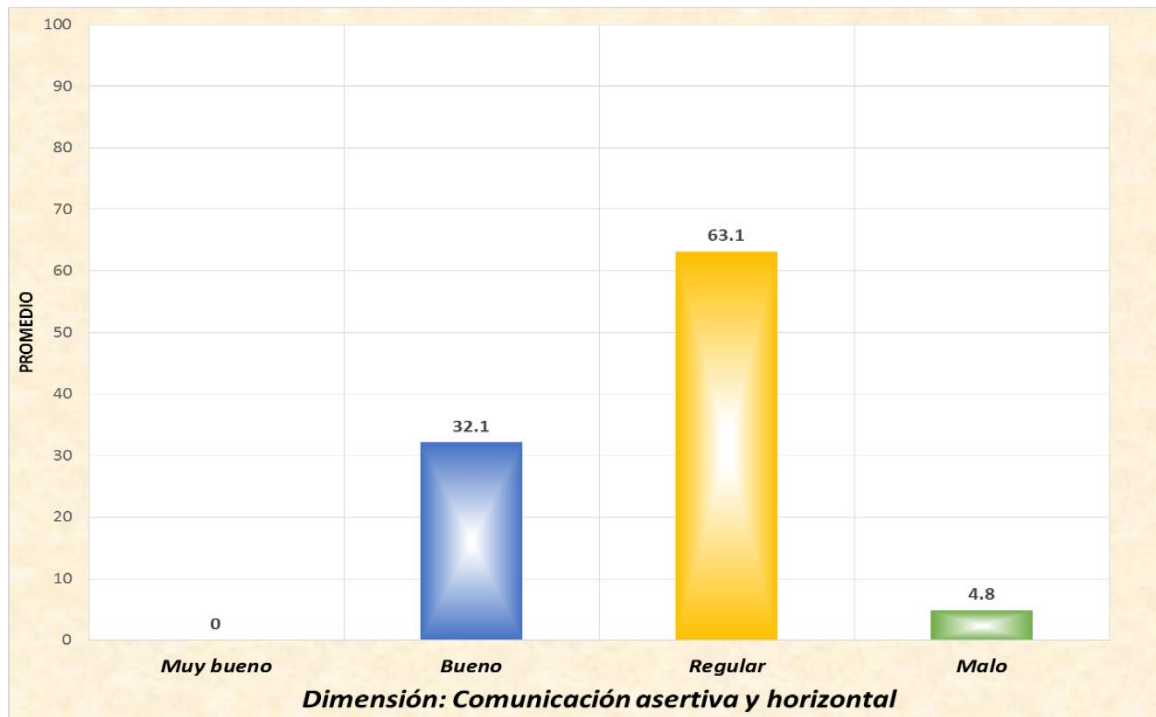
Dimensión atención administrativa efectiva.



Nota: Valoración en la dimensión: Atención administrativa efectiva, calidad del servicio en la en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

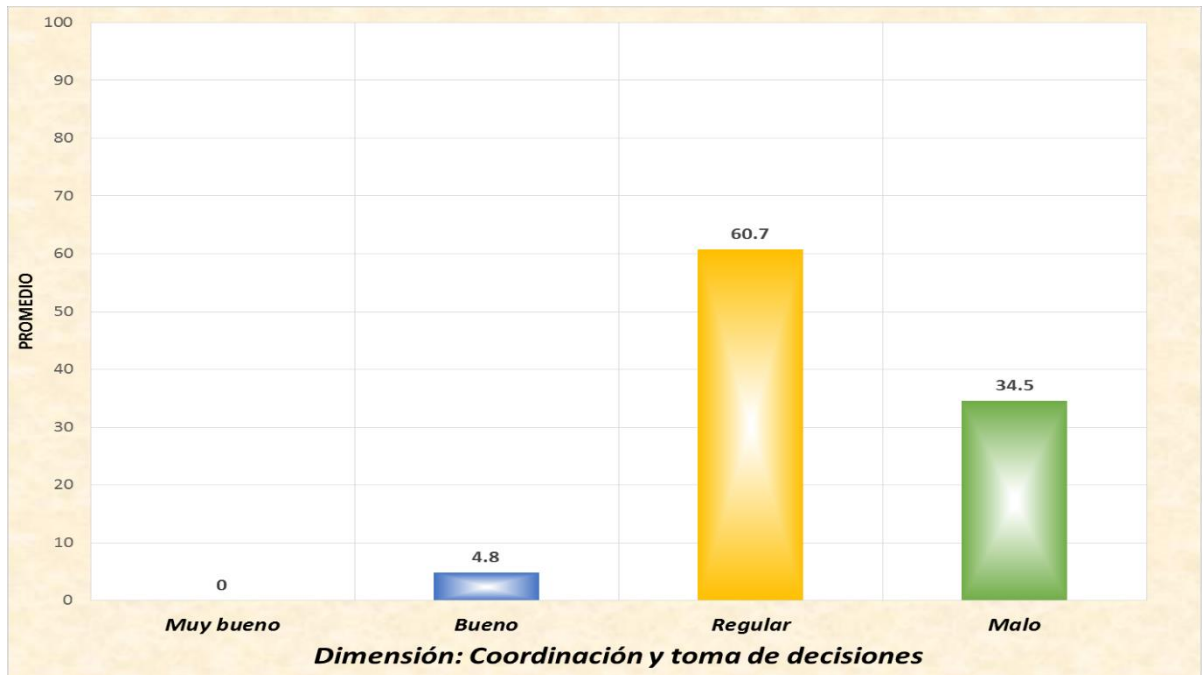
Figura 2

Dimensión comunicación asertiva y horizontal.



