



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

**Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en  
una municipalidad distrital de Chiclayo, 2020 - 2021**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Gomez Cornejo, Cristian Michel (ORCID: 0000-0002-5271-1985)

**ASESOR:**

Dr. Chanduví Calderón, Roger Fernando (ORCID: 0000-0001-7023-0280)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Mi tesis, va dedicada a Dios, porque gracias a su sabiduría he logrado finalizar mi maestría. También va dedicada a mis progenitores y hermanos, porque gracias a sus consejos hicieron de mí, un ser humano con valores. Finalmente, a todos mis docentes, que con su enseñanza, dedicación y esmero me ayudaron durante el desarrollo de mi maestría.

Cristian Michel

## **Agradecimiento**

Doy gracias a mi orientador el Dr. Chanduví Calderón Roger Fernando, por haberme brindado sus conocimientos en la parte metodológica de mi tesis.

Así también, mi agradecimiento al Dr. Ponce Ayala José Elías, por el asesoramiento en la parte estadística.

Mi agradecimiento también va dirigido a la Ing. Betty Esperanza Flores Mino por invocar su saber y entendimiento científico, durante mi formación profesional.

Y para concluir, mi agradecimiento íntegro a los que fueron mis compañeros de clases durante mi estadía en la Universidad, porque gracias a su amistad, solidaridad y apoyo íntegro, han sido partícipes de mis ganas de proseguir.

Cristian Michel

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS .....	53

## Índice de tablas

Tabla 1.	Estadística de fiabilidad .....	15
Tabla 2.	Considera que la municipalidad debería transparentar todos sus 0p0procesos administrativos vía web.....	16
Tabla 3.	Al ingresar al portal de transparencia de la entidad se siente seguro al registrar sus datos personales.....	17
Tabla 4.	El nivel de transparencia que demostró la Municipalidad durante los años 2020 - 2021, fue bueno .....	18
Tabla 5.	Usted ha observado una mejora continua en el portal de transparencia de la municipalidad en los años 2020 – 2021 .....	19
Tabla 6.	Considera que el portal de transparencia cuenta con una actualización adecuada al realizar su solicitud vía online.....	20
Tabla 7.	Considera usted difícil el manejo de los procesos que se realizan vía online .....	21
Tabla 8:	Considera usted que necesita capacitación, por parte de la municipalidad para realizar trámites vía online.....	22
Tabla 9.	Se le hace difícil acceder a los trámites que se generan de manera online.....	23
Tabla 10.	Considera correcto el nivel de acceso a la información de la Municipalidad .....	24
Tabla 11.	Al ingresar a la plataforma digital de la municipalidad, el acceso le demanda mucho tiempo .....	25

## Índice de figuras

Figura 1. Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad .....	26
Figura 2. El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.....	27
Figura 3. Siente que puede volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valora mucho su atención.....	28
Figura 4. Existe preocupación de la municipalidad por solucionar las necesidades de los usuarios .....	29
Figura 5. Cuando se comunican con usted el personal de la municipalidad, usan un lenguaje amigable.....	30
Figura 6. La atención que se le brinda es el tiempo oportuno .....	31
Figura 7. Cree que debería haber una opción para el seguimiento a los trámites realizados vía online .....	32
Figura 8. Considera que la municipalidad les da solución a sus solicitudes vía online .....	33
Figura 9. Considera que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces .....	34
Figura 10. Considera que responden sus solicitudes en el tiempo establecido .....	35
Figura 11. Influencia del gobierno digital en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante la COVID19.....	36

## Resumen

El gobierno digital es de gran importancia para la ciudadanía, pero la falta de equipamientos electrónicos, actualización de software y accesibilidad a información pública, genera una incomodidad en la atención que recibe el usuario, con respecto a los servicios del estado. Por ese motivo la investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida el gobierno digital influenció en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante la COVID19. La investigación fue básica con un enfoque no experimental con alcance transversal descriptivo, correlacional causal utilizando la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario; fue aplicado a 100 usuarios durante el 2020 - 2021, de acuerdo al primer objetivo se determinó que el Gobierno digital posee un nivel transparencia medio en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19, respecto al segundo objetivo el Gobierno digital posee características diversas y como tercer objetivo la satisfacción de atención al usuario es de nivel medio. Finalmente, se determinó que existe un vínculo directo entre el gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante la COVID19.

**Palabras clave:** Gobierno digital, atención al usuario, COVID19.

## **Abstract**

Digital government is of great importance for citizens, but the lack of electronic equipment, software updates and accessibility to public information generates discomfort in the attention received by the user, with respect to state services. For this reason, the research aimed to determine to what extent the digital government influenced user service in a District Municipality of Chiclayo during COVID19. The research was basic with a non-experimental approach with a transversal descriptive, causal correlational scope using the survey technique and the questionnaire as an instrument; was applied to 100 users during 2020 - 2021, according to the first objective it was determined that the digital Government has a medium level of transparency in a District Municipality of Chiclayo during COVID19, regarding the second objective the digital Government has diverse characteristics and as a third objective customer service satisfaction is medium level. Finally, it was determined that there is a direct link between digital government and its influence on user service in a District Municipality of Chiclayo during COVID19.

**Keywords:** Digital government, user service, COVID19.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, los países en vía de desarrollo han tenido un problema constante, que es la falta de transparencia de sus procesos administrativos frente a la población, existen muchos ejemplos donde el gobierno digital ayudó a tener una gestión equitativa, pero para ello, se debe ir implementando de manera constante, progresiva y responsable. (Correa, Toro y Gutiérrez, 2020).

Cruz, (2017) menciona que, en Costa Rica, por la inestabilidad del gobierno y por intereses personales ocurrió un retraso de la modernización digital en el país, que se venía trabajando hace más de 5 años.

Uno de los problemas a nivel mundial también es la resistencia al cambio, de lo analógico a lo digital, por lo que muchos países han sufrido algunos fracasos parciales por falta de dirección estratégica, de parte del área competente. (Arcentales y Gamboa, 2019).

Ordoñez, Toledo y Campoverde (2021) mencionan que, en Ecuador la modernización y automatización del gobierno digital, es una tarea incompleta, el crecimiento de gestión de resultados y la realización en menor tiempo con respecto a los trámites gubernamentales, aún carecen de una meta fija.

Criado y García, (2013) en su artículo mencionan la falta de estrategias para la implementación de gobiernos digitales, para así frenar los problemas continuos de las instituciones públicas, con el fin de ayudar a la transparencia y mayor implicación de la población.

Según la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa aún se encuentran países con poca inclusión de un gobierno digital, a pesar del apoyo de modelos institucionales requeridos para reformar la profunda brecha que los separa de la modernización de hoy en día. (OCDE, 2019).

El Perú evidencia una carencia con respecto al equipamiento en las telecomunicaciones donde muestra un promedio del 58%, cabe recalcar que la media mundial es 55%, Perú apenas lo supera en un 3% siendo ello, aún un nivel bajo para la sociedad en que vivimos (La cámara, 2020).

Cosquillo, (2021), menciona que el COVID19 nos llevó a un confinamiento en todo el Perú, esto llevó al estado peruano a realizar los trámites de manera virtual, pero no se tuvo en cuenta el nivel bajo de la población peruana, con respecto

al uso de la tecnología, que se convirtió un problema para muchos al realizar sus trámites de manera online.

Las instituciones nacionales poco ayudan a la modernización ya que asigna un bajo porcentaje en la inversión de la tecnología como los softwares que facilite la interacción con los ciudadanos, y así otorgar una mejor atención al público. (Trujillo y Campo, 2016).

Sabemos bien que las entidades del estado proporcionan servicios exclusivos dados por ley, es por ello que la población se ve forzada a ir a dichas entidades. En muchos casos los trabajadores públicos no resuelven con eficacia y rapidez las necesidades de la población, por lo que el ciudadano diariamente sale decepcionado de las oficinas del estado, mencionando la lentitud en sus gestiones a realizar, por otro lado, la ciudadanía ve con mejores ojos a las entidades privadas, ya que en muchos casos brindan mejor servicio por contar con tecnología que ayuda a mejorar la atención al público y son más raudos en las gestiones que los ciudadanos requieren. (Chocobar, 2021).

En el departamento de Lambayeque las municipalidades carecen de portales institucionales y las que tienen no generan ningún trámite de manera online, por ello el gobierno regional de Lambayeque en el año 2018 instauró el primer comité de gobierno digital. (GRDL, 2018).

Como problema general tuvimos: ¿En qué medida el gobierno digital influenció en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021, durante el COVID19?, como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de transparencia que posee el gobierno digital en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19?; ¿Qué características posee el gobierno digital en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción de atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19?

La justificación es el propósito de la investigación, el motivo que incidió en dar una solución, teniendo en cuenta una justificación teórica, práctica y metodológica. Se justifico en la práctica, porque se encuentro aspectos propicios para su fortalecimiento y aspectos no propicios para su enmienda, en la teórica porque apporto información, si la eficiente del Gobierno Digital está ayudando a la atención de los usuarios en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, como

instrumento de evaluación se utilizó un cuestionario, cuyos resultados podrán ser tabulados y graficados y se justifica metodológicamente porque se empleó un aspecto metodológico correlacional teniendo 2 variables cuantitativas, un diseño de investigación no experimental y como técnica e instrumentos de investigación una encuesta y un cuestionario respectivamente.

