



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Transformación digital y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital  
de Castillo Grande, 2024”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

**Bachiller en Marketing e Innovación**

**Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**PRESENTADO POR:**

Villar Gonzales, Miguel Leonardo - Marketing e Innovación

Yucra Lizarribar, Yasmin Alessandra - Administración y Dirección de Negocios

**ASESOR:**

Dra. Albarracín Aparicio, Roxana Alexandra

LIMA, PERÚ

2024

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR (A)**

Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Cabrera Briones, Christian Alfonzo

Diaz Vasquez, Nataly

Huertas Valladares, Eduardo José

## **DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Miguel Leonardo Villar Gonzales identificado con DNI N° 70908493 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesora la Sra Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificada con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

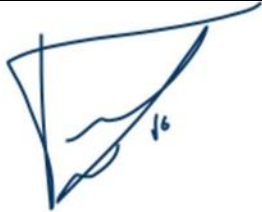


Yo, Yasmin Alessandra Yucra Lizarribar identificada con DNI N° 73035980 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesora la Sra Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificada con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

### **DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:**



- a) Somos los autores del documento académico titulado “Transformación digital y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024”
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 22% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 08 de marzo del 2024.

**Firmas de los autores**

<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma</b>	<b>Huella</b>
<b>Miguel Leonardo</b>	<b>Villar Gonzales</b>	<b>70908493</b>		
<b>Yasmin Alessandra</b>	<b>Yucra Lizarribar</b>	<b>73035980</b>		

**Firma del asesor**

<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma</b>	<b>Huella</b>
<b>Roxana Alexandra</b>	<b>Albarracin Aparicio</b>	<b>41981490</b>		

## **DEDICATORIA**

A mi familia por estar motivándome a seguir dando lo mejor de mí cada día de mi vida.

***Miguel Villar***

A mi madre, quien ha sido mi fortaleza, ejemplo y sostén siempre.

***Yasmin Yucra***

## **AGRADECIMIENTO**

A, Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio por su integridad, vocación y guía para poder realizar este proyecto y tenga las bases correctas y se convierta en una herramienta óptima para el análisis de investigación deseada.

## ÍNDICE

Asesor y miembros del jurado .....	ii
Declaración jurada de originalidad .....	iii
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Índice de tablas .....	xi
Índice de gráficos .....	xii
Índice de figuras .....	xiii
Resumen .....	xiv
Abstract .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL .....	3
1.1 Título del Proyecto .....	3
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario.....	3
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación .....	3
1.4 Alcance de la solución.....	4
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	5
2.1 Realidad problemática.....	5
2.1.2 Formulación del problema.....	8
2.1.2.1 Problema general.....	8
2.1.2.2 Problemas específicos.....	8

2.1.3	Objetivos de investigación .....	8
2.1.3.1	Objetivo general.....	8
2.1.3.2	Objetivos específicos .....	8
2.1.4	Justificación de la investigación .....	9
2.1.4.1	Teórica.....	9
2.1.4.2	Metodológica.....	9
2.1.4.3	Práctica.....	9
2.1.4.4	Limitaciones del estudio.....	10
2.1.6	Viabilidad del estudio .....	10
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL .....		11
3.1	Antecedentes .....	11
3.1.1	Nacionales .....	11
3.1.2	Internacionales.....	12
3.2	Marco teórico.....	15
3.2.1	Transformación digital.....	15
3.2.2	Calidad de Servicios .....	21
3.3	Definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES.....		32
4.1	Formulación de hipótesis principales y derivadas .....	32
4.1.1	Hipótesis principal .....	32
4.1.2	Hipótesis derivadas.....	32
4.2	Operacionalización de variables.....	32

V1: Transformación Digital.....	32
V2: Calidad de Servicios.....	33
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
5.1 Diseño metodológico.....	34
5.2 Población.....	36
5.3 Muestra.....	36
5.4 Técnica de recolección de datos.....	37
5.5 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información.....	37
5.6 Resultados.....	39
5.6.1 Análisis descriptivo.....	39
5.6.2 Análisis ligados a las hipótesis.....	47
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....	56
6.1 Alcance esperado.....	56
6.2 Descripción de la propuesta de innovación.....	56
6.3 Diagnóstico situacional.....	58
6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora.....	59
6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación.....	59
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES.....	71
CAPÍTULO VII: ANEXOS.....	80
ANEXO 01: REPORTE DE SIMILITUD - TURNITIN.....	80
ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	81

ANEXO 05: VALIDACIÓN DE EXPERTO..... 86

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad de la variable de Transformación digital. ....	38
Tabla 2: Confiabilidad de la variable calidad de servicios. ....	39
Tabla 3: Análisis descriptivo de la variable transformación digital.....	39
Tabla 4: Análisis descriptivo de la variable calidad de servicios.....	41
Tabla 5: Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad del servicio. ....	42
Tabla 6: Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta. ....	44
Tabla 7: Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles. ....	45
Tabla 8: Matriz de correlación .....	47
Tabla 9: Matriz de correlación .....	49
Tabla 10: Matriz de correlación. ....	51
Tabla 11: Matriz de correlación .....	53
Tabla 12: Indicadores del proyecto .....	67
Tabla 13: Presupuesto .....	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Análisis descriptivo de la variable transformación digital. ....	40
Gráfico 2: Análisis descriptivo de la variable calidad de servicios. ....	41
Gráfico 3: Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad del servicio. ....	43
Gráfico 4 Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta. ....	44
Gráfico 5 Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles.....	46
Gráfico 6: Matriz de correlación.....	48
Gráfico 7: Matriz de correlación.....	50
Gráfico 8: Matriz de correlación.....	52
Gráfico 9: Matriz de correlación.....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Difusión mediante su página web institucional.....	65
Figura 2 Difusión mediante su página web institucional.....	65
Figura 3 Difusión mediante su página web institucional.....	66
Figura 4 Difusión mediante su página web institucional.....	66

## RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la transformación digital y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande en el año 2024, es así como dicho estudio utilizó un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional. La población se consideró 50 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande en el año 2024, y aplicando la fórmula poblacional finita se obtuvo una muestra de 28 colaboradores administrativos, Así mismo se realizaron los cuestionarios a 28 colaboradores administrativos y se validaron en consecuencia para determinar el nivel de relación que existe entre la transformación digital y la calidad de servicio. El valor obtenido es de 0.889, Dicho resultado representa un 88.9% de excelente confiabilidad basado en el procedimiento estadístico en alfa de Cronbach, usando la herramienta SPSS 24, por la cual se evidencia que los datos obtenidos son de alta consistencia, así mismo se consiguió un Rho de Spearman de 0.719 interpretándose como una correlación positiva alta; por ende existe una correlación significativa; aceptando la hipótesis planteada debido a que su significancia está por debajo a 0.05 esto quiere decir que, la transformación digital significativamente influye en la calidad de los servicios resaltando la importancia de la transformación digital considerando que todas las organizaciones indistintamente del rubro sea de índole privado o público.

**Palabras clave:** Transformación digital, calidad de servicios, Herramientas tecnológicas, computación en la nube, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta.

## ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between digital and the quality of services in the District municipality of Castillo Grande in the year 2024, this is how this study used a quantitative approach, correlational descriptive level. The population was calculated to be 50 administrative collaborators of the District Municipality of Castillo Grande in the year 2024, and by applying the finite population formula, a sample of 28 administrative collaborators was obtained. Likewise, the questionnaires were carried out on 28 administrative collaborators and were validated accordingly to Determine the level of relationship that exists between digital transformation and service quality. The value obtained is 0.889, this result represents 88.9% excellent reliability based on the statistical procedure in Cronbach's alpha, using the SPSS 24 tool, which shows that the data obtained are of high consistency, likewise it was obtained a Spearman's Rho of 0.719, interpreted as a high positive rating; finally there is a meaningful evaluation; Accepting the proposed hypothesis because its significance is below 0.05, this means that digital transformation significantly influences the quality of services, highlighting the importance of digital transformation considering that all organizations, regardless of the sector, whether private or public.

**Keywords:** Digital transformation, quality of services, technological tools, cloud computing, service reliability, responsiveness.

## INTRODUCCIÓN

En un contexto cada vez más influenciado por la digitalización, la modernización tecnológica se posiciona como un factor clave en la mejora y eficacia de las prestaciones gubernamentales. En este contexto, el estudio se dirige hacia la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, ubicada en Leoncio Prado - Huánuco, con el propósito de indagar y comprender el vínculo entre la transformación digital y la calidad de las prestaciones que brinda la entidad.

La acelerada evolución de la tecnología ha impactado no solo en el sector privado sino también en la gestión de entidades gubernamentales. El municipio en estudio se encuentra inmerso en este proceso, y la pregunta clave que motiva esta investigación es: ¿Cómo la transformación digital puede influir en la calidad de los servicios públicos ofrecidos por esta entidad?

Para abordar esta interrogante, se ha realizado un estudio exhaustivo que abarca desde el estudio de habilidades digitales de los colaboradores hasta el análisis estadístico de la relación entre la implementación de herramientas tecnológicas y diversos aspectos de la calidad de servicios, tales como la fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

El presente trabajo no solo busca identificar la influencia de la transformación digital en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, sino que también propone una innovadora estrategia de implementación. A través de la introducción del gestor documental Alfresco y otras herramientas digitales, se espera optimizar los procesos documentales, mejorar la eficiencia operacional y, en última instancia, elevar el estándar de atención proporcionado a los ciudadanos.

Se espera que este trabajo sirva como referencia no solo para la Municipalidad Distrital de Castillo Grande sino también para otras entidades gubernamentales que enfrentan el desafío de adaptación tecnológica.

La transformación digital no solo se presenta como una exigencia del momento, sino como una oportunidad para redefinir y modernizar la interacción entre las autoridades y los habitantes. Este estudio contribuye al entendimiento de cómo la adopción estratégica de la tecnología puede fortalecer el nivel de los servicios gubernamentales y, en última instancia, enriquecer la experiencia del usuario al utilizar los servicios públicos.

## **CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1 Título del Proyecto**

Transformación digital y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.

### **1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario**

La línea de investigación que se aplicará al proyecto es: mejora de procesos y operaciones, ya que a través del análisis de las capacidades que tiene una entidad podría alcanzar una eficiencia en cada uno de los servicios que ofrecen y generar así un impacto positivo en el desarrollo de la calidad de servicio mediante el uso de los canales digitales de la entidad, desarrollando así estrategias y soluciones específicas.

### **1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación**

Se desenvolverá en la actividad económica social para poder desarrollar el análisis y analizar y mejorar específicamente la gestión pública. Asimismo, la investigación se centra en la transformación digital y la calidad de servicio, buscando así principalmente la mejora de la calidad de servicio de la entidad pública, Utilizando integralmente los medios estratégicos para cumplir las necesidades del usuario y poder optimizar los procesos con el uso de las nuevas herramientas digitales que se implementen en la entidad, tal como está proyectado en la agenda digital peruana en base a un servicio de política nación digital, donde permite la unión de los esfuerzos, estrategias y compromisos en las acciones para generar la transformación digitalizada; además de intervenciones asociadas al proceso de digitalización establecida

en base a diferentes maneras aprobadas para conseguir lo planteado (Decreto Urgencia N° 006-2020-PCM).

#### **1.4 Alcance de la solución**

La finalidad es reducir la utilización ineficiente de los servicios que brindados por las entidades estatales, ya que en la atención al ciudadano, el proceso de los trámites administrativos que se realizan es cada vez más lento, por lo tanto se quiere buscar una mejora en relación a la calidad de servicio identificando las oportunidades de mejora por medio de la aplicación de técnicas empleando herramientas digitales.

## CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

### 2.1 Realidad problemática

La sociedad ha ido pasando por un proceso de digitalización que está asociado al uso generalizado de estrategias digitales, generando repercusiones en lo social y económico. Esta evolución hacia una sociedad que se transforma digitalmente tiene ventajas competitivas en la economía global, pero también influye y obliga a transformar las industrias tanto públicas como privadas.

Alonso (2017) explica que “es un proceso por el cual la organización genera estrategias insertando tecnologías nuevas a sus principios y políticas de la empresa a fin de consolidar su eficiencia en términos de producción logrando entender que las mejores atraen beneficios múltiples que recaen en los colaboradores y también en los usuarios” (p.5). Es por ello que el uso de estas variables en las organizaciones, cumplen un papel crucial para la amplitud de nuevas alternativas de solución, aprovechando los datos y así mejorar las expectativas del ciudadano en su adaptación al acceso de servicios públicos digitales.

Así también Del Val (s.f.) detalla que “ahora las necesidades de los clientes han variado. Los mercados en la actualidad requieren adaptación y originalidad al ofertar servicios y productos. Los clientes necesitan calidad en cada uno de los servicios y productos adquiridos, valorando cada vez más la calidad de igual forma los usuarios están dispuestos a pagar por una experiencia que por el producto o servicio mismo. Por eso, es una obligación optimizar sus estrategias de canales de atención, añadir nuevos servicios, experiencia individualizada, capacidad de actualización y adaptación” (p.4). Es importante conocer lo que los clientes quieren

del desempeño del servicio, para poder así atender sus necesidades más recurrentes.

Aiteco (2009) publicó un artículo sobre el modelo *SERVQUAL* dado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, en el que se muestra que este modelo se utiliza actualmente para estudiar la calidad del servicio. Este modelo está conformado por: empatía, capacidad de respuesta, tangibilidad y confiabilidad.

Es así como, luego del COVID-19 se ha venido incrementando la implementación de la transformación digitalizada a nivel mundial. Es por ello que, en Perú, hoy en día los gobiernos locales vienen optando por utilizar tecnologías digitales para continuar con sus operaciones y así puedan gestionar procesos eficientes, esto resalta bastante ya que los ciudadanos de dicho distrito se ven en la necesidad de tener conectividad con la sociedad y sus autoridades locales.

Por ello, el gobierno central emitió el Decreto Supremo número 157 del año 2021 Presidencia del Consejo de Ministros, sobre el establecimiento del Sistema Nacional de Transformación Digital. Por lo tanto, el sistema está diseñado para organizar la actividad de la administración estatal y promover su aplicación en el mundo empresarial para lograr las metas (Peruano, 2020).

Así mismo el gobierno central promueve e implementa herramientas digitales fáciles de usar para que los ciudadanos tengan mayor facilidad al momento de realizar cualquier tipo de trámite documentario en alguna entidad pública, y con ello tener una óptima calidad de servicio.

Dañino (2019) nos dice que “en nuestro país casi 23 millones de peruanos se resalta que del total el 68% tiene acceso a internet; mientras que el 91% ingresa a las redes sociales por medio de celulares inteligentes” (p.10).

Por lo tanto, los canales digitales son los medios sociales más usados por los ciudadanos ya que, proporcionan gran cantidad de información sobre difusiones que realizan las entidades públicas, la cual refleja lo que la sociedad desea o reclama a través de sus comentarios, publicaciones, reacciones de manera online. Por lo tanto, el municipio, a la actualidad carece de las atenciones al usuario de forma digital, es por ello que sus atenciones son netamente de forma presencial, es aquí donde se genera ciertas incomodidades en la ciudadanía, por el hecho de hacer demasiada cola para una atención de urgencia, entregar algún documento de gestión o consulta sobre los servicios que brinda la municipalidad sobre sus diversos programas, es por ello que se necesita implementar de forma cuidadosa y responsable la digitalización, empezando por formular un plan digital de gobierno, optimizando la web, implementando una eficiente mesa de partes digitalizada, además de manejar de manera correcta la información digital de los canales de socialización del municipio.