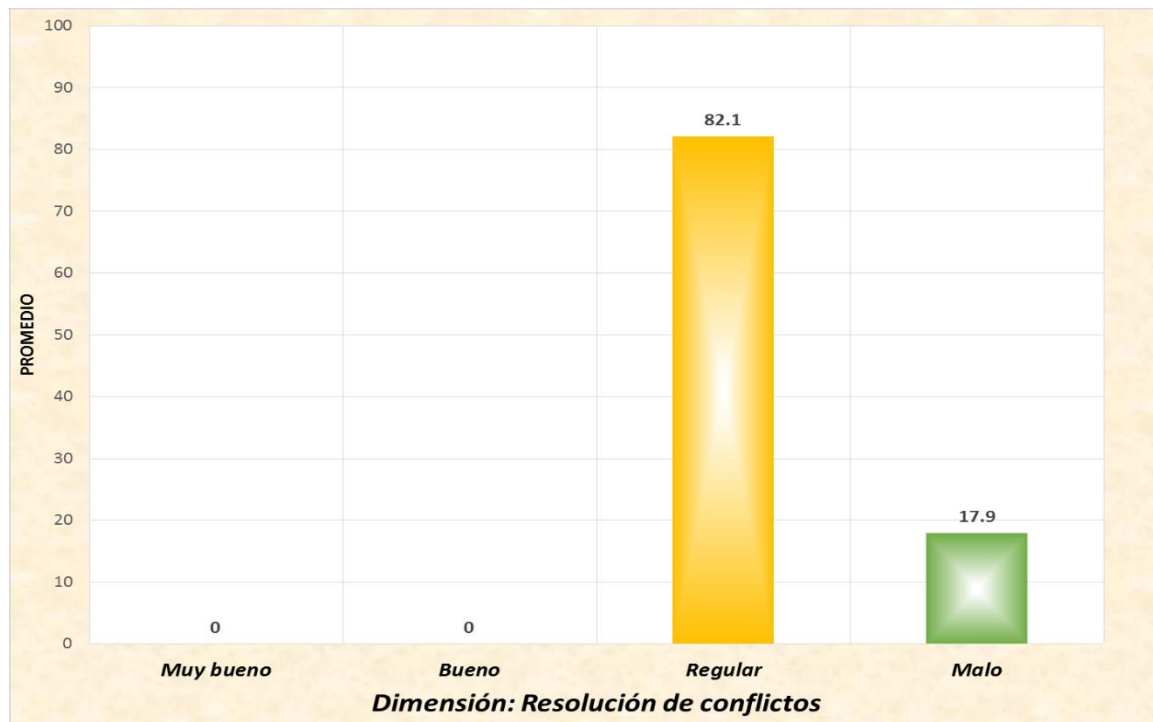
Nota: Valoración en la dimensión: Comunicación asertiva y horizontal, calidad del servicio en la en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

Figura 3
Dimensión coordinación y toma de decisiones.



Nota: Valoración en la dimensión: Coordinación y toma de decisiones, calidad del servicio en la en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

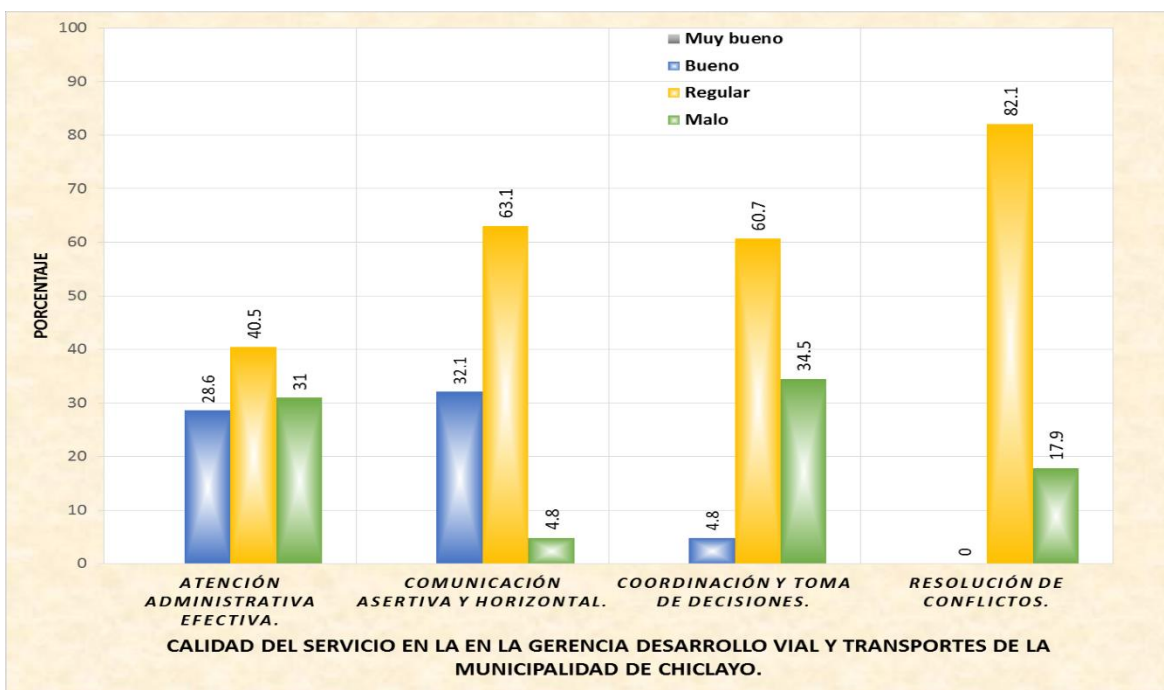
Figura 4
Dimensión resolución de conflictos.