Se planteó como objetivo general: Determinar en qué medida el gobierno digital influyó en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante la COVID19. Los objetivos específicos fueron: Establecer el nivel de transparencia que posee el gobierno digital en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19; Identificar las características del gobierno digital en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19; Determinar el nivel de satisfacción de atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19.

Como hipótesis general tuvimos que: El Gobierno digital influye considerablemente en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19, así mismo como hipótesis específicas tenemos: El Gobierno digital posee un nivel transparencia alto en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19; El Gobierno digital posee características diversas en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19; La satisfacción de atención al usuario es de nivel medio en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19.

## II. MARCO TEÓRICO

Carrera, Ovando y Villafuerte, (2019) en México planteó como objetivo general, diagnosticar la concordancia entre la perspectiva de la eficiencia de la ciudadanía y la conducta de la utilización del gobierno digital por parte de la población, la metodología utilizada fue un diseño de investigación empírica, el resultado más importante fue la perspectiva de la eficiencia de la ciudadanía es un elemento que contribuye la conducta de la utilización del gobierno digital por parte de la población, se concluyó que la eficacia de la prestación servicios públicos dados de manera online es un agente que interviene directamente en el uso del gobierno digital.

Lizardo, (2018) en su tesis realizada en Madrid, abordó como objetivo analizar el progreso del gobierno digital en 4 municipalidades de los países de Colombia, México, Uruguay y Chile, su diseño fue longitudinal al recolectar datos de 18 países, el resultado más importante fue que en América latina hallamos datos de avance de gobierno digital similar al caso de apreciación de corrupción, que de acuerdo al nivel de desarrollo de los portales de las municipalidades en Latinoamérica los gobiernos nacionales contribuyen en el progreso del gobierno digital.

Giner, (2021) en su tesis realizada en España, abordó como objetivo, observar el potencial de la gestión pública digital, con la utilización de la tecnología, su diseño fue no experimental, el resultado más importante fue que España se encuentra entre las más grandes potencias con respecto a la tecnología digital, entre las 28 naciones que forman la Unión Europea, y se concluyó que las decisiones que viene tomando España de acuerdo a la tecnología digital en los últimos años son acertadas y va adquiriendo resultados idóneos con respecto a la transformación digital en la gestión pública.

Trujillo y Álvarez, (2021) en Barcelona, abordó como objetivo general, entender en toda su magnitud, la evolución de transformación digital del gobierno, la metodología utilizada fue un diseño de investigación de naturaleza mixta y exploratorio, los resultados obtenidos fueron como 1<sup>era</sup> sección realizar un capítulo de exploración narrativa integradora de la literatura, como 2<sup>da</sup> sección realizar entrevistas a la población ligada al gobierno digital, para delimitar los aciertos encontrados en la 1<sup>era</sup> sección. Se llegó a la conclusión de realizar una propuesta

de marco de competencias para el trabajador del estado, respecto a la evolución digital.

Barragán y Guevara, (2016) en Ecuador, abordó como objetivo general estudiar las TIC e internet que son empleadas por el gobierno en los servicios públicos, cuyo diseño de investigación utilizado fue cuantitativo, se analizó 94 sucesos ocurridos durante el Covid-19, de un total de 221 municipios, esto lo llevó a alcanzar el siguiente resultado, la escasa infraestructura requerida para las telecomunicaciones y se concluyó que aún no existe un grado de madurez tecnológica.

Seyyed y Seyyed, (2021) en Irán, definió como objetivo general estudiar la utilización de las tecnologías de la informática y la comunicación, cuyo diseño de investigación utilizado fue el método de revisión, el resultado más importante fue la existencia de una relación positiva entre los modelos de gobierno digital y se concluyó que la mayoría de modelos han sido estimados en 4 elementos: Asistencia a nivel de web, la comunicación de la ciudadanía y el gobierno, transacción y unión.

Según Santos, (2018) en su tesis realizada en España, abordó como objetivo general evaluar los servicios para el ciudadano en los portales de los 25 gobiernos de las regiones del Perú, según el modelo de Gobierno Electrónico peruano, cuyo diseño de investigación utilizado fue el método deductivo y el método inductivo, estando constituido por una muestra de 620 instituciones públicas del Perú, el resultado más importante fue que mayoritariamente las municipalidades regionales no realizan la difusión información de las tareas de los gobernadores y funcionarios, también se concluyó que los portales Web de las instituciones regionales no son de calidad y carecen de información, ello se debe mejorar para así entregar un mejor servicio a la población.

Según Rocca, (2016) en su tesis realizada en Argentina, abordó como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de una Municipalidad, cuyo diseño de investigación utilizado fue exploratoria y de naturaleza cuantitativa el resultado más importante fue que los encuestados mencionaron que sienten que los trabajadores muestran el Interés en responder a sus solicitudes y se concluyó que el nivel de satisfacción general de los usuarios de una Municipalidad de Berisso se encontró en el rango de "Satisfecho" y "Algo insatisfecho"

Morales, Simbaña y Guerrero, (2020) en Ecuador, menciona como objetivo general brindar un análisis de los gobiernos digitales de una clasificación de países, cuyo diseño de investigación utilizado fue una revisión bibliográfica, el resultado más importante fue que se Ecuador empezó a implementar el gobierno digital hace más de 20 años sin embargo aún se encuentra atrasados en la implementación y uso del gobierno electrónico y se concluyó que los gobiernos en el mundo han evidenciado disposición por ayudar a la modernización de los servicios que facilitan los gobiernos.

González, Carvajal y González, (2020) en Chile, menciona como objetivo general estudiar los actores que diagnostican el desarrollo del gobierno digital en las municipalidades de 5 departamentos con más densidad poblacional de Chile, cuyo diseño de investigación utilizado fue descriptivo con estadística univariada, el resultado más importante fue que se evidencian modelos de asignación espacial reconocibles en la Región Metropolitana y se concluyó que se debe mejorar el fortalecimiento de los proyectos relacionados al gobierno digital de las municipalidades

Araujo, Reinhard y Cunha, (2018) en Brasil, planteó como objetivo general determinar cómo las propuestas de acceso a internet y las atribuciones de la población interviene en la utilización servicios de gobierno digital en Brasil, cuyo diseño de investigación utilizado fue enfoque de las capacidades de Sen, el resultado más importante fue que la clase media y baja son las que tienen mayores problemas de conectividad de acceso a internet en su hogar y se concluyó que el incremento en la razón de probabilidad de la utilización de los servicio del gobierno digital está claramente ligado al acceso de internet.

Según Guillén, (2016) en su tesis realizada en Cuba, planteó como objetivo general determinar las características de los organismos gubernamentales del municipio de Santa Clara hacia un Gobierno Electrónico, cuyo diseño de investigación utilizado fue descriptiva con un enfoque mixto, el resultado más importante fue el nivel bajo de la tecnología ello depende mucho de la antigüedad de las computadoras ya que no se han renovado en los últimos tiempos y se concluyó que el Gobierno Electrónico se basa primordialmente en la transparencia de la información hacia el usuario.

Según Manco, (2020) en su tesis realizada en Perú, planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la integración de las TIC y la competencia digital, cuyo diseño de investigación utilizado fue no experimental, estando constituido por una muestra de 300 estudiantes de ingenierías de la Universidad (UNTELS), considerando una muestra de 168 estudiantes, el resultado más importante fue que la población se adaptó rápidamente a la nueva modalidad virtual tanto en sus procesos admirativos como la educación desde casa, llegando a la conclusión que el 89.9% de los participantes evidencian nivel avanzado manifestando la integración de las herramientas, el 7.7% un nivel intermedio y un 2.4% un nivel básico referido a la incorporación de las TIC. de Maestría en Gestión de Políticas Públicas.

Según Arce, (2022) en su tesis realizada en Perú, planteó como objetivo general determinar cómo se debe ejecutar el gobierno electrónico para mejorar la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 – 2020, cuyo diseño de investigación utilizado fue aplicada, el resultado más importante fue que de acuerdo a las entrevistas realizadas, la utilización y ejecución de las tecnologías en el Perú es de beneficio para los usuarios que reciben los servicios públicos, las plataformas institucionales simplificarán la vida diaria de la población ahorrando tiempo y disminuyendo costos y lo más importante totalmente gratuito y se concluyó que el gobierno digital es una plataforma digital primordial en la actualidad ya que se utiliza para mejorar procesos y ayudar con el vínculo de los usuarios y el estado.

Rodríguez, Calderón, Pérez y Sam, (2018) en Perú, ejecutó como objetivo general, evaluar el estado situacional de la accesibilidad web de las primordiales páginas Web de los gobiernos digitales de Latinoamérica, cuyo diseño de investigación utilizado fue la herramienta TAW, el resultado más importante fue que la muestra estudiada, no logró alcanzar un nivel idóneo de accesibilidad Web y se concluyó que el Latinoamérica hemos avanzado con respecto a las páginas Web, no obstante aún nos falta tener una mayor accesibilidad Web y así mejorar la atención a la ciudadanía y continuar con el gobierno electrónico en las instituciones públicas Post-COVID.

Infante, (2019) en su tesis realizada en Perú, planteó como objetivo general, determinar como el grado de ancho de banda se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil -

RENIEC Lima, su diseño fue no experimental transversal y con una muestra de 48 profesionales, el resultado más importante fue que el gobierno digital es una opción para alcanzar mecanismos integradores, llegando a la conclusión que existe una correlación positiva media de 0.882 entre las variables Gobierno Electrónico y Gestión Pública en la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima.