Por tanto, se cree que si las instituciones públicas que se adaptan a la digitalización y mejoran significativamente su calidad en las prestaciones que brindan a los habitantes, esto fortalecerá y fomentará una sociedad digital inclusiva, en el Perú.

## **2.1.2 Formulación del problema**

### **2.1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la transformación digital influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?

### **2.1.2.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera la transformación digital influye en la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?
- ¿De qué manera la transformación digital influye en la Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?
- ¿De qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?

## **2.1.3 Objetivos de investigación**

### **2.1.3.1 Objetivo general**

- Determinar de qué manera la transformación digital influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.

### **2.1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera la transformación digital influye en la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.
- Determinar de qué manera la transformación digital influye en la Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.
- Determinar de qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.

## **2.1.4 Justificación de la investigación**

### **2.1.4.1 Teórica**

Este estudio se justifica teóricamente por uso de la variable transformación digital y su dimensión de canales digitales, Además se regirá en base al modelo *SERVQUAL*, cinco dimensiones de calidad de servicio. El aporte a esta investigación ayudará a que estas estrategias que se implementen puedan servir de refuerzo a otras entidades públicas. porque permitirá una transmisión más eficiente de mensajes y dará como resultado un sistema moderno que brinde mensajería instantánea y retroalimentación en beneficio de la sociedad y la propia institución, asimismo se proporcionará acceso a contenidos informativos, estas herramientas digitales permiten una comunicación instantánea y eficiente mediante el uso de Internet, permitiendo a los contribuyentes compartir y recibir noticias en tiempo real de todos los hechos que pasan en el distrito.

### **2.1.4.2 Metodológica**

Esta justificación se fundamenta en los avances de la transformación digital, con la dimensión de sus canales digitales como punto principal, es por ello por lo que esta información se considera investigación cuantitativa. Utilizando herramientas de recopilación de datos, el contenido es adecuado para quienes quieran posicionarse como instituciones públicas eficientes en relación con calidad de servicio o adaptación a la transformación digital.

### **2.1.4.3 Práctica**

La investigación buscará dar soluciones estratégicas en el uso de sus canales digitales, lo que permitirá que sea de ayuda útil para las futuras investigaciones y así aumentar su efectividad, transparencia y reputación en las entidades públicas.

Los resultados del estudio contribuirán en la optimización de las prestaciones de servicios empleando herramientas digitales en entidades públicas.

#### **2.1.4.4 Limitaciones del estudio**

Se identificó como limitación al realizar dicho estudio, es salvaguardar la información a los trabajadores administrativos, teniendo en cuenta que se estudiará al personal administrativo de las oficinas de la entidad municipal de Castillo Grande; además el autor del trabajo de investigación se encuentra en Lima, por lo cual se optó trabajar con el instrumento de recojo de datos a través de la herramienta Google Forms.

#### **2.1.6 Viabilidad del estudio**

En este caso el proyecto es viable, debido a que se medirá este estudio con recopilación de la data de proyectos de investigación sobre la transformación digital y calidad de servicios, el estudio se realizará de forma externa, siendo encuestas anónimas, lo que permitirá la investigación de información actualizada, la recolección y procesamiento de los datos recolectados sean eficientes y puedan servir para próximos proyectos.

## CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

### 3.1 Antecedentes

#### 3.1.1 Nacionales

Concha (2022) desplegó su estudio “la relación en la calidad del servicio y satisfacción del público de la Municipalidad de Huarochirí, Perú”. Cuyo objetivo fue: “Identificar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del municipio”. Entonces la calidad de los servicios es un agente clave para dicha variable; por lo que, es necesario resaltar que las entidades puedan prestar atención a carencias y expectativas de sus clientes para tener una eficiente satisfacción del usuario. En consideración al procedimiento, se empleó una estadística básica y cuantitativa a una población comprendida por habitantes de la municipalidad en estudio. El número de personas a encuestar fue de 250 usuarios. El resultado indica que: esta herramienta influyó de manera significativa y se concluyó una alta relación entre ambas variables ( $Rho = 0.880$ ).

Silva et al. (2021). desplegó su investigación de nombre: “relación entre la calidad de los servicios prestados y satisfacción del usuario en las empresas de comida, hospedajes y medios de transporte con la satisfacción del cliente en el distrito de Canchaque en Piura, Perú”. Buscó conocer el vínculo entre la calidad de la satisfacción y servicio de la clientela de las empresas en estudio. En consideración al procedimiento, se utilizaron: tipo subjetivo, cuantitativo. Para conseguir los objetivos planteados, se basó en el modelo SERVQUAL. A una población compuesta por: La población objetivo de la investigación la componen los ciudadanos que visitan el distrito de Canchaque; nacional o internacional; el número de personas a encuestar es de 196 turistas. Las respuestas indican que:

Concluyendo que la satisfacción del cliente y la calidad del servicio se encuentra relacionada ( $Rho = 0.349$ ), mientras que la correlación de la calidad del servicio y el medio de transporte es baja ( $Rho = 0.269$ ).

Montalvo (2020) desplegó su investigación de nombre: “relación entre la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado”. Cuyo fin fue: “establecer la relación entre la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios”. En el sector salud, la excelencia resulta crucial para lograr una cobertura sanitaria integral y constituye un requisito esencial para asegurar usuarios satisfechos. Prestar calidad en cada uno de los servicios demanda una sólida gobernanza y un personal sanitario debidamente calificado y competente. Este estudio fue cuantitativo, no experimental y correlacional. Incluyó a 250 pacientes que buscaron atención en el área mencionada, y se determinó que 152 pacientes conforman la población objeto de encuesta. Los hallazgos revelaron que, el estadígrafo Spearman de 0.590, incluyéndose la existencia de una correlación mediana, directa y significativa entre las variables de estudio.

### **3.1.2 Internacionales**

Calero (2021) desarrolló un estudio denominado: “Mejora continua y calidad de servicio percibida por usuarios del Centro de Salud Ciudad Victoria, Guayaquil, 2021”. Cuyo objetivo fue: “evaluar la relación entre la mejora continua y la calidad de los servicios para la clientela”. Fue descriptivo correlacional, con una población compuesta por 2500 clientes atendidos en servicios adquiridos. Incorporó a 332 clientes, Las respuestas según la estadística aplicada: Se emplearon dos instrumentos en base a las variables. Los hallazgos: PRIMERO: Efectivamente

existe relación muy débil y baja con un coeficiente de 0.167, y con una sig. inferior a 0.05 aceptándose la  $H_0$ . SEGUNDO: No se presencia un vínculo entre mejora continua y seguridad en calidad relacionados a los servicios, se demuestra con un Rho de -0,068 y sig.  $> 0.05$ . Por lo que, mejora continua su influencia es nula en seguridad en calidad de los servicios. TERCERO: Efectivamente se presencia una relación sumamente débil entre mejora continua y empatía de calidad relacionada a los servicios con Rho de 0.171 y significancia  $> 0.05$ ; de ello se infiere que, mejora continua tiene influencia nula en empatía de calidad de los servicios. CUARTO: Efectivamente se evidencia un vínculo sumamente débil en mejora continua y la respuesta rápida como capacidad enfocada a la calidad de los servicios, además posee un Rho de 0.156 y sig.  $> 0.05$ ; por lo que, para mejora continua no se presencia relación en cuanto a capacidad de respuesta en calidad relacionada a los servicios prestados.

Martin (2021) desarrolló un estudio titulado "Estrategias enfocadas a la transformación digitalizada para las PYMES en gestión y generar contenido digital", planteada por LAM. El objetivo fue establecer estrategias para generar contenidos digitales en MYPES, permitiéndoles migrar del entorno físico a la digital, según lo propuesto por la agencia digital LAM.

En relación con la transformación digital, la autora analizó diversos conceptos, destacando la vital importancia de este factor para las MYPES, dado que la sociedad moderna está inmersa en la digitalización. Según Aguilar (2018), la llegada de la digitalización ha obligado a las empresas a implementar una serie de tácticas para ingresar con eficacia al entorno digital.

En cuanto a la metodología empleada, se utilizaron encuestas y cuestionarios. La población objetivo estuvo conformada por PYMES del sector Comercio, siendo el país de Colombia, en específico Bogotá, quien alberga mayormente estas empresas.

En su totalidad, las PYMES en el sector del comercio representan el 38%, lo que equivale a un total de 28,544 empresas, todas clasificadas como micro y pequeñas empresas. Asimismo, se encuestó a 200 compañías en Bogotá. Los resultados revelaron que únicamente el 37% poseen una página web, y el 46% afirmó que es relevante para una estrategia digital, especialmente en sectores como restaurantes y supermercados dentro del comercio. Por consiguiente, los activos digitales se perciben como indispensables para estas empresas.

Quiroz (2020) realizó un "Análisis de la Calidad de Servicio al Cliente de la Empresa Dave Transport S.A.", se centra en analizar la calidad de los servicios dados por dicha empresa. La autora resalta que la calidad de los servicios proporcionados a los clientes es lo que distingue a las empresas, ya que comprender los requerimientos y deseos de los usuarios, junto con una comunicación efectiva y asertiva, puede generar una preferencia hacia la empresa Dave Transport S.A. Además, basándose en el modelo Servperf de Alteco (2020), este se enfoca en evaluar el rendimiento del servicio para medir su calidad, utilizando los ítems y dimensiones de dicho modelo, eliminando sólo las expectativas de los usuarios. En cuanto a la metodología, se emplearon encuestas y cuestionarios dirigidos a una población conformada por usuarios actuales de la empresa Dave Transport S.A., con una muestra de 124 usuarios. Los hallazgos revelaron que más del 50% de los

usuarios desean autobuses más atractivos y destacan la importancia de la presentación del conductor, así como la seguridad de las unidades móviles como aspectos primordiales.

## **3.2 Marco teórico**

### **3.2.1 Transformación digital**

En los últimos tiempos, se han difundido numerosas interpretaciones de la transformación digital, y estas definiciones han experimentado cambios significativos. Las empresas han mostrado un interés creciente en la rápida adopción de nuevas tecnologías con el objetivo de reducir los costos unitarios y competir efectivamente en el mercado. Su enfoque se centra en mejorar la eficiencia, productividad e innovación para alcanzar sus objetivos comerciales de manera más efectiva (Armas, 2019).

Es por ello que las empresas para que se mejore la eficiencia en el trabajo, la productividad y la mejora en la calidad de servicio deben adaptarse a la transformación digital ya que esta es esencial para poder continuar con las nuevas formas de comunicar y competir en el mercado. Cuando se hace referencia a la digitalización en las empresas, se encuentran muchas definiciones de las cuales, con las que más uno se identifica porque aclara y facilita los términos como profesionales son las siguiente:

Se puede decir que, la digitalización en las empresas tradicionales no ha adoptado tecnologías y métodos de trabajo digitales a gran escala para cultivar una cultura de cambio, experimentación, aprendizaje y progreso continuo. La consultora indica que otras empresas están considerando reformas integrales, pero aún no han pasado de la etapa de concepto (Boston Consulting Group, 2023).

Por lo tanto, la transformación digital es parte de una estrategia implementada en toda una organización, así mismo te permite integrar herramientas tecnológicas innovadoras, como puede ser la implementación de una firma digital para contratos y documentación, un software específico de gestión de documentos, entre otros.

Continuando con La transformación digital, se considera que es importante porque permite a las empresas adaptarse a las nuevas condiciones de uso de las tecnologías. Además, es de gran ayuda para las organizaciones a mantenerse al día con las nuevas demandas o tendencias, es por ello que el siguiente autor menciona lo siguiente:

Dicha transformación se basa en el empleo intensivo de tecnología digital, por lo que las tecnologías digitales conducen a cambios sociales y culturales. de forma Continuada, disruptiva y estratégica, impulsa la sistematización y análisis de datos, la modernización de procesos y el desarrollo tecnológico. Valor social y económico para organizaciones y ciudadanos (PCM, 2021).

Como resultado, cada ciudadano tiene de forma individual mayores expectativas de utilizar nuevos dispositivos tecnológicos, plataformas digitales, entre otros, haciendo de ellos y convirtiéndolos en nuevas fuentes de información y funcionalidad de nuevas maneras de recolectar datos para una empresa que busca generar mejoras en sus procesos, innovación y servicios.

### **Herramientas tecnológicas**

La transformación digital en las organizaciones ha ido avanzando significativamente debido a que las empresas de hoy han optado por incorporar nuevas herramientas digitales. Es por ello que, para adaptarse a las nuevas circunstancias globales, es necesario implementar herramientas tecnológicas,

modernizarse, mejorar sus procesos y su productividad con eficiencia para así conseguir nuevos estándares competitivos en el mercado laboral (Clemons, 2019).

Se considera que para una empresa o entidad pública que quiera implementar una herramienta digital para mejorar sus procesos o productividad, tendría que capacitar a sus colaboradores, además de ya tener una fácil adaptación a los cambios por parte de su entorno, para poder así tener un uso eficaz de dichas herramientas digitales. Por otro lado, cuando se habla de transformación digital se refleja el empleo de una herramienta digital. Por lo tanto, es muy importante la interacción humana con los dispositivos digitales.

Con el respaldo y ayuda de las técnicas estratégicas proporcionadas por el marketing, es posible comprender la importancia crucial de enfocarse en el punto de venta o establecimiento comercial. La ubicación de este lugar ejerce una influencia directa en el comportamiento del consumidor, es crucial y esencial fortalecer este espacio físico donde se lleva a cabo la transacción. Esto se logra mediante la implementación de diversas iniciativas destinadas a convertir la estancia en el establecimiento en una experiencia inolvidable y memorial para el cliente (Jiménez et al., 2019). La cita anteriormente mostrada, destaca la esencia crucial de la interacción humana con dispositivos digitales y subraya la relevancia de la experiencia táctil en la era digital. La transformación digital es parte del cambio o adaptación de las organizaciones por medio de la aplicación de herramientas digitales que posibiliten solucionar problemas de forma efectiva y adecuada.

A lo largo de la evolución científica, se han desarrollado nuevas herramientas e ideas que han abierto un abanico de oportunidades tanto para el proceso de marketing como el proceso de adaptación a las herramientas digitales como los

dispositivos tecnológicos, redes sociales entre otras plataformas virtuales las cuales parecían todo un desafío y reto significativo el cual amerita un desempeño intelectual para poder estar inmersos en el mundo tecnológico (Nivela et al., 2019). Por lo tanto, las herramientas tecnológicas nos permiten repensar el rumbo de la organización en el sentido de que puede pasar de la adopción de tecnología a una verdadera transformación digital. Dejando de lado los métodos tradicionales, hoy gracias a los avances tecnológicos se ha acortado la distancia y se puede llegar a todas partes del mundo.

Como menciona Nuñez y Miranda (2020) las herramientas tecnológicas son instrumentos o procesos que facilitan la gestión del conocimiento, ya sea en su dimensión técnica, mental u organizativa. En esencia, estas herramientas agilizan el intercambio de información y saberes dentro de una institución. La implementación de estrategias digitales resulta fundamental para simplificar las labores y optimizar el uso de los recursos disponibles, lo que permite adquirir, crear y difundir información tanto interna como externamente en la institución. Este enfoque busca satisfacer las demandas y expectativas de los ciudadanos de manera eficaz y oportuna. Entonces las herramientas digitales permiten a las organizaciones informar todo lo que sucede en el entorno y más allá, así mismo permite asegurar la continuidad de los negocios en esta era digital, además permite prevenir posibles sucesos, con la ayuda de las herramientas digitales se podrá tener la oportunidad de optimizar cualquier aspecto en los procesos administrativos, operativos, capacidad de producción y automatización de las tareas diarias.