Nota: Valoración en la dimensión: Resolución de conflictos, calidad del servicio en la en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

Figura 5

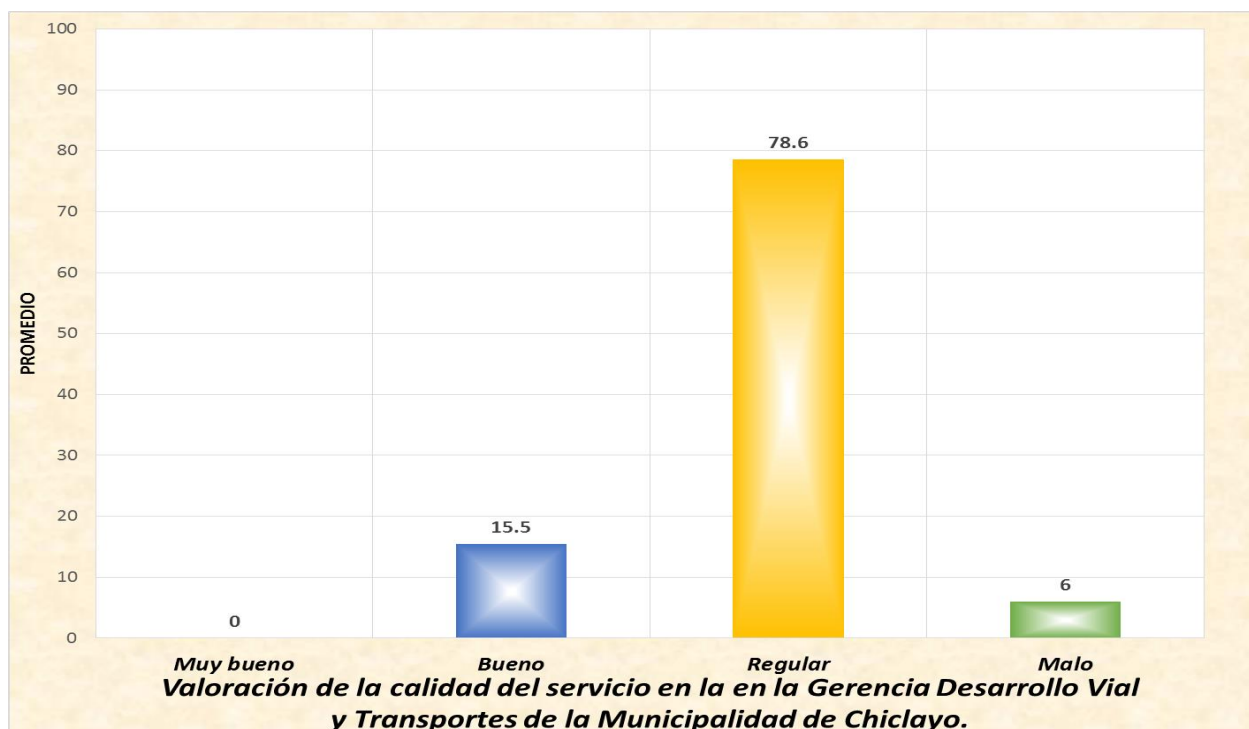
Análisis comparativo dimensiones calidad del servicio.



Nota: Valoración comparativa de las dimensiones de la calidad del servicio en la en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

Figura 6

Análisis general de la calidad del servicio.



Nota: Valoración de la calidad del servicio en la en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

Anexo 07: Desarrollo de la propuesta

Plan de competencias digitales e-Gerencia

I. Datos informativos

- 1.1. Institución Pública** : Municipalidad Provincial de Chiclayo
- 1.2. Gerencia Beneficiada** : Gerencia Desarrollo Vial y Transportes
- 1.3. Responsable** : Investigador y especialista en TIC
- 1.4. Participantes** : Funcionarios y trabajadores
- 1.5. Temática** : Competencias digitales

II. Justificación

La propuesta se justifica porque potencia el trabajo colaborativo e interactivo, brinda los soportes y las herramientas para aprovechar pedagógicamente los entornos digitales accesibles en función al desempeño profesional, y responder eficientemente a las demandas de los usuarios; favorece la comunicación e información mediante la creación de redes de participación sincrónica y asincrónica; proyectar una identidad digital ciudadana siendo ejemplo de uso correcto de las tecnologías; y consolidar una cultura que armonice la productividad y competitividad laboral en armonía con el medio ambiente.