Vizcarra, Uribe, Sánchez, Poquis, Menacho y Camarena, (2018) en Perú, planteó como objetivo general precisar la correlación del gobierno digital y la participación de la ciudadanía de la Municipalidad distrital de los Olivos, cuyo diseño de investigación utilizado fue un diseño correlacional, el resultado más importante fue que se encontró un vínculo entre el gobierno digital y la participación de la ciudadanía de 0,824, y se concluyó a mayor gobierno digital mayor participación ciudadana.

Linarez (2020) en su tesis realizada en Perú, planteó como objetivo general describir la envergadura del uso de recursos tecnológicos en la mejora en la atención al usuario, la investigación fue de enfoque cualitativo con una observación participativa y el análisis documental, el resultado más importante fue que el uso de tecnología contribuye a la mejora entre la relación interna y externa del trabajar público y el usuario quien recibe el servicio así se llegó a la conclusión que implementación del Gobierno Electrónico a través de la tecnología, mejoró la gestión municipal.

Fernandez, (2017) en su tesis realizada en Perú, planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres 2016, cuyo diseño de investigación utilizado fue por medio del método científico, el resultado más importante fue menos del 50 % del gobierno digital en la Municipalidad de San Martín es buena, así se llegó a la conclusión que el gobierno electrónico se encontró en un nivel inadecuado 56%, nivel regular 26% y nivel adecuado con 18%.

Respecto a las bases teóricas que enmarcan la investigación acerca de las variables gobierno digital y atención al usuario, en el Sector Público Post-Covid, podemos definir lo siguiente.

En cuanto a la variable gobierno digital, Menacho, Camarena, Fernández, Ibarguen y Supo, (2020) definen que el gobierno electrónico hace una década atrás aproximadamente en el Perú se inició el proceso de modernización con tecnología



al alcance de todos, un estado que vaya a la vanguardia con la tecnología de la información por medio del Gobierno electrónico, donde se entendió la necesidad que el estado brinda servicios de líneas a través del internet y la telefonía móvil, permitiendo de esta forma que el estado esté más cerca de los ciudadanos, no importando en que parte del país nos encontremos.

Cosquillo, (2021) menciona gobierno digital durante – COVID-19 ha sido un extraño aliado para el gobierno digital, el mundo entero se dio cuenta de la necesidad que existe de una correcta digitalización en los gobiernos, el cómo interactuar el gobierno con los ciudadanos de una manera remota, y más aún en la pandemia; también salió a la luz los gobiernos que estaban muy atrasados en la digitación como también gobiernos que implementaron correctamente su gobierno digital. Esto ha llevado a los gobiernos al cambio de mentalidad, se están dando cuenta de la importancia de un gobierno digital y se está eliminando la duda que existía que si se debía invertir en ello o no y no solamente en un gobierno digital sino en todos los tipos de conexiones digital. Unos de los puntos más importantes para los gobiernos digitales es el caso del uso de la inteligencia artificial, hace 4 años se ha estado invirtiendo mucho principalmente en Europa y Asia en la inteligencia artificial y se está buscando las maneras, las políticas y la legislación para implementar algo de la inteligencia artificial en los gobiernos.

Salazar, (2021) menciona que en tiempos de emergencia mundial nos están exigiendo tanto gobiernos como ciudadanos adaptarnos a nuevas necesidades, esa necesidad en este tiempo específico es la digitación, todos los medios digitales puesto que debemos continuar con nuestros trabajos, los gobierno deben seguir operando, pero no pueden hacerlo cara a cara entonces la necesidad de vernos y de interactuar de forma digital pues está haciendo cada vez más fuerte. Hay muchos países en Latinoamérica donde existe la problemática de la conectividad ya que es desigual en muchos lugares, pero los gobiernos deben tener en concepción que deben crearse políticas amigables para la tecnología para que esta pueda seguir fluyendo y tener desarrollo y aprovechar el empuje actual.

En cuanto a la variable atención al usuario, Luis, (2016) menciona que la atención al ciudadano es por medio de los servicios que recibimos del estado y eso nos hace ser llamados usuarios. Los ciudadanos como usuarios tienen expectativas altas, por ejemplo, si nos indican que vamos a recibir ciertos beneficios, entonces

el usuario está en todo su derecho en un determinado momento poder reclamar lo que se le ha prometido, y si no lo recibe el ciudadano estará muy insatisfecho por una mala atención.

Rodríguez y Rosique, (2022) indica que el sector público es todo lo que se encuentra directamente ligado a los poderes políticos no solo las instituciones llamadas: Instituciones gubernamentales, instituciones estatales, instituciones públicas, sino las empresas que participan en el estado. El estado nos brinda bienes públicos que servirán para nuestro bienestar social como: colegios, hospitales, carreteras, puentes, parques, etc., A esto se le llama infraestructura.

Machin, Sánchez, López y Puentes. (2019) definen a la modernización de la gestión pública como el progreso de la sociedad en conjunto, mejorando los niveles de eficiencia y eficacia, gestión para dar soluciones satisfactorias a los reclamos de la población para obtener mejores servicios por medio del estado y de sus municipios a donde acude la ciudadanía. Cuando hablamos de la modernización de la gestión pública en el Perú nos centramos en lo tecnológico, en lo técnico, pero nos olvidamos que en todas las entidades públicas el centro de atención y en el estado en general debe ser el ciudadano.

A continuación, se desarrollan conceptos sobre el tema de investigación, Delgado, (2020) define al gobierno es un conjunto de autores, funciones e instituciones; una de sus funciones es administrar y controlar el estado incluyendo sus instituciones, al mismo tiempo ejercer autoridad y regular la sociedad, el gobierno puede ser tanto local regional o nacional. Así como la definición de digital son los diferentes campos donde la tecnología ha hecho presencia y se relacionan a la interacción del ser humano con diferentes dispositivos, como celulares, computadoras y otros aparatos automáticos que optimizan nuestras capacidades.

OPSITEL, (2017) menciona que el gobierno electrónico es la utilización de Internet y el www para prestar información y servicios del gobierno a los usuarios.

Tijerino. (2015), menciona que el gobierno digital tiene como objetivo simplificar los procesos y procedimientos de la administración pública con el propósito de llegar a tener una eficiencia y eficacia apoyada con la participación de los usuarios.

OEA, (2022) menciona que el gobierno electrónico es la utilización de las TIC por parte del gobierno para mejorar los servicios que se les ofrecen a los usuarios.

Egaña (2018) menciona que el estado tiene como compromiso alcanzar la innovación del sector público con diversas propuestas y una de las más relevantes es el gobierno digital que ayuda a transparentar los procesos administrativos antes los usuarios.

En cuanto a ciudadano, Mendoza, Diaz y Espinoza, (2019), mencionan que es aquel que respeta, leyes, normas, principios mínimos que genera una confianza a la sociedad. Así mismo un ciudadano responsable se caracteriza por: 1) Actuar bajo principios de tolerancia, diversidad, respeto y pluralidad: 2) Cumplir con las leyes y normas que establecen la convivencia social; 3) Cuidar y respetar el medio ambiente y realizar un uso responsable de nuestros recursos naturales.

Wong (2019), en su ponencia mencionó que, en Perú la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como instrumentos nos ayudan a intercambiar datos, sabemos en el país aún estamos dando nuestros primeros pasos con respecto a la implementación de las tecnologías, no obstante, estamos avanzando de manera idónea para una correcta modernización del estado.

De la Cruz, Quiñones, Guillén Guillén y Aguado. (2021) define a la tecnología como la aplicación de la ciencia que da solución a problemas definidos, es respuesta al hombre que busca mejorar el medio y así tener una mejor calidad de vida para satisfacer sus necesidades.

Fernández y Oliveira (2021) define en términos sencillos a la conectividad como la unión de 2 puntos y por medio de esta unión realizar una comunicación entre ellos.

Jinchuña, Flores y Fernández (2020), definen al COVID-19 como una enfermedad causada por un virus de la familia de los coronavirus, este virus causó una pandemia global en el 2020.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

En el presente trabajo se utilizó como tipo de investigación, correlacional causal ya que el objetivo primordial fue conocer el comportamiento de 2 variables enlazadas y así poder afirmar o negar si una variable, depende de la otra. (Hernández, Fernández y Baptista, 2020).

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

El diseño de investigación fue no experimental, con alcance transversal descriptivo, correlacional causal. (Hernández, Fernández y Baptista, 2020).

Dónde:

M = Usuarios en una Municipalidad Distrital de Chiclayo

O1 = Gobierno digital

O2 = Atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo

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

**Variable independiente:** Gobierno Digital

##### **Definición conceptual.**

El gobierno digital es un instrumento electrónico y estratégico que ayuda a los gobiernos a brindar un servicio más eficiente en los procesos públicos, con transparencia, seguridad y disrupción tecnológica. (García y Plasencia 2020)

##### **Definición operacional.**

La tecnología de información son herramientas tecnológicas que facilita el acceso, a los recursos del gobierno central para las personas que viven en lugares remotos (Arias, 2021)

##### **Indicadores.**

Para medir la dimensión transparencia se consideran los indicadores: Portal de transparencia de la entidad en los años de 2020 al 2021 y Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad y para la dimensión accesibilidad se tendrá en cuenta los indicadores: Simplicidad para conocer los procesos digitales y Accesibilidad para la utilización de plataformas.

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable dependiente:** Atención al usuario

**Definición conceptual.**

La atención al usuario es conocido también como servicio de atención, es un mecanismo de marketing, que se ocupa de instaurar una comunicación con los usuarios por medio de distintos medios, para cumplir las expectativas de los usuarios. (Calle,2022)

**Definición operacional.**

La ciudadanía es la inclusión a una comunidad, donde las personas interactúan y se realizan; pero sobre todo en sociedades con instituciones fuertes y representativas. (Reyes y Rivera, 2018).