Cuando se habla de Big Data, se hace referencia a la vasta cantidad y variedad de datos que maneja una entidad. La utilidad de Big Data para muchas organizaciones radica en su capacidad para responder preguntas que ni siquiera las empresas sabían que tenían. En resumen, con la abundancia de información disponible, los datos pueden ser analizados o modelados en relación con la necesidad específica de la organización. Permitiendo a las organizaciones identificar problemas de manera más clara y comprensible.

La recolección de extensas cantidades de datos e identificar patrones en los datos posibilita que las empresas funcionen de forma más veloz, eficiente y efectiva (Toro y Laniado, 2019). Por lo tanto, es esencial que toda entidad u organización cumpla con los métodos necesarios como son los predicativos, descriptivos y prescriptivo para un óptimo procesamiento de información y así se obtenga una mejor comprensión y para que se pueda lograr unas buenas tomas de decisiones con los aprendizajes automáticos que brindan las inteligencias artificiales.

### **La computación en la nube**

Cuando utilizamos servicios online no podemos ver todos los equipos tecnológicos que están detrás donde no sólo almacena toda la información del mundo, sino que también la utilizan para diversos fines. Es por ello que la computación en la nube posibilita a las organizaciones ingresar más rápido a los softwares, ya que las empresas de hoy necesitan implementar en sus sistemas nuevas funciones, actualizaciones, y almacenar datos, al mismo tiempo que las hace lo suficientemente flexibles para una mejor relación a sus datos e informaciones (Jinez, Sorroza, Villacis, Caraguay y Sánchez, 2018).

Es así como la computación en la nube suele utilizarse ampliamente en el entorno como un suministro de servicios informáticos mediante el uso de internet con el propósito de que se mejore el empleo de los recursos de una organización. Cuando se habla de la digitalización actual, la computación en la nube es utilizada ampliamente. De esta manera, la adopción y aplicación de soluciones en la nube se vuelve esencial para ajustarse a los requerimientos de una organización o empresa, no solo considerando la perspectiva del usuario, sino también desde la óptica del proveedor de servicios.

Es por ello que la computación en la nube es esencial para el uso de plataformas tecnológicas, nuevos modelos de negocios, sistema de control ya sea gestión interna o aspectos operativos, entre otros (Fundación Orange, 2016). Acorde lo visto anteriormente, se puede determinar que la computación en la nube está hecha para poder generar recursos informáticos, ahorrar espacios de almacenamiento, mejorar los procesamientos de datos además de poder hacer un eficiente análisis y más ahora con el soporte de la inteligencia artificial, la cual beneficiará ahorrando costos en los rendimientos, así mismo la sencilla migración de datos con ayuda de las tecnologías de información.

### **Inteligencia artificial**

Cuando se habla de la inteligencia artificial en la actualidad viene a ser una de las tecnologías más importantes en las organizaciones y para la globalización. Es por ello que tiene como objetivo utilizar tecnologías que permitan a las máquinas detectar, comprender, actuar y aprender de forma autónoma o aumentar las actividades humanas. Por tanto, tiene una gran ventaja sobre los humanos porque no requiere descanso para operar, puede aumentar la productividad de los

empleados, duplicar el crecimiento económico de las organizaciones, cambiar la naturaleza del trabajo y crear nuevas relaciones entre humanos y máquinas. (Boden, 2017). Por lo tanto, al momento de utilizar el instrumento digital de inteligencia artificial, se va a generar muchos beneficios de los cuales, si lo usas con ética y con razón de ser, podrás lograr sacar lo mejor de dicha herramienta, facilitando tu mejor desempeño laboral, estudiantil o rutinario.

Así mismo, la inteligencia artificial está presente en muchos servicios cotidianos, aunque la sociedad no está consciente de ello. Por ejemplo, en el comercio electrónico, cuando un ciudadano visita el sitio web de una entidad u organización y esta le recomienda un producto que quizás desee comprar, se utiliza un sistema de inteligencia artificial para recomendar productos basándose en productos que usted ha comprado anteriormente y productos que otros han comprado, ha eso se le llama recomendación de producto, Además otros usos comunes que se le da es para mejorar la eficiencia, los niveles de servicio, entre otros y así desarrollar soluciones que se centren en el bienestar de los clientes (Boden, 2017). Entonces, se puede decir que, con el uso de esta herramienta digital en una organización o entidad, tendrás mejores beneficios en tanto a mayor aprovechamiento de los datos generados por los usuarios de estas herramientas tecnológicas, y así poder como organización tomar mejores decisiones, generar automatización de procesos y sobre mejorar la calidad de las prestaciones o experiencia de usuario.

### **3.2.2. Calidad de Servicios**

#### **Calidad de servicios**

En el mundo actual, la excelencia en la calidad del servicio no solo se visualiza como una aspiración deseable, sino como un elemento esencial para el triunfo y la permanencia de cualquier entidad. Asimismo, la habilidad para ofrecer un servicio sobresaliente emerge como un factor diferenciador fundamental. Por tanto, la calidad del servicio es un elemento competitivo esencial en cualquier organización, ya que implica un compromiso conjunto y un continuo proceso de evaluación y mejora con el objetivo de asegurar la fidelidad del cliente y diferenciarse de los competidores como parte de una estrategia de posicionamiento (Flores et al., 2021). La cita subraya la esencial conexión entre la calidad de servicio y el éxito empresarial, destacando su papel crucial como herramienta competitiva. La idea de un compromiso conjunto y un desarrollo continuo enfatiza la naturaleza dinámica de un servicio excelente más que una meta estática. La dimensión estratégica de la calidad del servicio se evidencia fidelizar al usuario y la distinción respecto a los competidores, lo cual se consolida como un elemento crucial para el posicionamiento exitoso en el mercado contemporáneo.

La calidad de servicio se erige como un componente crítico desde la perspectiva del cliente, representando una evaluación completa de la experiencia deseada. Más que una simple medición, la calidad de servicio se revela como una herramienta estratégica fundamental. Según Macas et al. (2022) se define como la evaluación desde la visualización del cliente, basada en sus percepciones al utilizar el servicio. Esta calidad demostrada en la atención al cliente se convierte en una herramienta esencial para proporcionar un valor adicional frente a competidores, buscando diferenciarse en el mercado mediante políticas competitivas de calidad de servicios. Es así que, la cita menciona que la calidad de servicio es fundamental

como factor estratégico, donde la atención al cliente no solo se evalúa, sino que se convierte en una herramienta esencial para agregar valor y posicionarse en el mercado.

Por otro lado, surge una perspectiva reveladora que resalta la importancia crucial de la percepción directa y satisfacción de los usuarios. Asimismo, “la calidad de los servicios debe ser percibida a través de la satisfacción del ciudadano, las cuales aportarán en el futuro la búsqueda de soluciones para incrementar la calidad de vida y los niveles de satisfacción” (Castillo et al., 2020). En otras palabras, se destaca la trascendental conexión entre la percepción ciudadana y la evolución continua de las prestaciones de los municipios. Al enfocarse en que el ciudadano se encuentre satisfecho como indicador primario de calidad, se promueve una mentalidad proactiva que no solo atiende las necesidades actuales, sino que también anticipa y aborda futuros desafíos.

### **Importancia de la calidad de servicio**

La calidad en la prestación de un servicio, independientemente de ser de índole privada o pública, se presenta como un elemento esencial para conseguir que el usuario esté satisfecho. Este compromiso con la calidad no solo asegura beneficios económicos, sino que también promueve la supervivencia a largo plazo y confiere una ventaja competitiva significativa. Según Izquierdo (2021) este enfoque de calidad no solo se traduce en ganancias tangibles, sino que también impacta la percepción de la organización o entidad en la mente del cliente y usuario; la calidad, por lo tanto, se posiciona como un elemento clave para construir una reputación positiva y fortalecer la relación con la clientela. En otras palabras, la inversión en la

calidad de servicios se revela como un componente estratégico que trasciende los beneficios inmediatos, consolidando un camino hacia el éxito sostenible en un entorno empresarial caracterizado por una creciente competencia.

Además, la prestación de servicios debe ser eficaz y con altos estándares de calidad que permitan a los usuarios de dichos servicios poder sentir satisfacción con el servicio, esto permitirá fidelizarlos; debido a que la calidad del servicio es una pieza clave y de suma importancia para lograr el sostenimiento de la organización. Como menciona Torres (2022) las entidades y organizaciones optimizan la particularidad de los usuarios ya que analizan las necesidades en base al recurso necesario, los cuales deben ser gestionados correctamente; por ello, la calidad de servicio debe ser excelente para que el ciudadano se sienta respaldado por la organización e institución. Es decir, se toma como la columna vertebral de cada una, puesto que es una herramienta de sostenimiento y éxito organizacional logrando la máxima satisfacción de la clientela.

Por otro lado, la calidad de los servicios es importante puesto que sugiere eficacia y eficiencia por parte de la organización hacia los usuarios para que estos se puedan sentir plenamente satisfechos generando un impacto favorable en la perspectivas de los usuarios; tal como respalda González et al. (2016) afirmando que la importancia de la calidad del servicio se basa en satisfacer y fidelizar a la clientela siendo criterios básicos que permiten incrementar el profesionalismo en las instituciones, logrando entender la necesidad del usuario, puesto que cada vez se vuelven más exigentes así que se debe tenerlos satisfechos de manera plena. Es decir, la calidad de servicio se torna importante puesto que garantiza el éxito de

la institución sirviendo también como una herramienta que permite el desarrollo y crecimiento económico, además de fidelizar al usuario generando y solidificando los principios de la organización.

### **Modelo SERVQUAL**

Ante la imperante necesidad de las organizaciones de evaluar el nivel en el que se encuentran satisfechos los usuarios sobre los productos y servicios que ofrecen, surge la importancia de implementar herramientas efectivas que permitan obtener una comprensión detallada de sus percepciones y expectativas. En este contexto, el modelo SERVQUAL, elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, se presenta como una estructura integral más allá de una simple herramienta de investigación comercial. Este modelo no solo mide y comprende la calidad del servicio, sino que también busca mejorar la, focalizándose en aspectos cruciales que impactan la experiencia del cliente y su satisfacción plena. Con cinco dimensiones que abordan desde elementos tangibles hasta empatía, el SERVQUAL se convierte en una valiosa herramienta para evaluar y fortalecer la calidad del servicio ofrecido, destacando áreas de mejora y orientando estrategias para que se aumente la satisfacción y retención del cliente (Miranda et al., 2021). En otras palabras, estas dimensiones proporcionan una evaluación de la satisfacción del cliente en relación con la calidad de los servicios que experimenta; este modelo no solo revela las áreas de vulnerabilidad de la empresa, sino que también facilita el desarrollo de estrategias mejoradas mediante propuestas destinadas a aumentar la afluencia de usuarios al ofrecer un servicio de alta calidad.

Por otro lado, la escala SERVQUAL destaca como un método ampliamente aceptado y utilizado en diversas industrias, demostrando su eficacia en distintos contextos. Según Ganga et al. (2019) la escala SERVQUAL se distingue por su enfoque basado en encuestas, donde se evalúan la percepción y expectativa del usuario en relación con la calidad del servicio; este método utiliza cuestionarios directos aplicados a los usuarios, abarcando un aspecto cuantitativo y cualitativo, destinadas a capturar tanto las expectativas como las percepciones del servicio. En otras palabras, la eficacia de la escala SERVQUAL se evidencia en su capacidad para medir la calidad del servicio, fusionando análisis cuantitativos y cualitativos. Su enfoque directo a través de cuestionarios proporciona una herramienta robusta para recolectar datos sobre las expectativas y percepciones de los clientes en cinco dimensiones clave. Este método se destaca como una valiosa herramienta en el análisis de la calidad del servicio, siendo adaptable y aplicable en diversos sectores e industrias.

Por otro lado, en dicho análisis el SERVQUAL emerge como una herramienta prevalente, y el Índice de Calidad del Servicio (ISC) desempeña un papel esencial al medir la discrepancia entre las expectativas y la percepción del usuario. Osejos y Merino (2020) mencionan que el SERVQUAL, fundamentado en el análisis clásico del usuario, considera que la expectativa se forma antes de la adquisición del servicio y se contrastan con la experiencia real. Este modelo abarca cinco dimensiones clave: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En primer lugar, los elementos tangibles abarcan la infraestructura, instalaciones, personal, equipos y publicidad. En segundo lugar, la fiabilidad se centra en cumplir con lo establecido previamente y generar confianza.

En tercer lugar, la capacidad de respuesta se relaciona con el tiempo de espera y la resolución de inquietudes. En cuarto lugar, la seguridad se refiere a la tranquilidad del cliente respecto a la capacitación del personal. Por último, la empatía destaca la atención personalizada y la creencia del cliente en la resolución de sus inquietudes. En otras palabras, estas dimensiones son fundamentales para conocer el nivel de la calidad del servicio al proporcionar una estructura completa para su medición y mejora de las experiencias de los usuarios en diferentes fases del servicio.

### **Modelo SERVPERF**

En respuesta a la necesidad de evaluar la satisfacción del cliente de manera más directa y precisa, surge el modelo SERVPERF. Según Bravo y Gregor (2022), este modelo fue propuesto por Cronin y Taylor en 1992, basándose en estudios empíricos en diversas organizaciones de servicios, este modelo se distingue del SERVQUAL al centrarse exclusivamente en percepciones, omitiendo las expectativas. Asimismo, el concepto de percepción se refiere al nivel de satisfacción derivado de comparar el rendimiento percibido con las expectativas. En otras palabras, el SERVPERF representa una aproximación única a la evaluación de la satisfacción del cliente, destacando su utilidad en la comprensión precisa y directa de la experiencia del cliente en los servicios.

De igual manera, en la búsqueda de modelos eficientes para medir la calidad de servicio, destaca el enfoque del modelo SERVPERF, el cual se distingue por evaluar exclusivamente el desempeño, proporcionando una alternativa logísticamente más eficiente que el modelo SERVQUAL. Según Monroy (2020),

este modelo se caracteriza por su simplicidad operativa al medir solo las percepciones del cliente, eliminando la necesidad de calcular la diferencia entre expectativas y percepciones. Aunque esta simplificación es ventajosa en términos logísticos, es esencial considerar su aplicabilidad genérica, ya que la calidad de servicio está fuertemente influenciada por el tipo de industria y el contexto cultural. El SERVPERF se destaca por su enfoque en el desempeño, proporcionando una visión más directa de la experiencia del cliente. Su utilidad puede variar dependiendo del rubro de la organización, lo que resalta la importancia de adaptar los enfoques de medición a las particularidades de cada sector y entorno. En otras palabras, el modelo SERVPERF ofrece una opción operativa simplificada, pero requiere una consideración cuidadosa de su aplicabilidad en diversos contextos.