Asimismo, es relevante porque facilita que los trabajadores se desenvuelvan en los escenarios virtuales generados por las TIC con responsabilidad y ética. Interpreten, modifiquen y optimicen entornos digitales durante el desarrollo de sus responsabilidades funcionales y en prácticas de servicio social; además, demostrar capacidades para garantizar la articulación de los procesos de búsqueda, selección y evaluación de información; de modificación y creación de materiales digitales, de comunicación y participación en comunidades virtuales, así como la adaptación de los mismos de acuerdo a sus necesidades e intereses de manera sistemática

III. Fundamentación teórica

Desde el enfoque de la conectividad la propuesta e-Gerencia garantiza la inclusión, equidad e igualdad de oportunidades para ser parte de la sociedad global del conocimiento, y la adaptación a los acelerados cambios socioculturales,

tecnológicos y digitales. Posibilita los intercambios online en tiempo real de información; interactividad sincrónica y asincrónica auténtica entre trabajadores y usuarios de contextos o escenarios diferentes; además, consolida la configuración de ecologías digitales y la praxis de conexiones activas con sentido y significado de las perspectivas y expectativas de los sujetos de estudio. En base a los postulados del gobierno electrónico, el Plan contribuye al acercamiento ciudadano – autoridad, genera espacios de vigilancia y control digital, incentiva y motiva mayor participación, exploración y exploración de los usuarios en las plataformas digitales del municipio; asimismo, favorece transparentar información; desburocratizar, reducir costos de gasto corriente; minimizar compras de materiales físicos; recuperar la confianza gubernamental ofreciendo un servicio eficiente y eficaz, viabilizar y democratizar la gestión y sostener la gobernanza social.

IV. Objetivos

- Fortalecer la atención administrativa efectiva, comunicación asertiva y horizontal, coordinación y toma de decisiones, y resolución de conflictos en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo mediante un Plan de competencias digitales (e-Gerencia) y el desarrollo experiencias y actividades de aprendizaje vivencial, reflexivo, crítico y significativo.
- Capacitar a los funcionarios y trabajadores en el desarrollo de competencias referida a la gestión de la información digital comunicación e interacción colaborativa, creación de contenidos, seguridad y protección digital, y Resolución de problemas técnicos para mejorar la calidad del servicio en Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

V. Características

El plan de competencias digitales se caracteriza porque:

- Es flexible, es decir, se actualizan constantemente, diversifican con el contexto sociocultural, asimismo, pueden adaptarse y combinarse de acuerdo al perfil, interés y función profesional.

- Transversalidad, rompe las fronteras de la especificación; horizontaliza y democratiza la gestión del conocimiento, y facilita aprendizajes autónomos, resilientes y colaborativos en línea.
- Movilizan una diversidad de capacidades con sentido crítico, reflexivo, responsable y prosumidor para utilizar equipos e integrar dispositivos electrónicos.
- Promueven el emprendimiento, ofrecen oportunidades y espacios interactivos para que los interesados gestionen información y produzcan creativamente conocimientos en entornos digitales, así como potencien sus desempeños, competitividad y productividad.
- Es abierto, está disponible para todos y todas, es decir no existen barrera de tiempo y espacio para su acceso; ofrecer servicios y bienes en el ciberespacio; utilizar multiplicidad de recursos digitales, aplicaciones de la comunicación y redes para acceder a la información, asimismo, aseguran el derecho de autor mediante licencias lícitas.

VI. Principios y valores

Desde la perspectiva ontológica el Plan e-gerencia presenta como principios la emancipación digital; inclusión sociointeractiva, el autoconocimiento, autovaloración, autorrealización y autoeficacia. Premisas que tienen como propósito cimentar y humanizar la racionalidad tecnológica (al servicio del hombre) y el desarrollo de la inteligencia digital de las personas; implica además la formación de capacidades heurísticas y hermenéuticas para la solución de problemas, comprensión e interpretación de la sobre abundancia de conocimientos.

- **Emancipación digital.** Fortalece la autonomía para tomar decisiones sobre como el poder del Internet satisface las demandas sociales y profesionales; rechazar todo tipo de explotación y subordinación tecnológica; expresarse y emitir opiniones libremente, solucionar problemas por iniciativa propia.

- **Inclusión sociointeractiva.** Desarrolla capacidades y habilidades para la empleabilidad digital; insertarse y conectar a la sociedad del conocimiento; reducir costos y obtener mejores beneficios económicos.
- **Autoconocimiento.** Ser consciente de sí mismo y del rol social y profesional que cumplir. Reconocer potencialidades y limitaciones propias para trabajar con confianza, firmeza y seguridad; asimismo, generar mi propia automotivación y mantener una autoestima alta para ejercer eficientemente las responsabilidades funcionales.
- **Autovaloración.** Tener valía positiva para afrontar situaciones adversas; ser capaz de alcanzar metas y objetivos profesionales; disfrutar de lo que realizo en mi lugar de trabajo; asumir juicios constructivos y de regulación emocional que ayude a consolidar interrelaciones saludables y productivas.
- **Autorrealización.** Expresada en la perseverancia, optimismo, sacrificio y espíritu de trascendencia personal, familiar, profesional y organizacional. Búsqueda de oportunidades para concretizar aspiraciones y expectativas; asimismo, establecer relaciones y conexiones sociales y digitales fructíferas y satisfactorias.
- **Autoeficacia.** Dominio de competencias y capacidades para desempeñarse según las exigencias, retos y desafíos complejos y retadores que se pretenden alcanzar; asimismo, en la obtención de resultados eficientes. Permite creer en uno mismo para lograr lo que nos proponemos

Asimismo, los principios epistemológicos que dan consistencia a la propuesta se expresan en la reflexión crítica del enfoque administrativo tradicional, descontextualizado, mecánico, reduccionista y desconectado de los avances tecnológicos. Opta por la configuración de un pensamiento complejo, crítico y digital que reconstruyan una nueva relación dialéctica sujeto – naturaleza – tecnologías, entendiendo esta interdependencia como el equilibrio y armonía entre las actividades que realiza el hombre, con el medio ambiente y los atributos de los recursos tecnológicos. En base a esta perspectiva, los saberes que aporta

contribuyen en la calidad de vida, optimiza eficientemente los procesos gerenciales; mitiga el cambio climático; y dispone las herramientas digitales y tecnológicas al servicio de los intereses tanto de trabajadores como de los usuarios.