**Indicadores.**

Para medir la dimensión Servicio al ciudadano se consideran los indicadores: Calidad de servicio, comunicación y para la dimensión eficiencia institucional del servicio se tendrá en cuenta los indicadores: Agilidad del servicio y Solución a las solicitudes.

**Escala de medición:** Ordinal

**3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.1.1. Población:**

Según Arias, Villasís y Miranda (2016). La población es un conjunto de elementos, que servirá para la selección de la muestra, y que cumplan con diferentes criterios establecidos.

La población fueron 100 usuarios que realizaron trámites de manera virtual en una Municipalidad Distrital de Chiclayo

**Criterios de inclusión:**

- Usuarios que acudieron los años 2020 y 2021 y que realizaron trámite virtual en una Municipalidad Distrital de Chiclayo.

**Criterios de exclusión:**

- Población que no acudió los años 2020 y 2021 y que no realizaron trámite virtual en una Municipalidad Distrital de Chiclayo.

**3.1.2. Muestra:**

Para determinar nuestra muestra utilizaremos la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 408}{0.085^2(405 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 100

**Dónde:**

n = Muestra a conocer.

Z = De acuerdo al grado de confianza requerido (se recomienda 95%).

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

N = Población conocida

e = Error probable de estimación

**3.1.3. Muestreo:**

No probabilístico por conveniencia: 100 usuarios

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

Trespalcios, Vásquez y Vello mencionan que las encuestas son unas tácticas que usualmente se utilizan en los trabajos de tipo descriptiva, donde se elaboran preguntas para los integrantes seleccionados. (Bernal, 2018).

Cabe mencionar que el trabajo de investigación se consideró utilizar como metodología la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario.

**3.4.1. Validez y confiabilidad**

De acuerdo a Posso y Lorenzo (2020). En palabras de Rusque menciona que la validez simboliza la posibilidad de que un método de investigación pueda responder a las preguntas expuestas.

En el presente trabajo de investigación se trabajó con la validez de contenido y fue validado por la técnica de criterios de expertos para lo cual se le pidió el apoyo a 3 validadores.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2020), menciona que la confiabilidad de un instrumento de medición hace referencia al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

De acuerdo a Ventura (2017), la validez es el nivel de evidencia que apoya el instrumento de investigación.

Con respecto a la confiabilidad de mi instrumento se trabajó por medio del alfa de Cronbach en el grupo piloto, conformado por 5 usuarios del gobierno digital con características similares a la muestra, considerando que se tomó el 5% del muestro que es de 100 usuarios, utilizando el software SPSS se obtuvo el alfa de

Cronbach con el coeficiente de 0.837 lo que significa que el instrumento tiene confiabilidad buena.

**Tabla 1**

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.837	20

### **3.5. Procedimientos**

Solicitar permiso a la institución; Determinar la población y muestra de la investigación; Describir y concordar los instrumentos validados, a utilizarse en el recojo de datos; Empleo de la herramienta a utilizarse en el recojo de datos; Realizar el acopio de datos; Se realizó la estructura y tabulación de la información obtenida; Se comprobó las hipótesis y estudio de la información en concordancia con los objetivos proyectados

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

Según Gauchi, (2017) el método de análisis de datos se dedica a recoger, procesar y analizar los datos obtenidos.

Al finalizar con el acopio de los datos de la investigación, se inició a cifrar y tabular los datos para su respectiva interpretación, que nos ayudó a la elaboración de figuras y tablas estadísticas que demuestran el resultado.

El procedimiento mencionado se realizó por medio del programa software SPSS versión 28, donde se trabajó los porcentajes y tablas de frecuencia.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el presente trabajo de investigación se respetó la autoría de los autores mencionados, citándolos correctamente por medio del Manual APA.

Según Carcausto y Morales (2017), los principios y valores que envuelven el criterio de ética son: (beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia)

#### **Beneficencia:**

Aseguró que los datos obtenidos no fueron utilizados en contra.

#### **No maleficencia:**

El presente trabajo no causó daño en el transcurso de la investigación.

#### **Autonomía y justicia:**

Durante la ejecución del trabajo de investigación no hubo ningún tipo de discriminación y se realizó con una actuación equitativa.

#### IV. RESULTADOS

Luego de aplicar el instrumento, se logró el 1<sup>er</sup> objetivo específico que fue establecer el nivel de transparencia que posee el gobierno digital en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19. A continuación, se muestran las tablas que corrobora lo antes mencionado.

**Tabla 2**

*Considera que la municipalidad debería transparentar todos sus procesos administrativos vía web*

<b>Valores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	0	0,0
Indeciso	0	0,0
De acuerdo	4	4,0
Totalmente de acuerdo	96	96,0
Total	100	100,0

En la tabla 2 se observa, que el 96.0% de encuestados mencionaron estar totalmente de acuerdo y el 4,0% de acuerdo. Lo que se interpreta que el 100,0% están de acuerdo que la municipalidad debería transparentar todos sus procesos administrativos vía web. Lo observado es debido a que la población está cansada de los procesos irregulares y piensa que la corrupción esta generalizada en todo el Perú, por ello los usuarios en su totalidad piden transparencia en todos los procesos administrativos.



**Tabla 3.**

*Al ingresar al portal de transparencia de la entidad se siente seguro al registrar sus datos personales*

<b>Valores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	0	0,0
Indeciso	65	65,0
De acuerdo	34	34,0
Totalmente de acuerdo	1	1,0
Total	100	100,0

En la tabla 3 se observa, que el 65.0% de encuestados mencionaron estar indeciso, el 34% de acuerdo y el 1,0% totalmente de acuerdo. Lo que se interpreta que el 65,0% están indecisos con respecto a la seguridad de registrar sus datos personales al ingresar al portal de transparencia de la entidad. Esto debido a la falta de información brindada por la municipalidad para aclarar sus dudas con respecto a sus datos registrados.

**Tabla 4**

*El nivel de transparencia que demostró la Municipalidad durante los años 2020 - 2021, fue bueno*

---

<b>Valores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	33	33,0
En desacuerdo	38	38,0
Indeciso	28	28,0
De acuerdo	1	1,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	100	100,0

---

En la tabla 4 se observa, que el 38.0% de encuestados mencionaron estar en desacuerdo, el 33,0% totalmente en desacuerdo, el 28,0% indeciso y el 1,0% de acuerdo. Lo que se interpreta que el 71,0% están en desacuerdo con respecto al nivel de transparencia que demostró la Municipalidad durante los años 2020 - 2021. Esto debido a la falta de implementación de procesos digitales en la plataforma, es por ello que los usuarios mencionaron que no fue buena la transparencia en dichos años.

**Tabla 5**

*Usted ha observado una mejora continua en el portal de transparencia de la municipalidad en los años 2020 – 2021*

<b>Valores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	2	2,0
En desacuerdo	63	63,0
Indeciso	23	23,0
De acuerdo	12	12,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

En la tabla 5 se observa, que el 63.0% de encuestados mencionaron estar en desacuerdo, el 23,0% indeciso, el 12,0% de acuerdo y el 2,0% totalmente en desacuerdo. Lo que se interpreta que el 65,0% están en desacuerdo con respecto a una mejora continua en el portal de transparencia de la municipalidad en los años 2020 – 2021. Esto debido a que muchas municipalidades carecen del recurso económico para implementar tecnologías nuevas como softwares, esto hace estancarse y no avanzar en el gobierno digital.

**Tabla 6**

*Considera que el portal de transparencia cuenta con una actualización adecuada al realizar su solicitud vía online*

<b>Valores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	15	15,0
Indeciso	25	25,0
De acuerdo	60	60,0
Total	100	100,0

En la tabla 6 se observa, que el 60.0% de encuestados mencionaron estar de acuerdo, el 25,0% indeciso y el 15,0% en desacuerdo. Lo que se interpreta que el 60,0% están de acuerdo con respecto a la actualización adecuada del portal de transparencia al realizar su solicitud vía online. Esto debido a que la municipalidad cuenta con un profesional encargado de las actualizaciones de los procesos online del gobierno digital.

### **Contraste de Hipótesis específica 1**

Después de interpretar los resultados se llegó a la conclusión que no se acepta la hipótesis El Gobierno digital posee un nivel de transparencia alto en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19.

Luego de aplicar el instrumento, se logró el 2<sup>do</sup> objetivo específico que fue el identificar las características del gobierno digital en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19. A continuación, se muestran en las tablas que corrobora dicho resultado.

**Tabla 7**

*Considera usted difícil el manejo de los procesos que se realizan vía online*

<b>Valores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	50	50,0
Indeciso	2	2,0
De acuerdo	48	48,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	100	100,0

En la tabla 7 se observa, que el 50.0% de encuestados mencionaron estar en desacuerdo, el 48.0% mencionaron estar de acuerdo y el 2,0% indeciso. Lo que se interpreta que existe una paridad con respecto a la característica del gobierno digital, como es la dificultad en el manejo de los procesos que se realizan vía online. Esto se dio porque la mayoría de usuarios recién utilizaron la plataforma digital durante la pandemia COVID 19 para realizar dichos procesos ya que años anteriores realizaban sus trámites de manera presencial.