Asimismo, el modelo SERVPERF (Service Performance), designado así por su enfoque centrado en la evaluación del desempeño del proveedor de servicios, se destaca por proporcionar claridad al encuestado y lograr mayor precisión en las respuestas. Según la explicación dada, este modelo, centrado en la perspectiva del cliente, aborda dimensiones cruciales. Como señala el autor Ramos et al. (2020), estas dimensiones incluyen aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía, que evalúan diversos aspectos desde la infraestructura física hasta la atención personalizada. La fortaleza del modelo SERVPERF radica en su enfoque directo en el desempeño del proveedor de servicios, proporcionando claridad al encuestado y, por ende, mayor precisión en las respuestas. En otras palabras, las dimensiones del modelo abarcan aspectos clave que van desde la imagen proyectada por la infraestructura física hasta la atención personalizada,

permitiendo una evaluación integral de la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente.

### **3.3 Definición de términos básicos**

Agenda Digital Peruana: Serie de estrategias y medidas para impulsar la transformación digital en Perú, establecido por el gobierno.

Calidad de Servicio: Medida de excelencia en la prestación de servicios, evaluada por la satisfacción del usuario y la satisfacción de sus requerimientos o deseos.

Capacidad de respuesta: Hace referencia a la capacidad de la institución para brindar prestaciones de forma rápida y eficiente. Esta dimensión se puede medir mediante la capacidad de la institución para responder rápidamente a las solicitudes del cliente, proporcionar información precisa y darle solución a los problemas que pueda surgirle al cliente de forma oportuna.

Empatía: Hace referencia a la capacidad de la institución para que se comprenda las necesidades del cliente y proporcionar un servicio personalizado. Esta dimensión se puede medir mediante la capacidad de la institución para escuchar al cliente, proporcionar un servicio personalizado y responder a las necesidades del cliente.

Encuesta Cuantitativa: Método de recolección de datos que utiliza preguntas estructuradas para obtener información cuantitativa, numérica y estadística.

**Fiabilidad:** Es la habilidad para ofrecer el servicio que se prometió de manera consistente y exacta. Esta faceta puede evaluarse a través del cumplimiento de plazos, el mantenimiento de registros precisos y la provisión adecuada del servicio en el primer intento.

**Gobernanza:** Sistema de dirección y control que asegura que los procesos de transformación digital se lleven a cabo de manera efectiva y ética.

**Innovación Tecnológica:** Introducción de nuevas tecnologías o mejoras en las existentes para generar cambios positivos en procesos y resultados.

**Línea de Investigación:** Área específica de estudio en la investigación, en este caso, la mejora de procesos y operaciones para la transformación digital en la municipalidad.

**Modelo SERVQUAL:** Método para la medición de la calidad de servicio que evalúa cinco dimensiones

**Seguridad:** Abarca la capacidad de la entidad para ofrecer un servicio libre de riesgos y seguro. Esta área puede evaluarse mediante la capacidad de la entidad para salvaguardar la privacidad del cliente, asegurar la integridad de los datos y proporcionar un entorno seguro para sus usuarios.

**Sistema Nacional de Transformación Digital:** Marco gubernamental en Perú para organizar y fomentar la transformación digital en el sector público y privado.

Tangibilidad: La dimensión de tangibilidad se refiere a la apariencia física de la institución, el personal y los equipos utilizados para proporcionar el servicio. Esta dimensión se puede medir mediante la apariencia de la institución, la apariencia del trabajador y la calidad de los equipos empleados.

Transformación Digital: Proceso mediante el cual una organización integra y aprovecha tecnologías digitales en todos sus aspectos, con el fin de mejorar la eficiencia, los servicios ofrecidos y adaptarse a las evoluciones tecnológicas.

## CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

### 4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

#### 4.1.1 Hipótesis principal

- La transformación digital influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.

#### 4.1.2 Hipótesis derivadas

- La transformación digital influye en la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.
- La transformación digital influye en la Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.
- La transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.

### 4.2 Operacionalización de variables

#### V1: Transformación Digital

La Transformación Digital abarca la completa incorporación y aprovechamiento de tecnologías digitales en todas las facetas de una empresa. Su propósito es mejorar la eficacia operativa, los servicios proporcionados y la capacidad de adaptación a las evoluciones tecnológicas, con la meta de mantenerse competitivo y satisfacer de manera efectiva las demandas del entorno digital (Kotarba, 2018).

Operacionalmente se divide la dimensión en:

#### D1 Computación en la Nube

**V2: Calidad de Servicios**

Se define como el estándar de calidad en la provisión de servicios por parte de una entidad, ya sea pública o privada. Se analiza mediante la satisfacción del cliente y la correspondencia con sus expectativas. Engloba aspectos como la confiabilidad en la entrega de servicios, la prontitud para atender las necesidades del cliente, la seguridad en la prestación del servicio, la empatía hacia el cliente y la percepción de calidad de los elementos tangibles relacionados con el servicio.

Operacionalmente se puede dividir en 03 dimensiones.

D1 Fiabilidad del Servicio

D2 Capacidad de Respuesta

D3 Elementos Tangibles

## CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Diseño metodológico

El tipo de estudio al que hace referencia este proyecto nos permite observar la problemática planteada, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos. Se establece que la naturaleza de la información será de carácter aplicado, lo que nos permitirá recolectar datos para mejorar la calidad del servicio, desarrollando indicadores que faciliten la evaluación de la atención ofrecida a través de nuestros canales digitales de atención al ciudadano. Según Lozada (2014), la investigación aplicada aporta conocimientos con una aplicación directa a los problemas sociales, añadiendo un valor significativo a los hallazgos obtenidos de la investigación básica. Se centra en el proceso que conecta la teoría con la práctica, brindándonos una comprensión más profunda de la realidad. En última instancia, el uso de la investigación aplicada nos facilita la adquisición de nuevos conocimientos sobre la relevancia de una buena calidad de servicio para la sociedad en el ámbito de la Municipalidad de Castillo Grande, lo que nos permite analizar de manera teórica y generar soluciones prácticas para el día a día.

El enfoque del estudio propuesto se centrará en el análisis cuantitativo, lo que posibilitará la interpretación y la creación de innovadoras soluciones para abordar los problemas identificados en la prestación de servicios a los ciudadanos.

Las soluciones serán identificadas utilizando la técnica mencionada, que nos ayudará a evaluar la magnitud, la intensidad y la frecuencia de nuestros problemas mediante la aplicación de cuestionarios. Según Sarduy (2007) nos dice que la

investigación cuantitativa se basa en el desarrollo de estudios cuyo objetivo es la recopilación de datos y descripciones de la realidad en la sociedad.

Por último, se puede determinar que el enfoque de investigación cuantitativo es la opción óptima al momento de evaluar y desarrollar el modelo de estudio. Enfocado a que se mejore la calidad de atención al usuario mediante el uso de las herramientas digitales, el cual nos brindara una mejor solución para tener una atención eficiente al ciudadano del distrito.

Nivel de investigación. Se situó en el nivel correlacional, pues permite generar una medición y evaluación de los datos recolectados mediante los cuestionarios para analizar los alcances que trae consigo la problemática planteada y con ello poder implementar propuestas innovadoras mediante creativas e innovadoras propuestas para la ejecución de las soluciones.

### **Diseño descriptivo**

Finalmente, es descriptivo ya que va referido a un estudio de información precisa de las variables de transformación digital y calidad en el servicio generadas por medio de cuestionarios dedicados a ciudadanos del distrito de castillo grande, posteriormente las respuestas serán medibles para el desarrollo del estudio la cual se analizará a través de estudios previos y análisis de teorías que determinarán una propuesta factible para el público del distrito de castillo grande, El alcance es poder generar e interpretar la problemática y con ello dar a conocer el diagnóstico de las actividades y recursos necesarios para la viabilidad y factibilidad del proyecto de la transformación digital y el nivel de calidad de servicio en la municipalidad en estudio.

Entonces el dicho proyecto se basará en la recopilación de datos basados en estudios que indaguen el estado de las variables de la población objetiva, para poder así implementar el proyecto de negocio.

## 5.2 Población

Se está considerando a la totalidad de los colaboradores administrativos de la municipalidad en estudio, dicha población viene a ser la cantidad de 50 colaboradores.

## 5.3 Muestra

Se empleó la fórmula de poblaciones finitas, donde se determinó que la población objetiva de investigación serán todos los colaboradores administrativos sumando la cantidad de 28 personas, es por ello que se optó por el método probabilístico; así, cada individuo seleccionado proporcionará una respuesta, garantizando la autenticidad de la recopilación de datos.

La muestra nos permite tener un número reducido de personas tomadas de una determinada población, con la finalidad de recolectar datos. Se utilizan estas muestras como objeto de estudio dado a la imposibilidad de estudiar todo el universo poblacional (Cárdenas, 2018).

Para el presente estudio, el método de recolección de datos que más se asemeja es el muestreo probabilístico, dada la naturaleza de nuestra investigación.

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N-1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Tomando en cuenta la fórmula para la muestra de dicha investigación, se puede

observar los siguientes datos:

N: 50

Z: 1.96 (95%)

p: 0.5 (50%)

q: 0.5 (50%)

E: 00.5 (5%)

Por lo tanto, reemplazando los datos reflejados anteriormente se llegó a encuestar la cantidad de 28 colaboradores administrativos, esta es la muestra seleccionada para determinar la investigación.

#### **5.4 Técnica de recolección de datos**

Técnica: Encuesta

Herramienta: cuestionario

Entonces, este estudio se basará en la recogida de la data, con la técnica como encuesta, por ello estará conformado por 24 preguntas que medirá la transformación digital y la calidad de servicios en la municipalidad de castillo grande en el 2024, Asimismo, la herramienta a utilizar será la de cuestionario diseñado en escala de Likert en alternativa del 1 al 5 para que se pueda identificar el nivel de resultado para las variables, tanto de transformación digital y calidad de servicios.

#### **5.5 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información**

En este estudio se procedió a realizar el cuestionario enfocado a identificar si existe vínculo entre la transformación digital y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de castillo grande. Luego de la recolección, a través del programa Google forms, se tabularon los datos obtenidos del cuestionario para analizarlos con el programa SPSS 024, para luego proceder con el análisis estadístico, Asimismo la confiabilidad de la base de datos fue evaluada por el método de alfa de Cronbach

y así determinar la consistencia de la data recepcionada, es por ello que para finalizar se realizó la aplicación estadística descriptiva pudiendo así obtener las frecuencias y porcentajes en donde se verán reflejadas las interpretaciones de cada resultado obtenido.

**Validez:**

Se desarrollará mediante revisión por expertos, la cual determinará la validez externa del instrumento. Estos expertos recibirán hojas de calificación para cada variable que examinemos. Además, le proporcionaremos una matriz de coherencia para las dos variables para ayudarle a evaluar nuestra investigación y las preguntas utilizadas en nuestra investigación. Esta información facilitará una revisión detallada del trabajo realizado.

**Confiabilidad:**

La confiabilidad de este estudio fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach, posibilitando evaluar adecuadamente los resultados obtenidos utilizando los instrumentos de investigación indicados.

**Tabla 1:**

*Confiabilidad de la variable de Transformación digital.*

Alfa de Cronbach	
Escala	0.889

Nota: Elaboración propia

El valor obtenido es de 0.889, Dicho resultado representa un 88.9% de excelente confiabilidad basado en el procedimiento estadístico en alfa de Cronbach, usando la herramienta SPSS 24, por la cual se evidencia que los datos obtenidos son de alta consistencia.

Tabla 2:

*Confiabilidad de la variable calidad de servicios.*

Alfa de Cronbach	
Escala	0.879

Nota: Elaboración propia

El valor obtenido es de 0.879, Dicho resultado representa un 87.9% de excelente confiabilidad basado en el procedimiento estadístico en alfa de Cronbach, usando la herramienta SPSS, por la cual se evidencia que los datos obtenidos son de alta consistencia.

## 5.6 Resultados

### 5.6.1 Análisis descriptivo

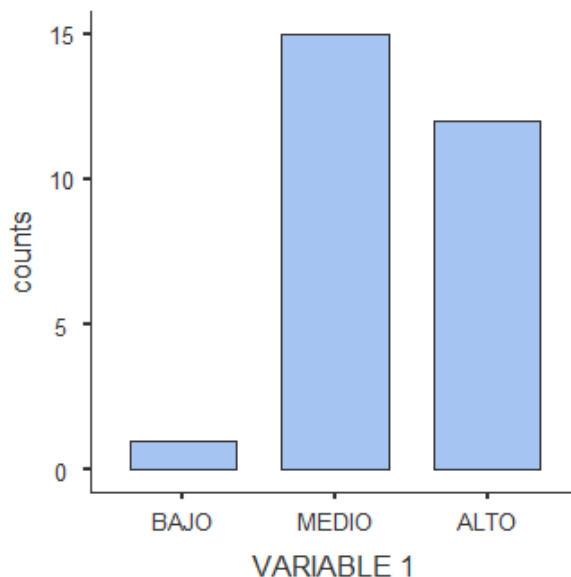
Tabla 3:

*Análisis descriptivo de la variable transformación digital.*

VARIABLE 1	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
BAJO	1	3.6 %	3.6 %
MEDIO	15	53.6 %	57.1 %
ALTO	12	42.9 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

Análisis descriptivo de la variable transformación digital.



Nota: Elaboración propia

En base a la tabla 03 y gráfico 01 se logra inferir que en la organización que la transformación digital es percibida de manera alta por un 42.9%, mientras que para el 53.6% un nivel medio y solo una persona que representa el 3.6% considera que la transformación digital de la organización es casi nula. De ello podemos interpretar que, casi la mayoría de la muestra considera que la municipalidad en estudio si invierte en herramientas tecnológicas las cuales les permite brindar una atención de calidad optimizando recursos y buscando la mejora continua hacia la excelencia de la atención en general; mientras que existe una gran parte del total de participantes que consideran que la transformación digital pueden seguir mejorando teniendo un margen de mejora es cuestión de prestar máxima atención a los detalles que permitan pulir los servicios prestados por la municipalidad en mención para que los usuarios puedan estar completamente satisfechos. Por otro

lado, se debe focalizar y orientar los esfuerzos a mejorar las herramientas tecnológicas a fin de buscar un beneficio común, es decir, no solo buscar la satisfacción del usuario sino también del colaborador, para poder maximizar también el rendimiento y productividad de la organización.

**Tabla 4:**

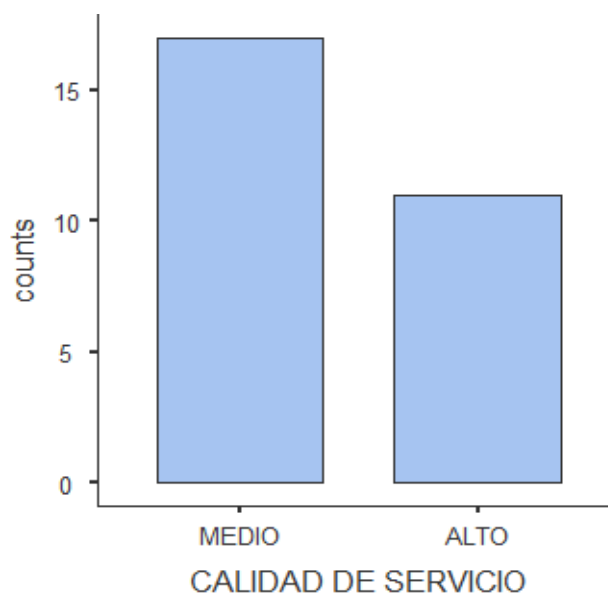
*Análisis descriptivo de la variable calidad de servicios.*

Calidad de Servicio	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
MEDIO	17	60.7 %	60.7 %
ALTO	11	39.3 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 2:**

*Análisis descriptivo de la variable calidad de servicios.*



Nota: Elaboración propia

Se puede inferir de la tabla 04 y el gráfico 02 que la calidad de servicio es percibida de manera alta en un 39.3%; mientras que, el 60.7% considera y percibe la calidad a un nivel medio. De tal forma que podemos interpretar que, casi gran parte de la muestra de la municipalidad en estudio considera que la calidad de servicio es regular por lo que es crucial plantear y reforzar estrategias que permitan una atención integral al usuario maximizando su experiencia logrando satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas; mientras que, existe un parte de los participantes que tiene a la calidad de servicio como un principio importante y considera que esta se ofrece de manera alta de igual forma se debe mejorar las estrategias de atención hasta llegar a la excelencia para lograr una satisfacción plena del usuario que acude a dicha institución pública uniendo esfuerzos trabajador - institución estableciendo una fuerte relación que permite brindar un servicio de calidad.