Respecto al campo axiológico, los valores que promueve el Plan e-gerencia se relaciona con:

- **Colaboración.** Estimula actitudes de apertura para compartir experiencias, conocimiento e información, incluye, asimismo, espacios de interaprendizaje y el apoyo tecnológico recíproco.
- **Tolerancia.** Promueve la creación de ambientes de diálogos interactivos divergentes y convergentes, incentiva la comprensión de opiniones, prudencia deliberativa y el aprender de los demás.
- **Respeto.** Inculca la construcción de normas de convivencia interactiva, practica de netiquetas; actuaciones éticas y morales en entornos virtuales, cumplimiento con las normas internacionales de citas y fuentes.
- **Responsabilidad.** Comprende el eficiente desempeño, logro de metas y objetivos institucionales; comportamiento que contribuyan a una sociedad justa, equitativa, digna.
- **Solidaridad.** Asociada con el bien común, la satisfacción y bienestar empático, construcción de interdependencia en la cual el éxito personal y profesional de uno corresponde a todos.

En referencia a los principios metodológicos la propuesta considera el desarrollo de las siguientes capacidades:

- **Personaliza entornos virtuales:** consiste en manifestar de manera organizada y coherente la individualidad en distintos entornos virtuales mediante la selección, modificación y optimización de éstos, de acuerdo con sus intereses, actividades, valores y cultura.

- **Gestiona información del entorno virtual:** consiste en analizar, organizar y sistematizar diversa información disponible en los entornos virtuales, tomando en cuenta los diferentes procedimientos y formatos digitales, así como la relevancia para sus actividades de manera ética y pertinente.
- **Interactúa en entornos virtuales:** consiste en participar con otros en espacios virtuales colaborativos para comunicarse, construir y mantener vínculos según temas de interés, respetando valores, así como el contexto sociocultural propiciando que sean seguros y coherentes.
- **Crea objetos virtuales en diversos formatos:** consiste en construir materiales digitales con diversos propósitos, siguiendo un proceso de mejoras sucesivas y retroalimentación sobre utilidad, funcionalidad y contenido desde el contexto organizacional y en su vida cotidiana.

VII. Medios y materiales físicos y tecnológicos

Materiales físicos	Materiales tecnológicos
<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de inscripción para participar en la capacitación • Ficha de asistencia de entrada y salida. • Protocolos y guías didácticas • Papelotes, plumones, papel bond, Cinta makistape • Ficha de autoevaluación • Formularios físicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Laptop • Usb, CD • Impresora, escáner, cámara digital • Proyector multimedia • Diapositivas (ppt), archivos pdf • Url, Link electrónicos • Páginas web, motores de búsqueda

VIII. Cronograma de acciones

Procesos	Actividades estratégicas	Recurso humano	Cronograma			
			M	A	M	J
Planificación	Reunión con el Gerente de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo para solicitar la autorización y aprobación del Plan de competencias digitales (e-Gerencia).	Investigadora, gerente	X			
	Reunión con los funcionarios y trabajadores para sensibilizar y concientizar sobre la importancia de desarrollar competencias digitales.		X			

	Gestión del recurso humano idóneo para brindar las capacitaciones teóricas - prácticas a los sujetos de estudio.		X	X		
	Gestión de recursos financieros para contar con un centro de cómputo con equipos modernos e internet de banda ancha.		X	X		
Organización e implementación	Organización del laboratorio de cómputo y desarrollo de las competencias digitales.	Investigadora, participantes y especialistas en TIC		X		
	Convocatoria para presentar los propósitos del Plan; organización y sistema de trabajo de los equipo interactivos y colaborativos;			X		
	Semana 1: Gestión de la información digital – interaprendizajes vivenciales, reflexivos y significativos.				X	
	Semana 2: Comunicación e interacción colaborativa. – interaprendizajes vivenciales, reflexivos y significativos.				X	
	Semana 3: Creación de contenidos. – interaprendizajes vivenciales, reflexivos y significativos.				X	
	Semana 4: Seguridad y protección digital – interaprendizajes vivenciales, reflexivos y significativos.				X	
	Semana 5: Resolución de problemas técnicos. – interaprendizajes vivenciales, reflexivos y significativos				X	
	Acompañamiento y monitoreo digital para reforzar capacidades y desempeños.				X	
Evaluación	Retroalimentación digital	Investigadora, participantes y especialistas en TIC		X	X	X
	Autoevaluación – Metacognición digital				X	X
	Portafolio digital			X	X	X

IX. Diseño del plan de capacitación en competencias digitales

SEMANA 1 – Competencia: Gestión de la información digital

Capacidades	Contenido	Producto
<ul style="list-style-type: none"> Explora, examina y evalúa información teórica confiables, así como normas, directivas y resoluciones administrativas confiables Obtiene y organiza información relevante y útil en portafolios virtuales personalizados que favorezcan su desempeño profesional. Identifica y registra fuentes de información (plataformas, bibliotecas web, página institucional) que favorezcan dinamizar el quehacer y la eficiencia laboral. Utiliza y aprovecha de manera responsable y efectiva los recursos digitales y herramientas tecnológicas para aumentar los niveles de competitividad y productividad. 	<ul style="list-style-type: none"> Explora programas aplicativos Word, Excel, PowerPoint. Carpetas y sub carpetas Explora artículos científicos. Plataformas, paginas institucionales y bibliotecas web. 	<ul style="list-style-type: none"> Portafolio virtual Archivos Word, Excel, PowerPoint Link de revistas científicas