**Tabla 8**

*Considera usted que necesita capacitación, por parte de la municipalidad para realizar trámites vía online*

<b>Valores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	14	14,0
Indeciso	0	0,0
De acuerdo	65	65,0
Totalmente de acuerdo	21	21,0
Total	100	100,0

En la tabla 8 se observa, que el 65.0% de encuestados mencionaron estar de acuerdo, el 21.0% mencionaron estar totalmente de acuerdo y el 14,0% en desacuerdo. Lo que se interpreta que el 86,0% están de acuerdo que necesitan capacitación, por parte de la municipalidad para realizar trámites vía online. Esto se dio porque la municipalidad viene implementando nuevos procesos digitales lo que lleva a la población hacia la necesidad de capacitación para la realización de sus procesos online.

**Tabla 9**

*Se le hace difícil acceder a los tramites que se generan de manera online*

<b>Valores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	17	17,0
En desacuerdo	22	22,0
Indeciso	0	0,0
De acuerdo	61	61,0
Totalmente de acuerdo	0	0,
Total	100	100,0

En la tabla 9 se observa, que el 61.0% de encuestados mencionaron estar de acuerdo, el 22.0% mencionaron estar en desacuerdo y el 17,0% totalmente en desacuerdo. Lo que se interpreta que el 61,0% le hace difícil acceder a los trámites que se generan de manera online. Esto se dio porque la municipalidad viene implementando nuevos trámites de manera online, lo que lleva a la población tener un difícil acceso en dichos trámites.

**Tabla 10**

*Considera correcto el nivel de acceso a la información de la Municipalidad*

<b>Valores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	20	20,0
En desacuerdo	33	33,0
Indeciso	0	0,0
De acuerdo	47	47,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	100	100,0

En la tabla 10 se observa, que el 47.0% de encuestados mencionaron estar de acuerdo, el 33.0% mencionaron estar en desacuerdo y el 20,0% totalmente en desacuerdo. Lo que se interpreta que el 53,0% no está de acuerdo con el nivel de acceso a la información de la Municipalidad. Esto se dio porque aún la municipalidad no tiene todos sus procesos digitalizados, por lo que aún la plataforma carece de información requerida por los usuarios.



**Tabla 11**

*Al ingresar a la plataforma digital de la municipalidad, el acceso le demanda mucho tiempo*

<b>Valores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	64	64,0
Indeciso	0	0,0
De acuerdo	33	33,0
Totalmente de acuerdo	3	3,0
Total	100	100,0

En la tabla 11 se observa, que el 64.0% de encuestados mencionaron estar en desacuerdo, el 33.0% mencionaron estar en de acuerdo y el 3,0% totalmente de acuerdo. Lo que se interpreta que el 64,0% mencionaron su conformidad con el tiempo de acceso a la plataforma digital de la municipalidad ya que no le demanda mucho tiempo al ingresar.

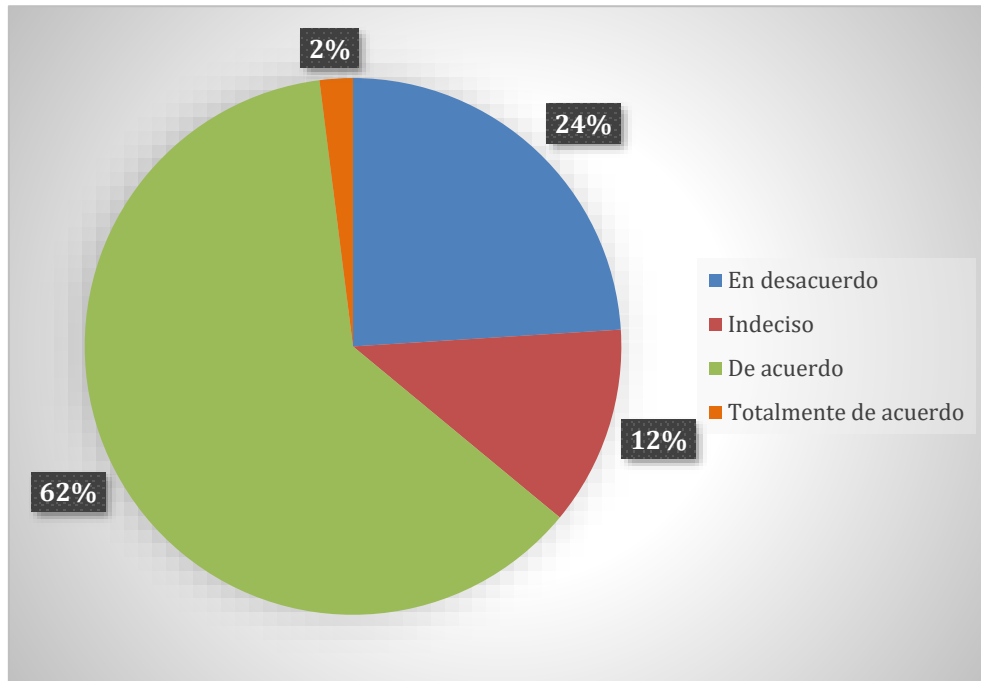
### **Contraste de Hipótesis específica 2**

Después de interpretar los resultados se llegó a la conclusión que se acepta la hipótesis El Gobierno digital posee características diversas en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19.

Luego de aplicar el instrumento, se logró el 3<sup>er</sup> objetivo específico que fue determinar el nivel de satisfacción de atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19. A continuación, se muestran en las tablas que corrobora dicho resultado.

**Figura 1**

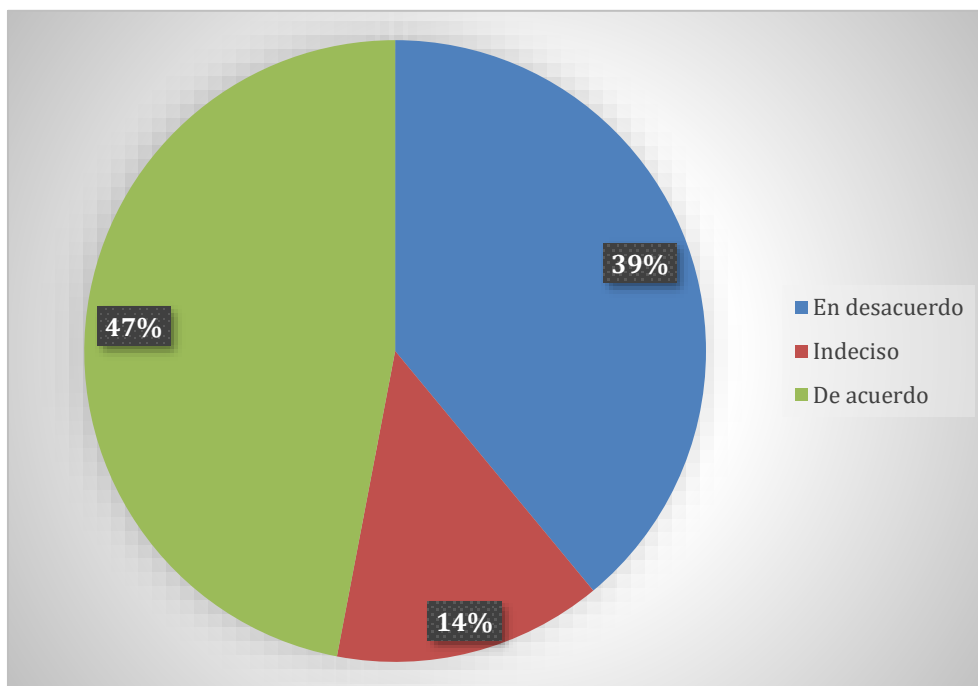
*Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad*



En la figura 1 se observa, que el 62% de encuestados mencionaron estar de acuerdo, el 24% mencionaron estar en desacuerdo, el 12% indeciso y el 2% totalmente de acuerdo. Lo que se interpreta que el 64% están satisfechos con la atención que recibieron en esta municipalidad. Lo mencionado anteriormente se da por la disposición de los trabajadores de los trabajadores.

## Figura 2

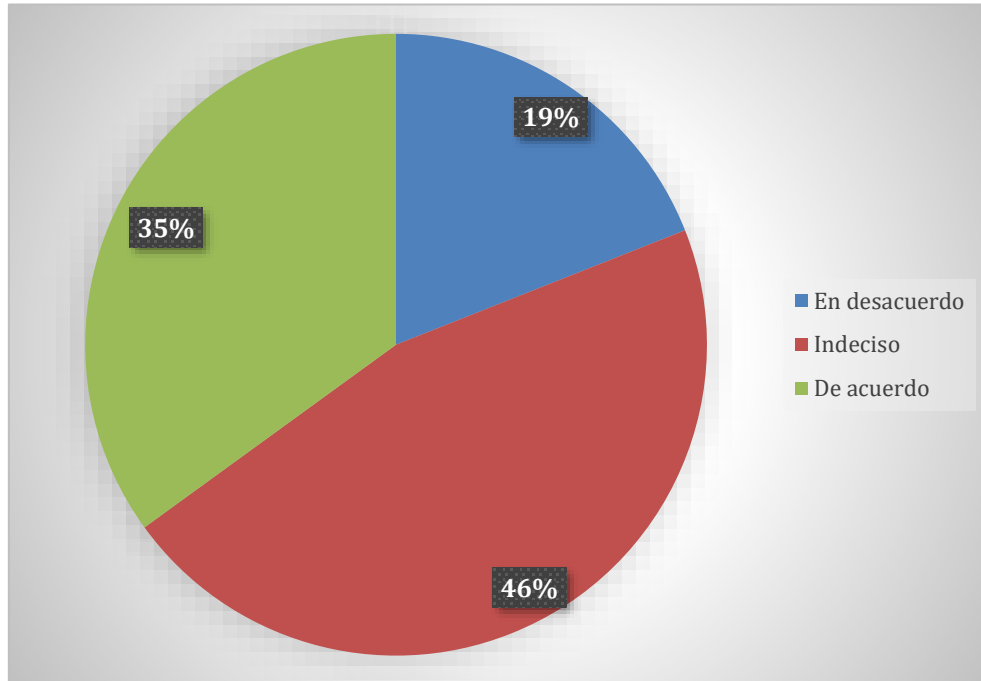
*El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias*



En la figura 2 se observa, que el 47% de encuestados mencionaron estar de acuerdo, el 39% mencionaron estar en desacuerdo y el 14% indeciso. Lo que se interpreta que el 47% de los usuarios mencionan que el personal de la municipalidad no ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias. Esto se da porque falta de personal, lo que conlleva a no cumplir con las exigencias de los usuarios.