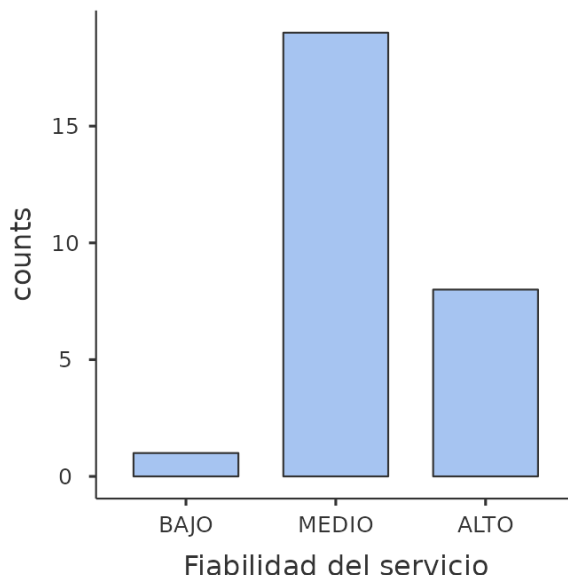
**Tabla 5:**

*Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad del servicio.*

<b>Fiabilidad del servicio</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
BAJO	1	3.6 %	3.6 %
MEDIO	19	67.8 %	71.4 %
ALTO	8	28.6 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad del servicio.



Nota: Elaboración propia

En base a la tabla 05 y gráfico 03 se logra inferir que, en la organización, la fiabilidad del servicio es percibida de manera alta por un 28.6%, mientras que para el 67.9% un nivel medio y solo una persona que representa el 3.6% considera que la fiabilidad del servicio de la institución es casi inexistente. De ello podemos interpretar que, casi la mayoría de la muestra considera que la Municipalidad Distrital de Castillo Grande genera en los usuarios una fiabilidad media interpretándose como que la institución en mención tiene ciertas estrategias de atención que cumplan con las expectativas de los usuarios de forma parcial sin embargo existe otra parte minoritaria de los participantes que consideran que la fiabilidad de la institución bajo una perspectiva del usuario es alta, teniendo un margen de mejora apuntando a alcanzar la máxima experiencia de satisfacción del usuario; por último, solo una persona considera que la municipalidad siendo un

organismo público no genera fiabilidad en los usuarios; por lo que, se debería trabajar en ello, y replantear estrategias para poder encontrar un beneficio tanto para el colaborador como para el usuario maximizando la satisfacción común.

**Tabla 6:**

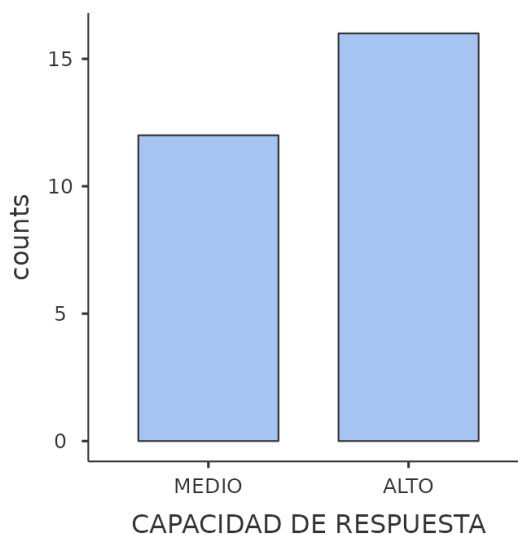
*Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta.*

Capacidad de Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
MEDIO	12	42.9 %	42.9 %
ALTO	16	57.1 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 4:**

*Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta.*



Nota: Elaboración propia

Se puede deducir de la tabla 06 y la gráfica 04 que en la institución la capacidad de respuesta es percibida de manera alta en un 57.1%; mientras que, el 42.9%

considera y percibe la capacidad de respuesta en un nivel medio. De tal forma que podemos interpretar que, casi gran parte de la muestra de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande considera que la capacidad de respuesta es alta por lo que se debe siempre buscar la mejora continua a fin de tener usuarios satisfechos con expectativas cumplidas y alcanzadas de un servicio de calidad; de igual forma existe otro grupo que considera que la capacidad de respuesta es media interpretándose como que se debe continuar mejorando y no desistir en el intento que mejorar hasta lograr lo planteado y propuesto dentro de los objetivos organizacionales como brindar un servicio de calidad incluyendo esto a la capacidad de respuesta pronta y oportuna debido a que es importante para los usuarios sentirse escuchados y valorados prestando atención a su necesidad pero además de ello, se espera una respuesta no tan prolongada para poder incrementar su satisfacción reforzándola con el servicio.

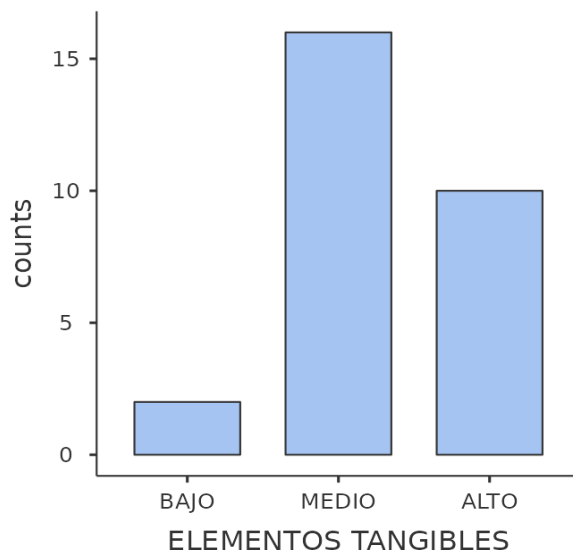
**Tabla 7:**

*Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles.*

<b>Elementos Tangibles</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
BAJO	2	7.1 %	7.1 %
MEDIO	16	57.2 %	64.3 %
ALTO	10	35.7 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles.



Nota: Elaboración propia

Según la tabla 07 y gráfico 05 se logra inferir que en la entidad los elementos tangibles son percibidos de manera alta por un 35.7%, mientras que para el 57.1% se percibe mediana y solamente dos personas que representan el 7.1% considera que los elementos tangibles de la institución pasan por desapercibidos es decir no son visibles a simple vista ya que se encuentran en un nivel bajo. Debido a lo expuesto podemos inferir que, la mayoría de la muestra considera que la Municipalidad Distrital de Castillo Grande invierte a escala media en elementos tangibles que permiten una mayor participación y desenvolvimiento en cuanto al desarrollo de las actividades de los colaboradores hacia los usuarios mejorando así el bienestar de ambos generando consecuencias beneficiosas y positivas, al contar con elementos tangibles o la entidad al mostrar preocupación por ello, el colaborador se siente respaldado y apoyado por la entidad gubernamental

generando así una mayor experiencia del usuario. Sin embargo, existe una parte de la muestra que considera que los elementos tangibles son los suficientes pese a ello, la entidad debe siempre ver la posibilidad de brindar lo mejor visualmente apto para los usuarios y colaboradores mejorando sus espacios de atención ya que todo ello está involucrado en la satisfacción y experiencia del usuario. Por último, se tiene a una minoría que considera que los elementos tangibles son poco visibles o no son los suficientes para poder brindar una atención de calidad por lo que se debe enquistar principios correctos de atención para poder brindar una buena atención con los recursos que se pueda tener en el momento indistintamente si sean los suficientes o no, se debe siempre brindar una atención de calidad para poder cumplir con cada una de las expectativas y necesidades de la parte usuaria.

### 5.6.2 Análisis ligados a las hipótesis

**H1:** La transformación digital influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.

**Tabla 8:**

*Matriz de correlación*

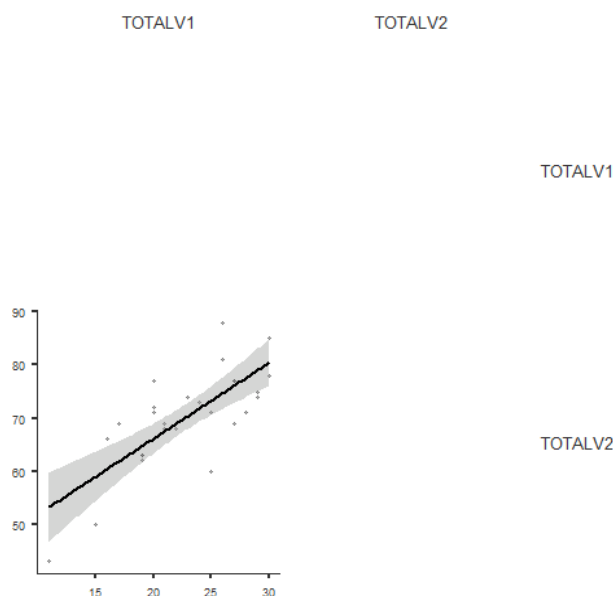
		TOTALV1	TOTALV2
TOTALV1	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
TOTALV2	Rho de Spearman	0.719	—
	gl	26	—

	TOTALV1	TOTALV2
valor p	< .001	—

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 6:**

*Matriz de correlación*



Nota: Elaboración propia

Según la tabla 08 y gráfico 06, se puede inferir que la transformación digital influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024 puesto que luego de procesar los resultados se obtuvo un Rho de Spearman de 0.719 interpretándose como una correlación positiva alta; por lo tanto existe una correlación significativa; aceptando la hipótesis planteada debido a que su significancia es menor a 0.05 esto quiere decir que, la transformación digital influye significativamente en la calidad de los servicios resaltando la importancia de la transformación digital considerando que todas las empresas indistintamente del

rubro sea de índole privado o público, deben prestar mayor atención a ciertos detalles que terminan de pulir la excelencia del servicio ya que a medida va creciendo la empresa también va incrementando las necesidades y exigencias de los usuarios, por ello se debe mantener a las empresas siempre a la par de la tecnología para que puedan tener un valor agregado y pueda posicionarse en el mercado con mayor amplitud.

### Hipótesis derivadas

**HE1:** La transformación digital influye en la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.

**Tabla 9:**

*Matriz de correlación*

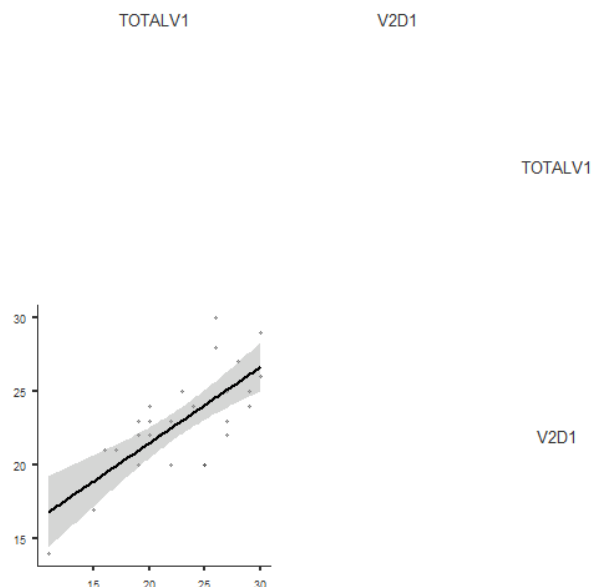
		TOTAL V1	V2D1
TOTAL V1	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2D1	Rho de Spearman	0.690	—
	gl	26	—
	valor p	< .001	—

Nota: Elaboración propia

**Transformación digital y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.**  
**Gráfico 7:**



*Matriz de correlación*



Nota: Elaboración propia

En base a la tabla 09 y gráfico 07, es posible inferir que la transformación digital impacta de manera significativa en la fiabilidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Castillo Grande en 2024. Este hallazgo se respalda por un sólido coeficiente de correlación de Spearman de 0.690, denotando una correlación positiva moderada; por lo tanto, existe una correlación significativa; aceptando la hipótesis planteada debido a que su significancia es menor a 0.05. Esta conexión revela que la transformación digital ejerce una notable influencia en la fiabilidad de los servicios, destacando así la importancia de este proceso en todas las empresas, independientemente de su sector. Es crucial que las empresas presten atención a los factores influyentes a fin de lograr la excelencia del servicio, especialmente debido al crecimiento continuo que trae consigo un aumento en las necesidades y expectativas de los usuarios por ello se debe lograr la satisfacción y

hacer de ella que sea una experiencia que el cliente quiera volver a repetir logrando la fidelidad del cliente brindando un servicio de calidad. Por lo tanto, las empresas deben mantenerse al día con las últimas tecnologías para ofrecer un valor agregado y posicionarse de manera más sólida en el mercado.

**HE2:** La transformación digital influye en la Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.

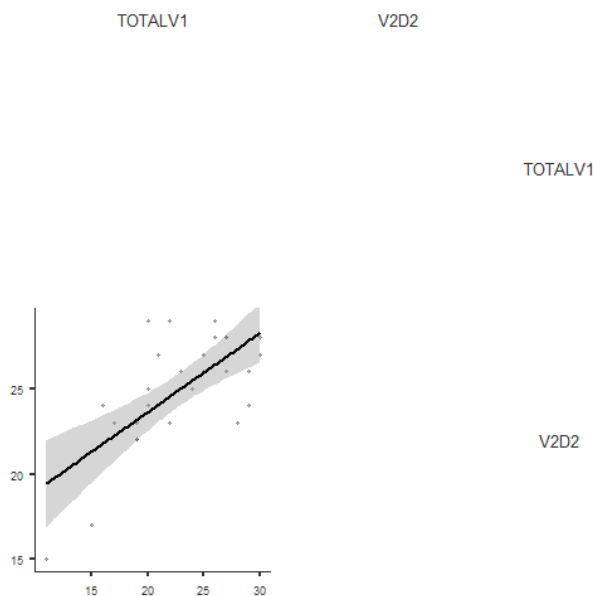
**Tabla 10:**

*Matriz de correlación.*

		TOTALV1	V2D2
TOTALV1	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2D2	Rho de Spearman	0.576	—
	gl	26	—
	valor p	0.001	—

Nota: Elaboración propia

Matriz de correlación



Nota: Elaboración propia

Es posible inferir en base a la tabla 10 y gráfico 08, que la transformación digital tiene un impacto significativo en la capacidad de respuesta de los servicios ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Castillo Grande en el año 2024. Este hallazgo se sustenta en un sólido coeficiente de correlación de Spearman de 0.576, lo que indica una correlación positiva moderada; por lo tanto existe una correlación significativa; aceptando la hipótesis planteada debido a que su significancia es menor a 0.05. Esta relación sugiere que la transformación digital influye de manera importante en la capacidad de respuesta de los servicios, resaltando así la importancia de este proceso en todas las empresas y organizaciones. Es esencial que las empresas direccionen sus esfuerzos a brindar una atención pronta y una capacidad de respuesta eficiente puesto que contribuyen a la excelencia del servicio, ya que el crecimiento de la empresa conlleva un aumento en las

necesidades y expectativas de los usuarios. Por lo tanto, es crucial que las empresas se mantengan actualizadas en tecnología para ofrecer un valor agregado y posicionarse en el mercado de manera más competitiva.