SEMANA 2 – Competencia: Comunicación e interacción colaborativa

Capacidades	Contenido	Producto
<ul style="list-style-type: none"> • Sostiene una comunicación interactiva sincrónica y asincrónica para orientar, transparentar y atender oportunamente pedidos y reclamos de los usuarios. • Promueve el uso de netiquetas para regular diálogos sin sentido o incoherentes; así como cumplir con normas de conducta interactiva. • Construye diversos perfiles o identidades digitales a fin de direccionar la conectividad con los usuarios y proteger su imagen profesional. • Participa proactiva y constructivamente de entornos virtuales, redes sociales, y de escenarios colaborativos y corporativos online. • Muestra interés y predisposición para mantener y cultivar relaciones y contactos con comunidades digitales de aprendizaje profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales y aplicativos de mensajería de textos. • Netiquetas y reglas de interactividad y conectividad. • Perfil e identidad digital. • LinkedIn, Blogger, Wikis paces, Padiet, Glogster • Google drive, OneDrive, Dropbox. • Foros interactivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Portafolio virtual • Captura de pantallas. • Normas y reglas de interactividad. • Correo electrónico

SEMANA 3 – Competencia: Creación de contenidos

Capacidades	Contenido	Producto
<ul style="list-style-type: none"> • Expresa actitudes flexibles y de apertura para trabajar, colaborar y cooperar en el desarrollo de actividades institucionales utilizando medios digitales. • Produce documentación formal en diferentes formatos, elabora creativa y colaborativamente proyectos de mejora, y alimenta el portal web institucional con información pertinente. • Modifica, perfecciona y combina los diversos recursos digitales (programas informáticos, aplicaciones, dispositivos) que ofrece la web y las reutiliza para mejorar la circulación de la información de los protocolos y procesos administrativos y legales. • Expone autonomía y capacidad crítica, reflexiva y prosumidora para producir conocimientos (artículos, ensayos) fiables, originales, auténticas relacionadas con diferentes contextos de la gestión municipal. • Conoce las normas internacionales de citas y fuentes que le permitan adaptar, empoderar y utilizar contenidos e información digital respetando tanto la licencias para su obtención y los derechos de autor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza aplicativos Word, Excel, PowerPoint. Para producir información. • Crea formularios en Google drive • Canva, Evernote Google Drive, Camtasia • El Modelo SAMR 	<ul style="list-style-type: none"> • Portafolio virtual • Archivos en diversos formatos. • Formularios

SEMANA 4 – Competencia: Seguridad y protección digital

Capacidades	Contenido	Producto
<ul style="list-style-type: none"> • Maneja estrategias y técnicas que permitan revisar, comprobar, actualizar y proteger sus herramientas y dispositivos digitales frente a los riesgos de la red. • Conoce los efectos que puede ocasionar en su salud física, mental, psicológica y emocional el uso constante e intenso de las tecnologías y es capaz de evitar estas implicancias. • Brinda seguridad y protección de la documentación estratégica de la organización; e información biográfica confidencial y privada de los usuarios. • Expresa sensibilidad y empatía con la conservación del medio ambiente minimizando el uso excesivo del papel y otros materiales que incrementan el volumen de residuos sólidos en la gerencia. • Aplica medidas de ciberseguridad como contraseñas personalizadas, instalación de antivirus para salvaguardar la información; contrarrestar ataques y amenazas de la web a los equipos y dispositivos tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos de autor • Licencias: Copyleft, Copyright, GNU GPL La comunidad Andina – Decisión 351, INDECOPI; La Agenda Digital Peruana 2.0. • Ciberseguridad: Hacker, Spyware, Ransomware, Adware, Phishing. • Antivirus, Spam, contraseña, usuario. • Encriptación, Firewall, cortafuegos 	<ul style="list-style-type: none"> • Portafolio virtual • Captura de pantallas. • Protección de la identidad (contraseña y usuario)

SEMANA 5– Competencia: Resolución de problemas técnicos

Capacidades	Contenido	Producto
<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra capacidad para reconocer posibles problemas técnicos de los dispositivos y equipos de cómputo, e intervenir en la solución y operatividad de los mismos • Plantea acciones informadas que conlleven a elegir herramientas y dispositivos digitales que permitan afrontar y enfrentar retos y desafío complejos y críticos en el ejercicio de sus funciones. • Promueve el uso creativo e innovador de las tecnologías para solucionar y destrabar problemas que demoren la concreción de objetivos y metas; así como la buena atención al público objetivo. • Comprende que las tecnologías se perfeccionan permanentemente y frente a estos adelantos tecnológicos gestiona su propia capacitación, actualización profesional y mejora continua de sus aprendizajes digitales. • Pone en práctica actitudes solidarias y empáticas con los demás trabajadores ofreciendo apoyo técnico y compartiendo conocimientos prácticos para que soluciones situaciones imprevistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de aplicativos. • Instalación de antivirus y programas de seguridad. • Ensamblaje de equipos de computo • Manejo básico del Hardware y software. • Actualización de Sistemas operativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Portafolio virtual • Protocolos y guías digitales • Captura de pantallas • Tutoriales digitales

Acompañamiento y monitoreo digital para reforzar capacidades y desempeños. Esta estrategia de formación posibilita acompañar el proceso de internalización, empoderamiento y aprovechamiento de las tecnologías en el servicio administrativo. Tiene como propósito asesorar, orientar y guiar a los trabajadores respecto al uso eficiente de los dispositivos y entornos virtuales que utiliza; alinear el correcto manejo de las plataformas y páginas oficiales de la gerencia; fomentar las buenas prácticas digitales mediante redes productivas y competitivas; promover la cultura de la conectividad e interactividad como una oportunidad para ofrecer una atención de calidad; asegurar la familiarización con los atributos y ventajas que nos brindan los recursos digitales; motivar y estimular la creatividad, innovación e investigación para producir nuevos aprendizajes que beneficien y satisfagan las necesidades y demandas de los usuarios; potenciar los desempeños profesionales técnicos y operativos a fin de fusionar y cohesionar la responsabilidad funcional con el interés ciudadano; incentivar la consolidación de comunidades virtuales de interaprendizaje para reflexionar de manera crítica, cooperativa y constructiva el quehacer laboral.