**Figura 3.**

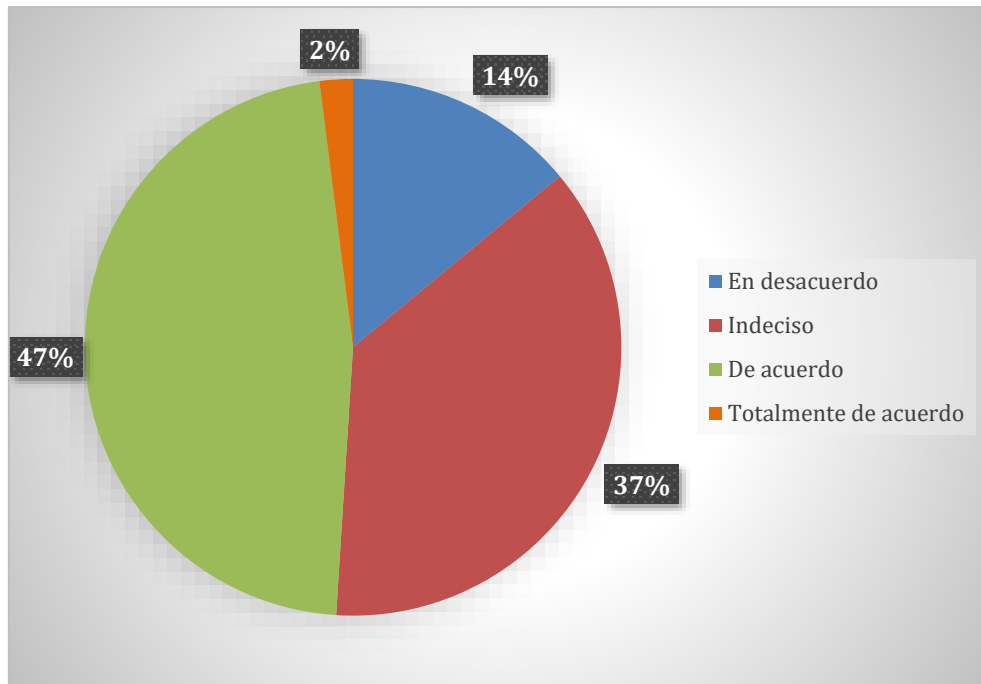
*Siente que puede volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valora mucho su atención*



En la figura 3 se observa, que el 46% de encuestados mencionaron estar indeciso, el 35% mencionaron estar de acuerdo y el 19% en desacuerdo. Lo que se interpreta que el 46% de los usuarios mencionan que no sienten que pueden volver a la municipalidad en cualquier momento porque valora mucho su atención.

**Figura 4.**

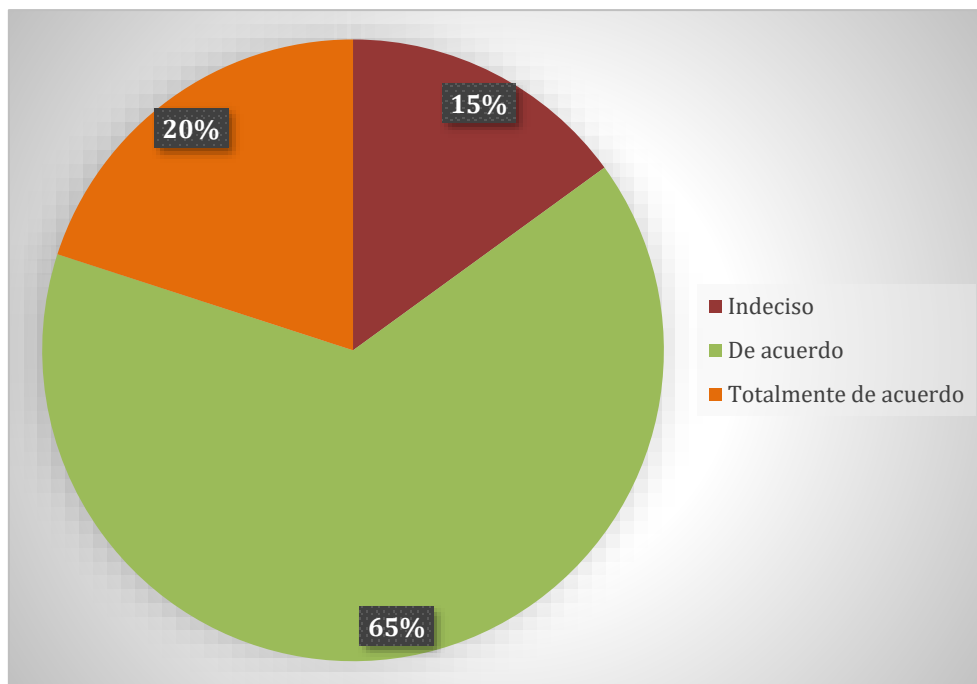
*Existe preocupación de la municipalidad por solucionar las necesidades de los usuarios*



En la figura 4 se observa, que el 47% de encuestados mencionaron estar de acuerdo, el 37% mencionaron estar indeciso, 14% en desacuerdo y el 2% totalmente de acuerdo. Lo que se interpreta que el 49% de los usuarios mencionan estar de acuerdo con que existe preocupación de la municipalidad por solucionar las necesidades de los usuarios. Esto se debe a la preocupación de los trabajadores por los problemas de la población.

### Figura 5

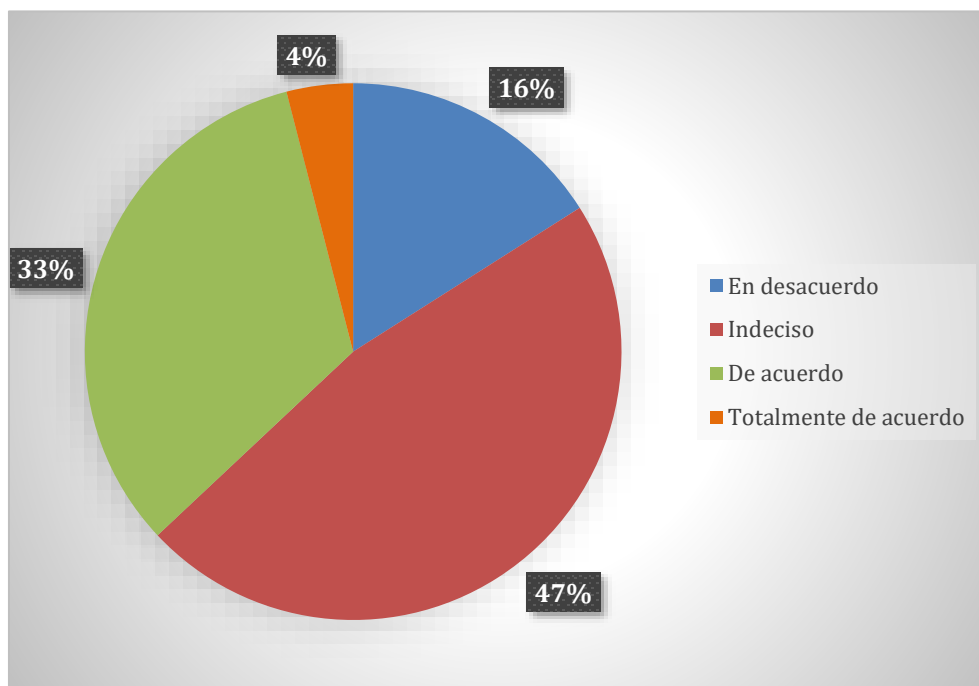
*Cuando se comunican con usted el personal de la municipalidad, usan un lenguaje amigable*



En la figura 5 se observa, que el 65% de encuestados mencionaron estar de acuerdo, el 20% mencionaron estar totalmente de acuerdo y el 15% indeciso. Lo que se interpreta que el 85.0% de los usuarios mencionan estar de acuerdo con que el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable cuando se comunican con ellos. Esto se da por la buena disposición en ayudar de los trabajadores de la municipalidad hacia los usuarios.