**HE3:** La transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.

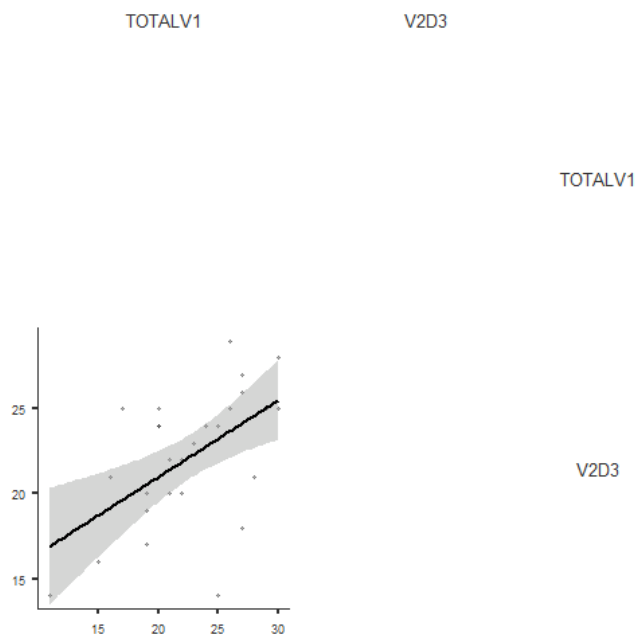
**Tabla 11:**

*Matriz de correlación*

		TOTALV1	V2D3
TOTALV1	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2D3	Rho de Spearman	0.562	—
	gl	26	—
	valor p	0.002	—

Nota: Elaboración propia

Matriz de correlación



Nota: Elaboración propia

Según la tabla 11 y gráfico 09 se infiere que, la transformación digital influye de forma significativa en los elementos tangibles de los servicios ofrecidos por la municipalidad estudiada en 2024. Esto se deduce de un sólido coeficiente de correlación de Spearman de 0.562, lo que denota una correlación positiva moderada; por lo tanto, existe una correlación significativa; aceptando la hipótesis planteada debido a que su significancia es menor a 0.05. Dicha correlación indica que la transformación digital tiene una influencia importante en los elementos tangibles de los servicios, subrayando así la relevancia de este factor en todas las organizaciones. Es vital que las empresas presten atención a los detalles que pueden pulir la calidad de servicio, enfocados en las necesidades visuales como infraestructura, inmuebles y muebles en general, todo ello suma a la experiencia

**Transformación digital y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.**



del cliente contribuyendo a la excelencia de sus servicios; dado que el crecimiento de la empresa conlleva un incremento en las necesidades y expectativas del usuario. Es decir, es esencial que las empresas mantengan al día sus espacios para ofrecer un valor agregado y consolidarse en el mercado con mayor fuerza competitiva.

## **CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN**

### **6.1 Alcance esperado**

La presente propuesta de innovación busca promover el uso de las herramientas tecnológicas como es la computación en la nube en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, Con el fin de reducir el uso de hojas, optimización de tiempo, mejor calidad de servicio a la ciudadanía en cuanto a la gestión documentaria de dicho distrito. Es por ello que se busca intervenir y empezar a transformar los procesos de almacenamiento y gestión documental, por lo tanto, se espera desarrollar con la ayuda de las herramientas tecnológicas como es la computación en la nube. El desempeño óptimo, eficiente y eficaz de los colaboradores administrativos en cuanto a la calidad de servicio brindada a los ciudadanos, por la cual ellos serán los principales beneficiarios a partir de su implementación de dicha propuesta. Es por ello que se está adoptando. Por el uso de un sistema de almacenamiento en la nube y así poder mejor procesar la documentación de gestión.

### **6.2 Descripción de la propuesta de innovación**

Mediante esta propuesta para la Municipalidad Distrital de castillo grande, se busca desarrollar, comprender y gestionar con eficiencia la implementación e integración de servicios en la nube mediante el uso de las herramientas digitales en dicha institución pública.

Es por ello que, con el desarrollo de una gestión eficaz, la prestación de dichos servicios en la nube obligará, incentivará o inspirará a otros gobiernos locales y regionales a innovar y, en algunos casos, a repensar sus procesos de gestión para así tomar buenas decisiones.

Por lo tanto, se propone impulsar la transformación digital en dicha entidad, mediante estrategias para el uso de servicios en la nube. Por lo que, al implementar este servicio, acelerará su transformación y con ello acelerará la digitalización de los servicios públicos en la entidad, permitiéndoles incidir en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos de dicho distrito, Asimismo el nombre de dicho servidor en la nube es el gestor documental ALFRESCO, esta herramienta permitirá gestionar los contenidos, optimizando el funcionamiento de los procesos de la entidad pública.

Alfresco es un sistema de gestión de contenidos de código abierto que facilita la creación de nuevas funciones, También permite capturar, almacenar, buscar y colaborar con diferentes documentos, También proporciona herramientas para la gestión de documentos, gestión de contenidos web, gestión de registros, colaboración, flujo de trabajo, gestión de procesos de negocio, entre otros.

Alfresco incluye una instancia en la nube que proporciona una gestión confiable de contenidos de forma híbrida, aumentando así la productividad de los equipos, además del ahorro de costos, los equipos pueden estandarizar sus procesos y también mejorar el acceso a la información y el acceso a la información, además de preservar documentos de gestión a través del tiempo.

Al implementar dicha herramienta se estaría solucionando, la problemática ya antes mencionada, es por ello que los principales beneficiarios serán los ciudadanos y los colaboradores de dicha institución, incentivando así al desarrollo de la innovación e inclusión de herramientas digitales, para tener unos ciudadanos felices, porque además de ello también se estaría contribuyendo con el medio

ambiente, por la reducción mínima del uso del papel, además ayuda con la alfabetización digital de funcionarios y usuarios tienen bajos niveles de uso de herramientas digitales, por lo tanto con las capacitaciones y soportes que brinda dicha herramienta, se verán beneficiados dichos servidores, asimismo los ciudadanos podrán acceder a la información pública desde cualquier dispositivo con sencillez de acceso y facilidad de uso.

### **6.3 Diagnóstico situacional**

La entidad analizada es una institución pública, que forma parte de los gobiernos locales, su nombre de dicha entidad es la Municipalidad Distrital de castillo grande, ubicada en la provincia de Leoncio Prado de la Región Huánuco, la población objeto de estudio consistió en 50 colaboradores administrativos de dicha entidad, la muestra seleccionada estuvo comprendida por 28 colaboradores administrativos pertenecientes a dicho gobierno local.

En la institución pública se observa un gran desafío muy significativo, porque debido a la carencia en cuanto al acceso y familiarización limitada del uso de las herramientas tecnológicas, además de un déficit o brecha en la gestión de los procesos documentarios y de la calidad de atención al ciudadano, es por ello que es esencial para dicha municipalidad la implementación de la transformación digital con el objetivo de integrar las herramientas tecnológicas digitales en todas sus áreas. Por lo tanto para poder desarrollar una estrategia de transformación digital se debe tener en cuenta varios objetivos, como mejorar la eficiencia operativa, brindar mejores servicios a los ciudadanos y optimizar la colaboración entre sus áreas, ante ello, es evidente la gran necesidad de abordar los criterios mencionados, porque hoy en día se requiere colaboradores que tengan la facilidad

y predisposición de adaptarse a un entorno digital, usando los recursos necesarios para poder desarrollar estrategias con las herramientas tecnológicas brindadas por dicha entidad, por lo tanto al aplicar ello se podría mejorar significativamente la optimización de la calidad de servicio al ciudadano, reduciendo la brecha tecnológica existente para el correcto desempeño de la municipalidad, con el objetivo de que el ciudadano pueda realizar sus diferentes trámites en el tiempo y plazo oportuno acorde a sus prioridades.

## **6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora**

### **6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación**

**Nombre de la propuesta:** MDCG 4.0

**Autores:** Miguel Leonardo Villar Gonzales y Yasmin Alessandra Yucra Lizarribar.

**Lugar:** Municipalidad Distrital de Castillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.

**Contexto:**

Considerando la importancia de que una institución municipal sea eficiente y productiva para satisfacer las expectativas de la ciudadanía, esta propuesta proporciona pautas para mejorar la gestión de procesos, rendimientos y costos. Se propone utilizar herramientas tecnológicas para optimizar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, con el objetivo de mejorar el rendimiento de la institución. Además, se tomarán medidas para reestructurar la estrategia digital actual en la entidad.

Se considera que, para llevar a cabo una transformación digital efectiva, es imprescindible enfocarse en la modernización digital, lo que implica actualizar los servicios y adoptar una serie de directrices o medidas para alcanzar objetivos específicos. Esto permitirá simplificar los procesos y cumplir con las necesidades de los ciudadanos del distrito en cuestión.

**Bases legales consideradas:**

La Ley N° 27658, conocida como la Ley Marco de la Gestión del Estado, establece que el Estado, en su proceso de modernización de las distintas entidades, busca mejorar la gestión pública, promover una mayor participación ciudadana y fortalecer la configuración de un Estado moderno.

El Decreto Supremo N° 033-2018-PCM establece la designación de un Líder de Gobierno Digital en cada entidad estatal, con la función de coordinar iniciativas para la transformación digital.

Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.

Decreto Supremo N°157-2021-PCM.

El Decreto Legislativo N° 1412, también conocido como la Ley de Gobierno Digital, establece el marco de gobernanza para la implementación efectiva del gobierno digital. Este marco aborda aspectos como la gestión de la identidad digital, los servicios digitales, la arquitectura digital, la interoperabilidad, la seguridad digital y los datos. Asimismo, regula el uso de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y la prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

La Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM establece la creación y atribuciones del Comité de Gobierno Digital en todas las entidades de la Administración Pública. Además, designa a la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros como el órgano encargado de dirigir el Sistema Nacional de Informática. Este órgano emitirá directrices y lineamientos para la gestión y planificación del Gobierno Digital en las entidades de la Administración Pública.

De acuerdo con lo indicado en la Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y el Decreto Supremo N°157-2021-PCM, se busca mejorar la implementación del gobierno digital, utilizando como referencia principal el Plan Estratégico Institucional (PEI).

### **Lineamientos**

Para esta propuesta de innovación se están considerando los siguientes lineamientos:

#### **Política institucional**

Acorde con la política implementada en la Municipalidad Distrital de castillo grande de la provincia de leoncio prado, región Huánuco, se está optando por desarrollar la dicha propuesta innovación, es por ello que líneas abajo se verán reflejados los criterios acordes a la política institucional planteada por la institución.

Por lo tanto, el Gobierno municipal de Castillo Grande está comprometido a promover la gobernanza municipal de manera efectiva, eficiente, sistemática, confiable, participativa y transparente, con capacidad y calidad para realizar ingresos y gastos de la mejor manera para lograr resultados.

#### **Objetivo Estratégicos digitales**

Orientado a la excelencia operacional

1. Mejorar la infraestructura tecnológica para respaldar los servicios digitales, con enfoque en el desarrollo de habilidades y conocimientos del personal.

Orientado al aprendizaje y conocimiento del colaborador

2. Mejorar las habilidades digitales del equipo para fomentar la innovación en los servicios y procesos, centrados en las necesidades del usuario.

Orientado al usuario.

3. Promover la participación de los usuarios en las plataformas digitales de la organización.

### **Acciones estratégicas para la institución**

1. Hacer más accesible la información pública mediante plataformas digitales transparentes y de fácil acceso.
2. Impulsar el conocimiento y formación digital de los colaboradores para que estén preparados para innovar en servicios y procesos en la entidad, Además de fomentar la adquisición de habilidades digitales para una gestión más eficiente.
3. Promover la participación activa de los ciudadanos con las plataformas digitales de la municipalidad de Castillo Grande.

### **Designación y/o creación del comité para la implementación del proyecto**

La Municipalidad Distrital de Castillo Grande tiene la posibilidad de establecer, a través de una resolución, un Comité encargado de llevar a cabo el proyecto. Este Comité tendría como objetivo principal liderar y supervisar la transformación digital de la entidad, y estaría integrado de la siguiente manera.

1. Coordinador del proyecto.
2. Encargado de Tecnologías de la Información o su equivalente, responsable de brindar soporte técnico.
3. Personal de apoyo del área de RR. HH, Logística, Sistemas e Imagen institucional.

Para ello se considera que deberán realizar las siguientes actividades:

1. Elaborar un plan estratégico para la utilización de herramientas digitales con el fin de mejorar la calidad de los servicios, en colaboración con las diferentes gerencias según las demandas de los ciudadanos.

2. Pasar por evaluación y seguimiento del uso de las tecnologías usadas en la institución, para poder iniciar con la implementación de las nuevas herramientas digitales.
3. De acuerdo con las necesidades actuales de la municipalidad, se utiliza el modelo de gestión documental para que se gestione la asignación de trabajadores capacitados y recursos que se necesitan para implementar la transformación digital y facilitar la interacción de los ciudadanos con la entidad con el uso de las herramientas digitales.
4. Administrar, llevar a cabo y fomentar estándares de calidad y buenas prácticas de gobierno en relación con la utilización de tecnologías de la información en instituciones públicas.
5. Elaborar periódicamente informes sobre la evolución de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos de dicho distrito con el objetivo de que se evalúe el modelo de gestión utilizado.
6. Hacer cumplir la normativa planteada, promoviendo la apertura de la información al público para la comprensión de los ciudadanos, promoviendo el intercambio de datos, información, software público y la cooperación entre sujetos en el desarrollo de proyectos digitales.
7. Desarrollar la difusión de la implementación de herramientas tecnologías en la entidad, para que los ciudadanos tengan el conocimiento de esta mejora en la calidad del servicio al ciudadano.

**Ejecución y tiempo estimado de la propuesta:**

El tiempo estimado para llevar a cabo la implementación de Alfresco Governance Services 7.4 en una entidad puede variar por diversos factores, tamaño, los

recursos disponibles y la complejidad de los procesos, es por ello que se consideró el tiempo de 3 meses como mínimo, para la adaptación a la herramienta tecnológica.

### **Fase 1, Primer mes (Selección - capacitación)**

Se seleccionó al proveedor que es Alfresco Governance Services 7.4, así mismo cabe resaltar que la contratación de un personal requiere una planificación cuidadosa, ya que se está trabajando con información personal y documentos de gestión es por ello que se sugiere contratar un capacitador profesional en el rubro.

Para que proceda con la instalación, programación y capacitación del personal de dicha entidad.

### **Fase 2, Segundo mes (implementación)**

Una vez realizado todo lo del punto anterior y haber demostrado lo siguiente:

Disposición al cambio, motivación, involucramiento e ideas de mejora en los procedimientos empleando esta herramienta digital, se procederá con la implementación de dicha herramienta en todas las áreas funcionales.