X. Lineamiento de evaluación

Retroalimentación digital. Proceso formativo centrado en la reflexión, el apoyo didáctico y la regulación de los aprendizajes digitales. Comprende la identificación de fortalezas y dificultades que los participantes exponen en el desarrollo de sus competencias. Asume el error constructivo y los aciertos recurrentes como parte de la formación digital, incluso considera el ensayo error conductista como una forma de desaprender y reaprender. Asimismo, mediante esta estrategia se valora los esfuerzos e iniciativas de los trabajadores, motivando e incentivando la consecución autónoma y protagónica en la producción de conocimientos; y generando espacios metacognitivos y conscientes donde se manifieste la necesidad de aprender de los demás y se interese por gestionar sus propios aprendizajes.

Ficha de autoevaluación colaborativa

Apellidos y nombres del equipo	Criterios de autoevaluación										Observaciones
	Escribir la valoración Sí o No										
	Aporto ideas, opiniones y conocimientos siguiendo reglas de netiqueta	Me esfuerzo y apoyo para lograr las metas de equipo		Propongo alternativas y soluciones frente a situaciones complejas durante el desarrollo de actividades interactivas		Demuestro capacidad y expreso una actitud constructiva para debatir y compartir experiencias de aprendizaje		Examino la fiabilidad de la información y sintetizo los contenidos para establecer hallazgo y conclusiones			
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
01.											
02.											
03.											
04.											
05.											

Metacognición digital

Preguntas	Respuestas
¿Qué aprendiste?	
¿Cómo lo aprendiste?	
¿Qué estrategias aplicaste para realizar tus actividades digitales?	
¿Qué procesos seguiste?	
¿Consideras que has sido responsable y ético en el uso de internet?	
¿Trabajar con tus compañeros fue interesante para tener un mejor aprendizaje? ¿Por qué sí? ¿Por qué no?	
¿En qué procesos o actividades virtuales tuviste dificultad? ¿Le pediste ayuda a tu	

compañero? ¿Buscaste al especialista? ¿Cómo lo resolviste?	
¿Consideras pertinentes y respetuosos los comentarios de tu comunidad virtual?	
¿Qué capacidades has logrado desarrollar individual y colectivamente?	
¿Qué capacidades has puesto en práctica y cuáles puedes potenciar?	

Portafolio digital. Es una herramienta virtual que los funcionarios y trabajadores deben crear en sus dispositivos o equipos de cómputo. Este espacio permitirá organizar, ordenar y codificar los recursos, productos y contenidos de diferentes formatos de los participantes; igualmente, servirá como instrumento de evaluación de las evidencias de aprendizaje personalizo y colaborativo; además de ser un referente para verificar el progreso, limitaciones y mejora continua de las competencias digitales.

XI. Presupuesto

En la siguiente matriz se presenta los procesos, las acciones a implementar, los recursos y los costos que demandan la ejecución del Plan de competencias digitales e-gerencia.

Procesos	Actividades estratégicas	Recurso	Fuente de financiamiento	Costos aprox. S/
Planificación	Reunión con el Gerente	Diapositivas Retroproyector Computadora	Recurso propios	20.00
	Reunión con los funcionarios y trabajadores.	Diapositivas Retroproyector Computadora Bebidas hidratantes	Recurso propios	100.00
	Contrato de especialistas TIC.	Contrato de 2 expertos en TIC: Recibo de honorarios.	Municipalidad Provincial	2 000.00
	Alquiler centro de cómputo.	Contrato por horas	Municipalidad Provincial	500.00
Organización e implementación	Organización del laboratorio de cómputo.	Ambientación, Aplicativos y de archivos de trabajo	Recursos propios	50.00

	Convocatoria para el evento;	Fotocopia, impresiones y documentos oficiales de invitación	Recurso propios	20.00
	Semana 1: Desarrollo competencia gestión de la información digital.	Registro de asistencia Retroproyector	Municipalidad Provincial y recursos propios	5 000.00
	Semana 2: Desarrollo competencia comunicación e interacción colaborativa.	Dispositivos USB Papelotes Plumones Lapiceros		
	Semana 3: Desarrollo competencia creación de contenidos.	Post it Fichas informativas		
	Semana 4: Desarrollo competencia Seguridad y protección digital.	Equipos de computo Internet		
	Semana 5: Desarrollo competencia resolución de problemas técnicos.	Portafolio digital Bebidas hidratantes Refrigerios		
	Acompañamiento y monitoreo digital.	Impresiones y fotocopias de Fichas de monitoreo	Recurso propios	20.00
Evaluación	Retroalimentación digital	Servicios mensual de plataformas Zoom y Google meet (1 año)	Municipalidad Provincial	1 000.00
	Autoevaluación – Metacognición digital	Impresiones y fotocopias de Fichas de evaluación	Recurso propios	20.00
	Portafolio digital	Presentación de evidencias de aprendizaje	Recurso propios	20.00
Costo total				8 750.00

Las fuentes de inversión serán compartidas, la investigadora como responsable directa autofinanciará acciones que están a su alcance; y las que demanden de mayores recursos se gestionará en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para obtener apoyos logísticos y económicos.