**Figura 6**

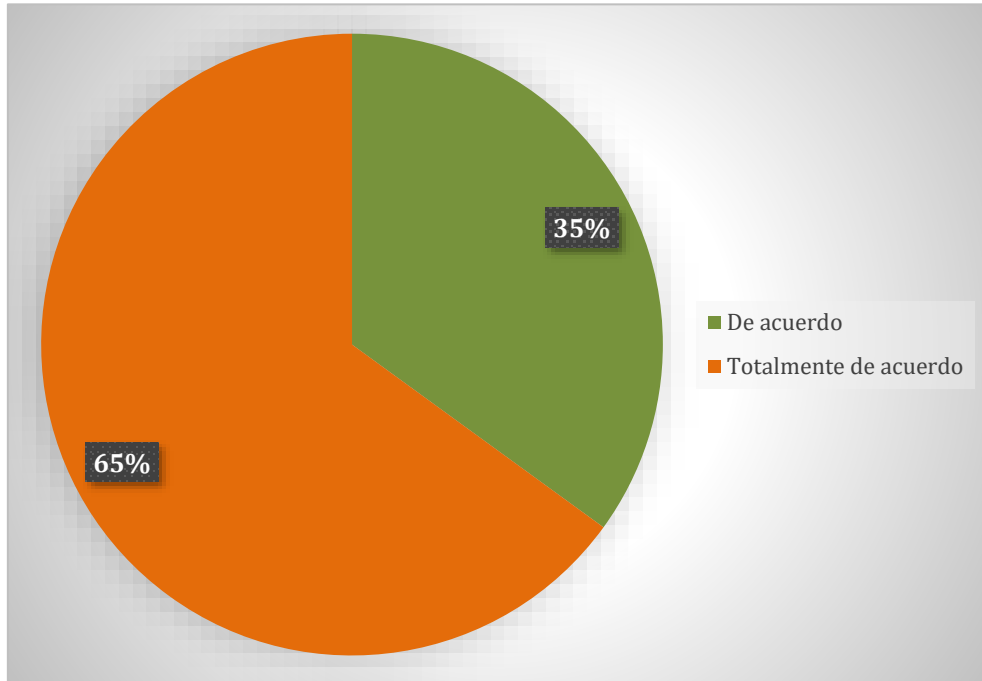
*La atención que se le brinda es el tiempo oportuno*



En la figura 06 se observa, que el 47% de encuestados mencionaron estar indeciso, el 33% mencionaron estar de acuerdo, el 16% en desacuerdo y el 4% totalmente de acuerdo. Lo que se interpreta que el 47% de los usuarios mencionan estar indecisos con respecto a la atención si se brinda en el tiempo oportuno. Esto se da porque algunos procesos online, carecen de una adecuada actualización que ayude a obtener una respuesta oportuna en menor tiempo.

### Figura 7

*Cree que debería haber una opción para el seguimiento a los trámites realizados vía online*

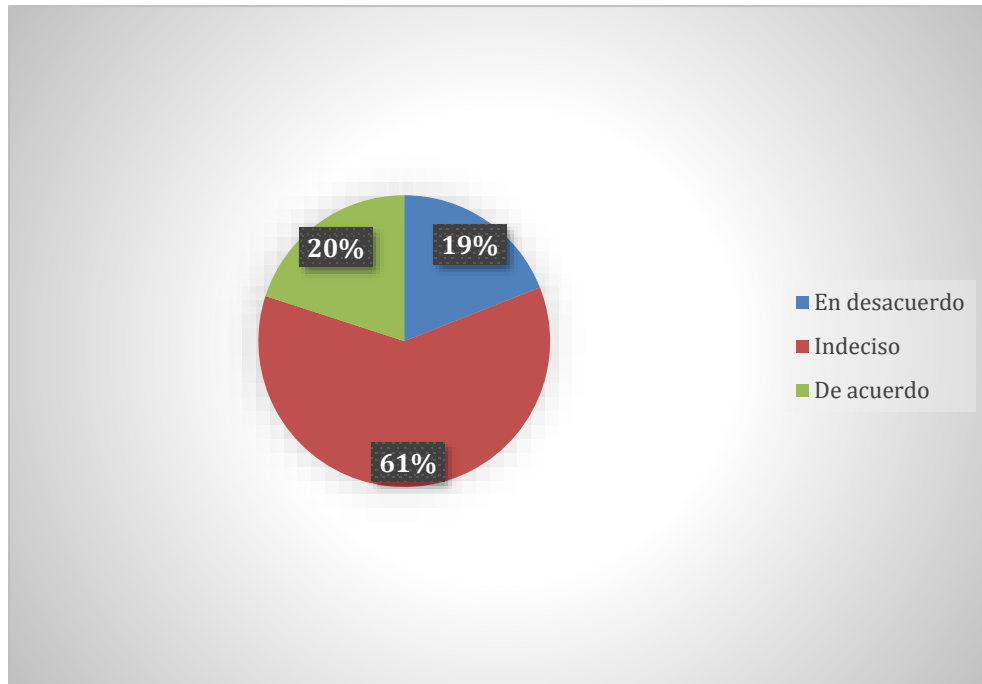


En la figura 7 se observa, que el 65.0% de encuestados mencionaron estar totalmente de acuerdo y el 35% de acuerdo. Lo que se interpreta que el 100.0% de los usuarios mencionan estar de acuerdo que debe existir una opción para el seguimiento a los trámites realizados vía online. Ello se debe que la plataforma del gobierno digital de la municipalidad carece de dicha opción



**Figura 8.**

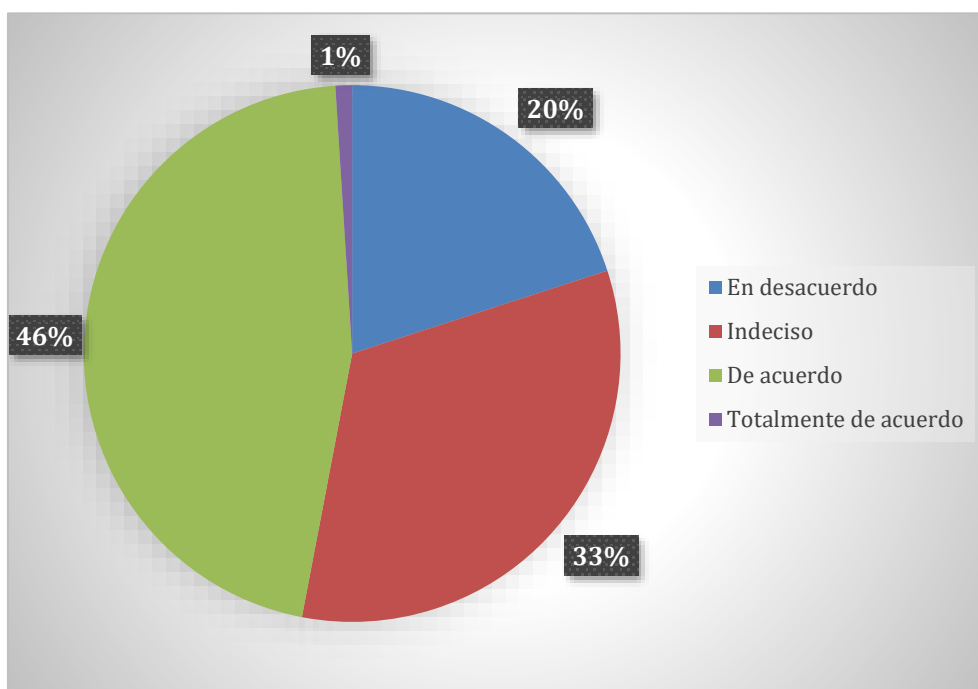
*Considera que la municipalidad les da solución a sus solicitudes vía online*



En la figura 8 se observa, que el 61% de encuestados mencionaron estar indecisos, 20% de acuerdo y el 19% en desacuerdo. Lo que se interpreta que el 61% de los usuarios no están convencidos que la municipalidad les da solución a sus solicitudes vía online. Ello se debe a que la plataforma del gobierno digital de la municipalidad aún le falta implementar diferentes procesos que ayuden a satisfacer las necesidades de los usuarios y así dar solución a sus problemas.

**Figura 9**

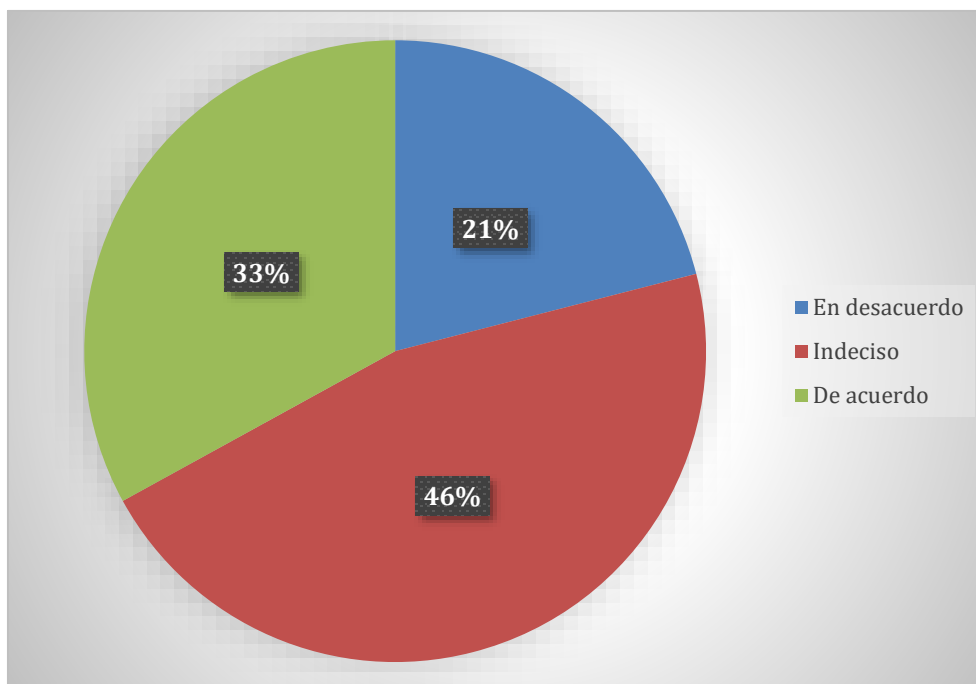
*Considera que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces*



En la figura 9 se observa, que el 46% de encuestados mencionaron estar de acuerdo, 33% mencionan estar indecisos, el 20% en desacuerdo y el 1% totalmente de acuerdo. Lo que se interpreta que el 47% de los usuarios consideran que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces. Ello se debe a que las opciones que se encuentran en la plataforma del gobierno digital de la municipalidad brindan una respuesta eficaz a su solicitud.