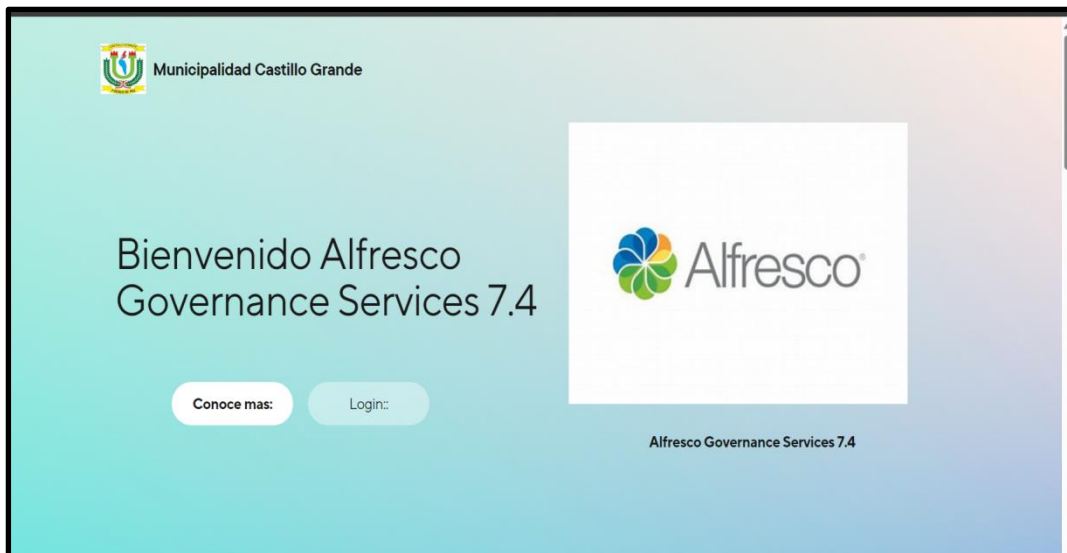
### **Fase 3, Tercer meses (Marcha - difusión)**

Por lo tanto, en esta etapa ya se empezó con las pruebas con todo el equipo ya capacitado con el soporte necesario, para poder resolver cualquier inquietud o imprevisto antes de ser difundido por los medios digitales de la entidad.

### **Prototipo de Difusión:**

Figura 1:

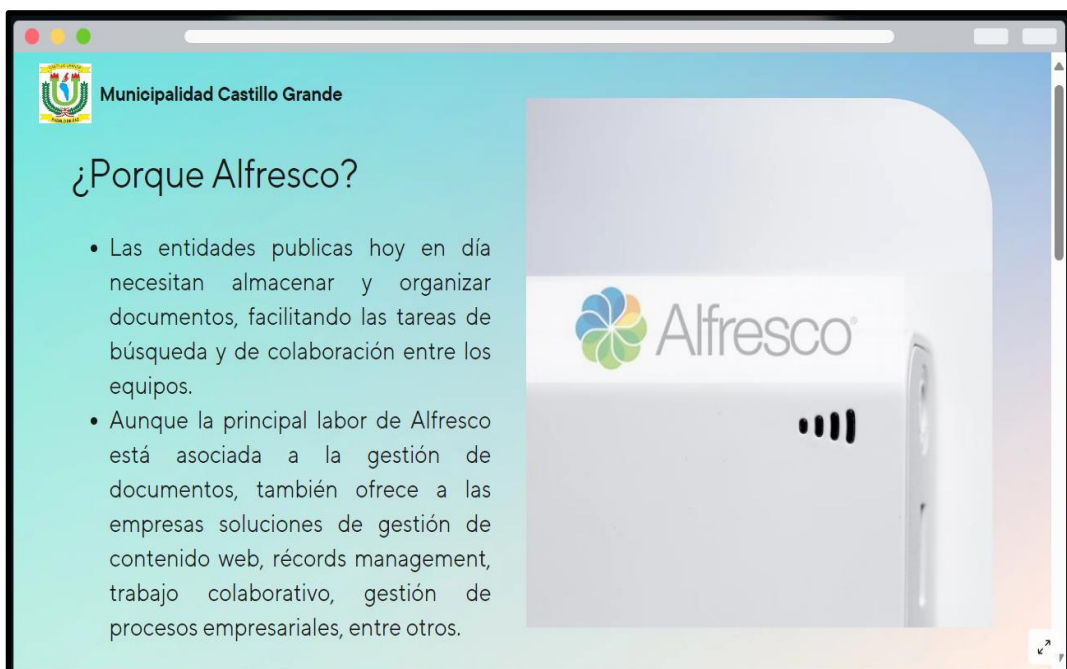
*Difusión mediante su página web institucional*



Nota: Elaboración propia.

Figura 2:

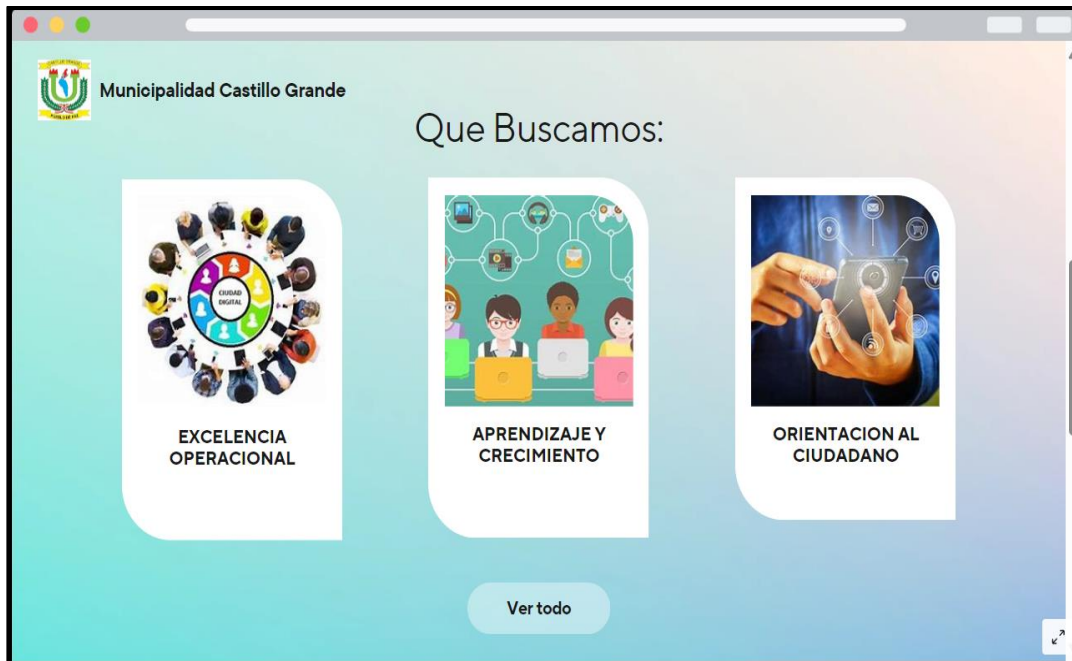
*Difusión mediante su página web institucional*



Nota: Elaboración propia.

Figura 3:

Difusión mediante su página web institucional



Nota: Elaboración propia.

Figura 4:

Difusión mediante su página web institucional



Nota: Elaboración propia.

Es recomendable considerar los canales digitales como estrategia de comunicación, ya que dicho proyecto está basado en el uso de herramientas digitales es por ello que la entidad que desea ejecutarla deberá tomar en cuenta los siguientes canales de difusión como es el Facebook, Instagram, Tiktok, Pagina Web, Mail, entre otras que considere.

**Tabla 12:**

*Indicadores del proyecto*

Nº	PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO	INDICADOR
1	Excelencia operacional	Mejorar la estructura tecnológica para respaldar los servicios digitales.	Porcentaje de elementos de la infraestructura tecnológica que han sido actualizados o modernizados.
2	Aprendizaje y conocimiento de los colaboradores	Mejorar las habilidades digitales del personal para impulsar la innovación en servicios y procesos.	<p>Porcentaje de servidores civiles fortalecidos en competencias digitales.</p> <p>Propuestas de servicios y procesos innovadores.</p>
3	Orientado al ciudadano	Impulsar la interacción de los usuarios con plataformas digitales de la entidad.	Proporción de usuarios que se involucran con la entidad mediante servicios digitales.

Nota: Elaboración propia.

La tabla propuesta cumplirá con los lineamientos del proyecto, lo que facilitará la supervisión de su implementación a lo largo del tiempo mediante los indicadores y mecanismos propuestos, garantizando el adecuado uso de estas herramientas.

**Presupuesto:**

Para desarrollar dicho proyecto se estima y sugiere considerar cierto presupuesto para poder llevarlo a cabo con eficiencia y responsabilidad de ello, por lo tanto, se mostrará en la siguiente tabla, los precios sugeridos acorde al mercado.

**Tabla 13:**

*Presupuesto*

Descripción	Precio unitario	Cantidad	Total
Capacitador de Alfresco	S/3.000,00	1	S/3.000,00
Materiales de escritorio	S/ 500,00	1	S/ 500,00
Computadoras	S/ 3.500,00	5	S/ 17.500,00
Tablet	S/ 900,00	2	S/1.800,00
Sala de capacitación	S/ 300,00	1	S/ 300,00
Refrigerio	S/ 20,00	50	S/ 1.000,00
Merchandising	S/ 5,00	500	S/ 2.500,00
<b>SUB TOTAL</b>			<b>S/ 26.600,00</b>
<b>ADICIONAR</b>			

**Transformación digital y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.**



Membresía de Alfresco	S/ 800,00	12 anual	S/ 9.600,00
<b>TOTAL</b>			<b>S/ 36.200,00</b>

Nota: Elaboración propia

La cantidad que se ve reflejada en la tabla, es para poder implementar y desarrollar la propuesta planteada, es por ello que se tiene que al menos considerar los criterios mencionados en dicha tabla, para un eficiente manejo de dichas herramientas.

## CONCLUSIONES

1. La investigación respalda la hipótesis principal de que la transformación digital influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. Los análisis estadísticos revelan una correlación positiva alta, destacando la relevancia de adoptar tecnologías digitales para mejorar la excelencia en los servicios ofrecidos.
2. La hipótesis derivada sobre la influencia de la transformación digital en la fiabilidad de los servicios se confirma con sólidos resultados. El coeficiente de correlación de Spearman respalda la conexión positiva moderada, demostrando que la implementación de herramientas digitales impacta significativamente en la fiabilidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad.
3. La investigación valida la hipótesis relacionada con la influencia de la transformación digital en la capacidad de respuesta de los servicios. El coeficiente de correlación indica una conexión positiva moderada, destacando la importancia de la transformación digital para mejorar la eficiencia en la respuesta a las necesidades de los ciudadanos.
4. La hipótesis que sugiere que la transformación digital influye en los elementos tangibles de los servicios también encuentra respaldo. El análisis estadístico revela una correlación positiva moderada, subrayando la importancia de la transformación digital en aspectos visuales y materiales que contribuyen a la calidad de servicio.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la implementación efectiva de herramientas tecnológicas, como el gestor documental Alfresco, para optimizar los procesos de almacenamiento y gestión documental. Esta medida permitirá reducir el uso de papel, optimizar el tiempo y mejorar la calidad de servicio.
2. Dada la influencia positiva de la transformación digital en la calidad de servicios, se sugiere un enfoque integral en el fortalecimiento de competencias digitales del personal. Programas de capacitación continua y actualización son esenciales para garantizar que el personal esté preparado para innovar en servicios y procesos.
3. Para maximizar los beneficios de la transformación digital, se recomienda impulsar la interacción de los ciudadanos con plataformas digitales de la entidad. Campañas de difusión en diversos canales digitales y una página web transparente facilitarán la participación activa de la comunidad.
4. Es esencial establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua para medir el impacto de la transformación digital en la calidad de los servicios. Indicadores clave, como el porcentaje de usuarios que interactúan con los servicios digitales, deben ser supervisados para realizar ajustes según sea necesario.

## REFERENCIAS

- Aiteco Consultores. (2009). *En qué consiste el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Alonso, I. (2017). *La transformación digital de la empresa* [Tesis de pregrado, Universidad de Cantabria]. <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/13402>
- Armas, J. (2019, 5 de abril). Digitalización empresarial: una nueva adopción tecnológica. *Review of Global Management*, 4(1), 17. <https://doi.org/10.19083/rgm.v4i1.914>
- Boden, M. (2017). *Inteligencia artificial*. Turner. <https://books.google.es/books?id=LCnYDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Boston Consulting Group. (2023). *Economía digital en España* (2a ed.). Editorial Adigital. [https://www.adigital.org/doc/202202\\_informe-economia-digital.pdf](https://www.adigital.org/doc/202202_informe-economia-digital.pdf)
- Bravo, O., & Gregor, S. (2022, 29 de diciembre). Aplicación del modelo Servperf para la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud. *Revista Carácter*, 10(1), 1-13. <https://upacifico.revistasjournals.com/index.php/up/article/view/108>
- Calero, Y. (2021). *Mejora continua y calidad de servicio percibida por usuarios del Centro de Salud Ciudad Victoria, Guayaquil, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80329/Calero\\_VYM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80329/Calero_VYM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa* [Material docente, N°8]. Refubium

Repositorium Der Freien Universität Berlin. <https://refubium.fu-berlin.de/handle/fub188/22407>

Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020, 26 de diciembre). 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](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)

Clemons, E. (2019). *New patterns of power and profit: A strategist's guide to*

*competitive advantage in the age of digital transformation*. Palgrave

Macmillan. <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-030-00443-9>

Concha, C. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en una*

*municipalidad de Huarochirí, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César

Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97231>

Dañino, R. (2019). *Transformación digital en el Perú*.

Everis Perú SAC. [https://arquitecturaibm.com/wp-](https://arquitecturaibm.com/wp-content/uploads/2019/06/transformacion-digital-en-el-peru-everis-utec.pdf)

[content/uploads/2019/06/transformacion-digital-en-el-peru-everis-utec.pdf](https://arquitecturaibm.com/wp-content/uploads/2019/06/transformacion-digital-en-el-peru-everis-utec.pdf)

Decreto de urgencia N° 006-2020. Decreto de urgencia que crea el sistema nacional

de transformación digital. 9 de enero del 2020. Diario Oficial El Peruano.