Validación de la propuesta

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: **Mg. Ramírez Cueva, Rensso Janpier**

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada Competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado:

1.1. **Especialidad:** Lic. Comercio y Negocios Internacionales

1.2. **Grado académico:** Maestro en Gestión Pública

2. Test de autoevaluación del experto

2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo= 1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									x

2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	x		
Su propia experiencia	x		
Trabajos de autores nacionales	x		
Trabajos de autores internacionales	x		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	x		
Su intuición	x		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Mg. Ramírez Cueva, Rensso Janpier
--	--

Se ha elaborado un instrumento para que se evalué Competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: Competencias digitales y calidad del servicio.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna que usted crea por conveniente. Las categorías son:

Muy de acuerdo (MA)

Bastante adecuado (BA)

Adecuado (A)

Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si Ud., considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. ASPECTOS GENERALES

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Secciones que comprende	X				
3	Nombre de estas secciones	X				
4	Elementos de cada una de sus secciones	X				
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

2.2. CONTENIDO

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Coherencia entre el título y la propuesta	X				
3	Guarda relación el programa con el objetivo general	X				
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				
6	El tema tiene relación con la propuesta	X				
7	La fundamentación tiene sustento para la propuesta	X				
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				

9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
10	La propuesta está insertada en la investigación	X				
11	La propuesta cumple con los requisitos	X				

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				
5	Consistencia	X				
6	Claridad: La propuesta está formulada con lenguaje apropiado	X				
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta	X				
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros	X				

Lugar y fecha: Jaén, 3 de enero del 2022



MG. GESTIÓN PÚBLICA
LIC. RENSSO JANPIER RAMIREZ CUEYÁ

 Firma del experto

DNI N°: 74232491

Nombre: **Mg. Ramirez Cueva, Rensso Janpier**

Celular: 939831178

Gracias por su valiosa colaboración.

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: Mg. Armando Neptalí Cieza Neyra

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada Competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado:

1.1. **Especialidad:** Docente

1.2. **Grado académico:** Magister en Investigación y Docencia Superior

2. Test de autoevaluación del experto

2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo= 1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									x

2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores internacionales	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	X		
Su intuición	X		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Mg. Armando Neptalí Cieza Neyra
--	--

Se ha elaborado un instrumento para que se evalué Competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: Competencias digitales y calidad del servicio.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna que usted crea por conveniente. Las categorías son:

Muy de acuerdo (MA)

Bastante adecuado (BA)

Adecuado (A)

Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si Ud., considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. ASPECTOS GENERALES

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Secciones que comprende	X				
3	Nombre de estas secciones	X				
4	Elementos de cada una de sus secciones	X				
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

2.2. CONTENIDO

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Coherencia entre el título y la propuesta	X				
3	Guarda relación el programa con el objetivo general	X				
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				
6	El tema tiene relación con la propuesta	X				
7	La fundamentación tiene sustento para la propuesta	X				
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				

9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
10	La propuesta está insertada en la investigación	X				
11	La propuesta cumple con los requisitos	X				

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				
5	Consistencia	X				
6	Claridad: La propuesta está formulada con lenguaje apropiado	X				
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta	X				
8	Es objetiva esta expresado en indicadores precisos y claros	X				

Lugar y fecha: Jaén, 10 de enero del 2022



Armando Neptalí Cieza Neyra
DNI N° 27727367
MAGISTER EN INVESTIGACIÓN
Y DOCENCIA SUPERIOR

Firma del experto

DNI N°: 27727367

Nombre: **Mg. Armando Neptalí Cieza Neyra**

Celular: 975699290

Gracias por su valiosa colaboración.

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: Mg. Vergara Hiyo, Alex Wilson

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada Competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. **Especialidad:** Administrador
- 1.2. **Grado académico:** Magister en Gestión Pública

2. Test de autoevaluación del experto

- 2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo= 1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									x

- 2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores internacionales	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	X		
Su intuición	X		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Mg. Vergara Hijo, Alex Wilson
---------------------------------	-------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe Competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo.

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: Competencias digitales y calidad del servicio.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna que usted crea por conveniente. Las categorías son:

- Muy de acuerdo (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud., considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. ASPECTOS GENERALES

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Secciones que comprende	X				
3	Nombre de estas secciones	X				
4	Elementos de cada una de sus secciones	X				
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

2.2. CONTENIDO

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Coherencia entre el título y la propuesta	X				
3	Guarda relación el programa con el objetivo general	X				
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				
6	El tema tiene relación con la propuesta	X				
7	La fundamentación tiene sustento para la propuesta	X				
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				

9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
10	La propuesta está insertada en la investigación	X				
11	La propuesta cumple con los requisitos	X				

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				
5	Consistencia	X				
6	Claridad: La propuesta está formulada con lenguaje apropiado	X				
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta	X				
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros	X				

Lugar y fecha: Jaén, 3 de enero del 2022



Firma del experto

DNI N°: 09372901

Nombre: **Mg. Vergara Hiyo, Alex Wilson**

Celular: 984255345

Gracias por su valiosa colaboración.