[https://www.gob.pe/institucion/mpfn/informes-publicaciones/1678070-](https://www.gob.pe/institucion/mpfn/informes-publicaciones/1678070-decreto-de-urgencia-n-006-2020)

[decreto-de-urgencia-n-006-2020](https://www.gob.pe/institucion/mpfn/informes-publicaciones/1678070-decreto-de-urgencia-n-006-2020)

Decreto de urgencia N°007-2020. Decreto de urgencia que aprueba el marco de

confianza digital. 9 de enero del 2020. Diario Oficial El Peruano.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395322-007-2020>

Decreto legislativo N°1412 del 2018. Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital. 13 de setiembre del 2018. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

Decreto supremo N° 066-2011-PCM. Plan de desarrollo de la sociedad de la información en el Perú - la agenda digital peruana 2.0. 26 de julio del 2011. Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292337-066-2011-pcm>

Decreto supremo N° 118-2018-PCM. Declaran de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial. 30 de noviembre del 2018. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292353-118-2018-pcm>

Decreto supremo N°016-2017-PCM. Decreto supremo que aprueba la “Estrategia nacional de datos abiertos gubernamentales del Perú 2017 – 2021” y el “Modelo de datos abiertos gubernamentales del Perú”. 12 de febrero del 2017. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292314-016-2017-pcm>

Decreto supremo N°033-2018-PCM. Decreto supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del gobierno digital. 23 de marzo del 2018. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/108986-033-2018-pcm>

Decreto supremo N°050-2018-PCM. Decreto que establece la definición de seguridad digital de ámbito nacional. 14 de mayo del 2018. Diario Oficial El

Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3108-050-2018-pcm>

Del Val, J. L. (s.f.). *Industria 4.0: la transformación digital de la industria* [Archivo en pdf]. Coddiiinforme. <http://coddii.org/wp-content/uploads/2016/10/Informe-CODDII-Industria-4.0.pdf>

Flores, G., Villegas, F., & Napan, A. (2021, 1 de mayo). Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 200-221. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1225>

Fundación Orange. (2016). *La transformación digital en el sector turístico* [Archivo pdf]. [https://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/05/eE\\_La\\_transformacion\\_digital\\_del\\_sector\\_turistic\\_o.pdf](https://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/05/eE_La_transformacion_digital_del_sector_turistic_o.pdf)

Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019, 24 de junio). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Ingeniare: Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_abstract)

González, M., Argelio, R., & Gómez, O. (2016, septiembre-diciembre). Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. *Ingeniería Industrial*, 37(3), 253-265. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360448031004>

Izquierdo, J. (2021, 1 de julio). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Jiménez, G., Bellido, E., & López, A. (2019, 15 de setiembre). Marketing sensorial:

El concepto, sus técnicas y su aplicación en el punto de venta. *Vivat Academia: revista de comunicación*, (148), 121-147.  
<https://doi.org/10.15178/va.2019.148.121-147>

Kotarba, M. (2018, 27 de julio). Digital transformation of business models. *Foundations of Management*, 10, 123-142. <https://doi.org/10.2478/fman-2018-0011>

Lozada, J. (2014, 9 de diciembre). Investigación aplicada: definición, propiedad intelectual e industria. *Cienciamérica*, (3), 34-39.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Macas, J., Rodriguez, A., & Luzuriaga, K. (2022, 21 de noviembre). Estrategias de fidelización de clientes aplicadas a una institución financiera de la Ciudad de Machala. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6-1), 60-81.  
<http://dx.doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1433>

Martin, L. (2021). *Estrategia enfocada a la transformación digital para las pymes en la gestión y generación de contenido digital, propuesto por la agencia de publicidad LAM* [Tesis de Maestría, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/21880>

Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021, 27 de agosto). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los Emilio's. Alausí. *Dominio de las ciencias*, 7(4), 1430-1446.  
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Monroy, M. (2020, 30 de enero). Evaluación de la calidad en el servicio y su impacto

en la lealtad en Bancomer. *Revista de Estudios Empresariales Segunda época*, (2), 190 - 211.

<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/4640>

Nivela, M., Echevarría, S., & Espinosa, J. (2019, 5 de febrero). Herramientas

digitales en el trabajo colaborativo. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 103-111. <https://doi.org/10.31876/re.v3i25.444>

Núñez, E. C., & Miranda, J. D. (2020, 24 de mayo). El marketing digital como un

elemento de apoyo estratégico a las organizaciones. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 16(30), 1-14.

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409663283006/html/>

Osejos A., & Merino, J. (2020, 25 de noviembre). Modelo SERVQUAL como

instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 79-92. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>

Quiroz, K. (2020). *Análisis de la calidad de servicio al cliente de la empresa DAVE*

*TRANSPORT S.A* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15750>

Ramos, E, Mogollón, F, Santur, L., & Cherre, I. (2020, mayo-abril). El modelo

Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>

Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM. Resolución de creación del Comité de

Gobierno Digital. 8 de mayo del 2018. Gobierno del Perú.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/155388/RM-N\\_-119-2018-PCM.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/155388/RM-N_-119-2018-PCM.pdf)

Resolución Ministerial N° 266-2019-PCM. Resolución que aprueba los Estándares de Interoperabilidad de la PIDE. 24 de julio del 2019. Presidencia del Consejo de Ministros. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/286556-266-2019-pcm>

Resolución N.º001-2018-PCM/SEGDI. Aprueban Lineamientos para el uso de servicios en la nube para entidades del estado. 4 de enero del 2018. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1605580-1>

Resolución N°003-2019-PCM/SEGDI. Disponen la creación del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado en la Presidencia del Consejo de Ministros. 5 de octubre del 2019. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/308608-003-2019-pcm-segdi>

Resolución N°005-2018-PCM/SEGDI. Aprueban lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital. 13 de diciembre del 2018. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1726008-2>

Sarduy, Y. (2007, julio-septiembre). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(3), 1-11. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662007000300020](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020)

Toro, M. & Laniado, H. (2019, enero). Big Data: historia, definición, herramientas y aplicaciones en la industria. *Revista VIRTUAL PRO*, (204).  
<https://www.virtualpro.co/editoriales/20190101-ed.pdf>

Torres, G. (2022, 27 de octubre). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo del Conocimiento*, 7(10), 2112-2132.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634/8302>

## CAPÍTULO VII: ANEXOS

### ANEXO 01: REPORTE DE SIMILITUD - TURNITIN

Similarity Report

PAPER NAME	AUTHOR
TI EP2 - VILLAR Y YUCRA REPORTE TUR NITIN FINAL %281%292.docx	MIGUEL LEONARDO VILLAR GONZALES

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
15856 Words	93461 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
104 Pages	5.1MB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Mar 1, 2024 5:46 PM GMT-5	Mar 1, 2024 5:47 PM GMT-5

#### ● 22% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 6% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 19% Submitted Works database

#### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material



Firma de autor

Villar Gonzales, Miguel Leonardo



Firma de autor

Yucra Lizarribar, Yasmin Alessandra



Firma del asesor:

Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

### ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLO GRANDE, 2024.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			V1: TRANSFORMACIÓN DIGITAL			
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item
¿De qué manera la transformación digital influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?	Determinar de qué manera la transformación digital influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	La transformación digital influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024	COMPUTACION EN LA NUBE	Nivel de preparación	¿Te sientes preparado para utilizar los servicios basados en la nube de la municipalidad distrital de castillo grande?	1
					¿Consideras que la formación que has recibido para utilizar los servicios basados en la nube, es efectiva?	2
					¿Confías en tu capacidad para resolver problemas o dificultades que puedan surgir al utilizar los servicios basados en la nube de la	3
				profundidad y pragmatismo	¿Crees que el uso de los servicios basados en la nube se pueda implementar en la municipalidad?	4
					¿Es amigable la interfaz de los servicios basados en la nube de la municipalidad?	5
					¿Te sientes satisfecho con la rapidez de respuesta de los servicios basados en la nube de la municipalidad?	6
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	V2: CALIDAD DE SERVICIOS			
¿De qué manera la transformación digital influye en la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?	Determinar de qué manera la transformación digital influye en la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	La transformación digital influye en la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	FIABILIDAD	Cumplimiento de Plazos	¿Crees que los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande se toman el tiempo necesario para atender a su público?	7
					Garantía de Entorno Seguro	¿La Municipalidad Distrital de Castillo Grande cumple con el tiempo establecido en la entrega de las documentaciones solicitadas?
¿De qué manera la transformación digital influye en la Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?	Determinar de qué manera la transformación digital influye en la Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	La transformación digital influye en la Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tiempo de Respuesta		¿Cómo colaborador administrativo te sientes incómodo cuando un ciudadano te pregunta constantemente sobre tu gestión documental?
					Eficiencia en la Adaptación	¿Consideras que tienes disposición para atender las necesidades de los ciudadanos y proporcionarles un entorno seguro y acogedor?
¿De qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?	Determinar de qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	La transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	ELEMENTOS TANGIBLES	Evaluación de la Apariencia Física		¿Consideras que estás dispuestos a resolver dudas e inquietudes de los ciudadanos?
					Calidad de los Equipos Utilizados	¿Cómo colaboradores administrativos ofrecen una solución rápida a los problemas o incomodidades de los ciudadanos del distrito?
¿De qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?	Determinar de qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	La transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	ELEMENTOS TANGIBLES	Evaluación de la Apariencia Física		¿Consideras que la velocidad en la que respondes a las solicitudes o consultas de los ciudadanos son las óptimas?
					Calidad de los Equipos Utilizados	¿Consideras haber experimentado tiempos de espera prolongados al solicitar algún servicio o información?
¿De qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?	Determinar de qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	La transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	ELEMENTOS TANGIBLES	Calidad de los Equipos Utilizados		¿Consideras que resuelves algún problema o inquietud de los clientes con prontitud?
					Calidad de los Equipos Utilizados	¿Consideras que cuentas con la capacidad de adaptarte rápidamente a situaciones nuevas o cambiantes?
¿De qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?	Determinar de qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	La transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	ELEMENTOS TANGIBLES	Calidad de los Equipos Utilizados		¿Consideras que ofreces con frecuencia soluciones efectivas frente a problemas o situaciones inesperadas?
					Calidad de los Equipos Utilizados	¿Consideras que evalúas tu capacidad para encontrar soluciones creativas y eficientes a los desafíos que se presentan en tu trabajo diario?
¿De qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?	Determinar de qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	La transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	ELEMENTOS TANGIBLES	Calidad de los Equipos Utilizados		¿Consideras que tu presentación personal y la apariencia general de las instalaciones en las que trabajas son las adecuadas?
					Calidad de los Equipos Utilizados	¿Consideras que tu apariencia física y la de tus compañeros generan confianza y profesionalismo?
¿De qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?	Determinar de qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	La transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	ELEMENTOS TANGIBLES	Calidad de los Equipos Utilizados		¿Consideras que las instalaciones donde desempeñas tus labores se encuentran limpias y ordenadas?
					Calidad de los Equipos Utilizados	¿Consideras que te encuentras satisfecho con la calidad y el estado de los equipos que utilizas en tu trabajo diario?
¿De qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024?	Determinar de qué manera la transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	La transformación digital influye en los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.	ELEMENTOS TANGIBLES	Calidad de los Equipos Utilizados		¿Consideras haber experimentado problemas debido al mal funcionamiento o la falta de mantenimiento de los equipos que empleas?
					Calidad de los Equipos Utilizados	¿Consideras que los equipos que utilizas para llevar a cabo tus funciones son eficientes y adecuados?



**ANEXO 04: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN**  
**CUESTIONARIO SOBRE: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CALIDAD DEL**  
**SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLO GRANDE, 2024**

Este cuestionario es parte de una investigación destinada a obtener información de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. El objetivo es comprender su opinión sobre la transformación digital y la calidad del servicio ofrecido por la municipalidad. Por favor, seleccione la opción que mejor refleje su percepción de la empresa utilizando la siguiente escala:

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

Variable: TRANSFORMACIÓN DIGITAL		Escala					
Dimensión	Indicador	1	2	3	4	5	
Computación en la nube	<b>Nivel de preparación</b>						
	1	¿Te sientes preparado para utilizar los servicios basados en la nube de la Municipalidad Distrital de Castillo grande?					
	2	¿Consideras que la formación que has recibido para utilizar los servicios basados en la nube es efectiva?					
	3	¿Confías en tu capacidad para resolver problemas o dificultades que puedan surgir al utilizar los servicios basados en la nube de la municipalidad?					
	<b>Profundidad y pragmatismo</b>						
	4	¿Crees que el uso de los servicios basados en la nube se pueda implementar en la municipalidad?					
	5	¿Es amigable la interfaz de los servicios					

		basados en la nube de la municipalidad?						
	6	¿Te sientes satisfecho con la rapidez de respuesta de los servicios basados en la nube de la municipalidad?						
<b>Variable: CALIDAD DEL SERVICIO</b>			<b>Escala</b>					
<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>FIABILIDAD</b>	<b>Cumplimiento de plazos</b>							
	7	¿Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande se toman el tiempo necesario para atender a su público?						
	8	¿La Municipalidad Distrital de Castillo Grande cumple con el tiempo establecido en la entrega de las documentaciones solicitadas?						
	9	¿Cómo colaborador administrativo te sientes incómodo cuando un ciudadano te pregunta constantemente sobre tu gestión documental?						
	<b>Garantía de entorno de seguro</b>							
	10	¿Consideras que tienes disposición para atender las necesidades de los ciudadanos y proporcionarles un entorno seguro y acogedor?						
	11	¿Consideras que estás dispuesto a resolver dudas e inquietudes de los ciudadanos?						
	12	¿Cómo colaboradores administrativos ofrecen una solución rápida a los problemas o incomodidades de los ciudadanos del distrito?						
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>							
	13	¿Consideras que la velocidad en la que respondes a las solicitudes o consultas de los ciudadanos son las óptimas?						
	14	¿Consideras haber experimentado tiempos de espera prolongados al solicitar algún servicio o información?						
	15	¿Consideras que resolver algún problema o						

	5	inquietud de los clientes con prontitud?					
	<b>Eficiencia en la adaptación</b>						
	1 6	¿Consideras que cuentas con la capacidad de adaptarse rápidamente a situaciones nuevas o cambiantes?					
	1 7	¿Consideras que ofreces con frecuencia soluciones efectivas frente a problemas o situaciones inesperadas?					
	1 8	¿Consideras que evalúas tu capacidad para encontrar soluciones creativas y eficientes a los desafíos que se presentan en tu trabajo diario?					
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>Evaluación de la apariencia física</b>						
	1 9	¿Consideras que tu presentación personal y la apariencia general de las instalaciones en las que trabajas son las adecuadas?					
	2 0	¿Consideras que tu apariencia física y la de tus compañeros generan confianza y profesionalismo?					
	2 1	¿Consideras que las instalaciones donde desempeñas tus labores se encuentran limpias y ordenadas?					
	<b>Calidad de los equipos utilizados</b>						
	2 2	¿Consideras que te encuentras satisfecho con la calidad y el estado de los equipos que utilizas en tu trabajo diario?					
	2 3	¿Consideras haber experimentado problemas debido al mal funcionamiento o la falta de mantenimiento de los equipos que empleas?					
	2 4	¿Consideras que los equipos que utilizas para llevar a cabo tus funciones son eficientes y adecuados?					

## ANEXO 05: VALIDACIÓN DE EXPERTO

### INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 1

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente – ISIL - UNMSM
1.3. Nombre del instrumento:	cuestionario sobre: transformación digital y calidad del servicio en la municipalidad distrital de castillo grande, 2024
1.4. Autor del instrumento:	Miguel Leonardo Villar Gonzales y Yasmin Alessandra Yucra Lizarribar
1.5. Título de la investigación	transformación digital y calidad del servicio en la municipalidad distrital de castillo grande, 2024

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				x	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				x	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				x	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

#### PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

**Transformación digital y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.**



INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		

III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

IV. 85 %. V: **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

(  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Firma del experto

Lugar y fecha : Lima – 16/02/2024

DNI N.º : 41981490

ORCID : (0000-0002-6930-3718)

**INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 2**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente – ISIL - UNMSM
1.3. Nombre del instrumento:	cuestionario sobre: transformación digital y calidad del servicio en la municipalidad distrital de castillo grande, 2024
1.4. Autor del instrumento:	Miguel Leonardo Villar Gonzales y Yasmin Alessandra Yucra Lizarribar
1.5. Título de la investigación	transformación digital y calidad del servicio en la municipalidad distrital de castillo grande, 2024

**VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				x	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				x	
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				x	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				x	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				x	
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				x	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				x	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				x	
20. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				x	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		

**VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**VIII. \_\_\_\_\_ 85 \_\_\_\_%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

( **X** ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

**Firma del experto:**



**Lugar y fecha** : Lima – 16/02/2024

**DNI N.º** : 41981490

**ORCID** : (0000-0002-6930-3718)