**Figura 10**

*Considera que responden sus solicitudes en el tiempo establecido*



En la figura 10 se observa, que el 46.0% de encuestados mencionaron estar indecisos, 33% de acuerdo y el 21% en desacuerdo. Lo que se interpreta que el 67,0% de los usuarios no consideran que responden sus solicitudes en el tiempo establecido.

### **Contraste de Hipótesis específica 3**

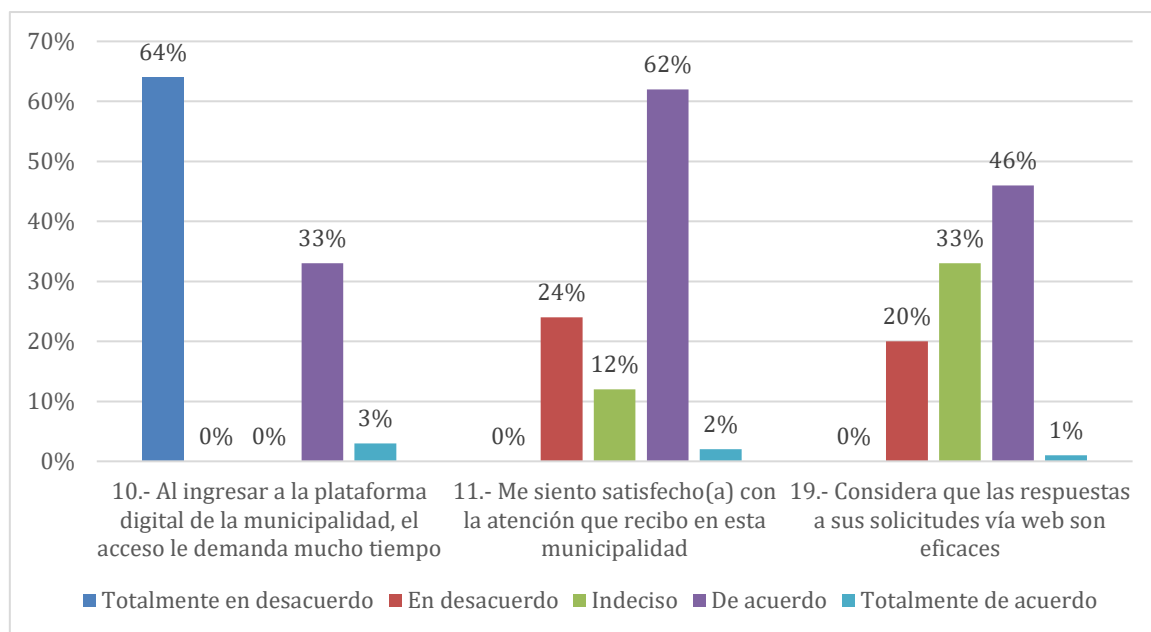
Después de interpretar los resultados se llegó a la conclusión que se acepta la hipótesis la satisfacción de atención al usuario es de nivel medio en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19.

Así mismo se logró el objetivo general que fue determinar en qué medida el gobierno digital influenció en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante la COVID19.

En la pregunta N° 10 el 64 % menciona estar en desacuerdo que, al ingresar a la plataforma digital de la municipalidad, el acceso le demanda mucho tiempo, En la pregunta N° 11 el 62 % de usuarios respondió sentirse satisfecho con la atención que recibió en la municipalidad y en la pregunta N° 19 el 46% de usuarios consideran que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces durante la COVID19.

**Figura 11**

*Influencia del gobierno digital en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante la COVID19*



## V. DISCUSIÓN

Uno de los resultados hallados se muestra en la tabla 2 donde se observa que “el 96.0% de encuestados mencionaron estar totalmente de acuerdo y el 4,0% de acuerdo con que la municipalidad debería transparentar todos sus procesos administrativos vía web. Lo observado es debido a que la población está cansada de los procesos irregulares y piensa que la corrupción está generalizada en todo el Perú, por ello los usuarios en su totalidad piden transparencia en todos los procesos administrativos”, resultado que confirma lo establecido por Correa, Toro y Gutiérrez (2020), que menciona que “en la actualidad, los países en vía de desarrollo han tenido un problema constante, que es la falta de transparencia de sus procesos administrativos frente a la población, existen muchos ejemplos que el gobierno digital ayudo a una gestión equitativa, pero para ello se debe ir implementando de manera constante, progresiva y responsable” (p. 15).

Este resultado coincide con lo hallado por Santos, (2018) en su tesis realizada en España, mencionó que “de 620 instituciones públicas del Perú mayoritariamente las municipalidades regionales no realizan la difusión información de las tareas de los gobernadores y funcionarios, también que mencionó que los portales Web de las instituciones regionales no son de calidad y carecen de información, ello se debe mejorar para así entregar un mejor servicio a la población” (p. 38), también coincide con Lizardo, (2018) en su tesis realizada en Madrid, concluyó que en América latina hallamos datos de avance de gobierno digital similar al caso de apreciación de corrupción, que de acuerdo al nivel de desarrollo de los portales de las municipalidades en Latinoamérica los gobiernos nacionales contribuyen en el progreso del gobierno digital.

Asimismo, coincide con lo hallado por Guillén, (2016) en su tesis realizada en Cuba, mencionó que “el nivel bajo de la tecnología depende mucho de la antigüedad de las computadoras ya que no se han renovado en los últimos tiempos y se concluyó que el Gobierno Electrónico se basa primordialmente en la específica de la información hacia el usuario. (p. 55).

Uno de los resultados hallados se muestra en la tabla 5 donde se observa, que “el 63.0% de encuestados mencionaron estar en desacuerdo, el 23,0% indeciso, el 12,0% de acuerdo y el 2,0% totalmente en desacuerdo. Lo que se interpreta que el 65,0% están en desacuerdo con respecto a una mejora continua en el portal de transparencia de la municipalidad en los años 2020 – 2021. Esto debido a que muchas municipalidades carecen del recurso económico para implementar tecnologías nuevas como softwares, esto hace estancarse y no avanzar en el gobierno digital” resultado que confirma lo establecido por Ordoñez, Toledo y Campoverde (2021) mencionan que, “en Ecuador la modernización y automatización del gobierno digital, es una tarea incompleta, el crecimiento de gestión de resultados y la realización en menor tiempo con respecto a los trámites gubernamentales aún carecen de una meta fija” (p. 3). Este resultado coincide con lo hallado por Barragán y Guevara, (2016) en Ecuador “analizó 94 sucesos ocurridos durante el Covid-19, de un total de 221 municipios, esto lo llevó a alcanzar el siguiente resultado, la escasa infraestructura requerida para las telecomunicaciones y se concluyó que aún no existe un grado de madurez tecnológica” (p. 110).

Asimismo, coincide con lo hallado por Fernandez, (2017) en su tesis realizada en Perú, el 50 % del gobierno digital en la Municipalidad de San Martín es buena, así se llegó a la conclusión que el gobierno electrónico se encontró en un nivel inadecuado 56%, nivel regular 26% y nivel adecuado con 18%. (p. 54), Sin embargo, Giner, (2021) en su tesis realizada en España encontró todo lo contrario que las decisiones que viene tomando España de acuerdo a la tecnología digital en los últimos años son acertadas y va adquiriendo resultados idóneos con respecto a la transformación digital en la gestión pública (p. 6). Esto es un claro ejemplo que la infraestructura y tecnología con respecto al gobierno digital en Europa está más avanzado que en Latinoamérica. Sin embargo, Infante, (2019) en su tesis realizada en Perú, menciona que el gobierno digital es una opción para alcanzar mecanismos integradores, llegando a la conclusión que existe una correlación positiva media de 0.882 entre las variables Gobierno Electrónico y Gestión Pública en la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima

Uno de los resultados hallados se muestra en tabla 6, que el 60,0% están de acuerdo con respecto a la actualización inadecuada del portal de transparencia al realizar su solicitud vía online. Esto debido a que la municipalidad cuenta con un solo profesional encargado de las actualizaciones de los procesos online del gobierno digital. resultado que confirma lo establecido por Trujillo y Álvarez, (2021), que llego a la conclusión que se debe realizar una propuesta de marco de competencias para el trabajador del estado, respecto a la evolución digital.

Este resultado coincide con lo hallado por González, Carvajal y González, (2020) en Chile, menciona que se debe mejorar el fortalecimiento de los proyectos relacionados al gobierno digital de las municipalidades

Uno de los resultados hallados se muestra en la tabla 7 se observa, que el 50.0% de encuestados mencionaron estar en desacuerdo, el 48.0% mencionaron estar de acuerdo y el 2,0% indeciso. Lo que se interpreta que existe una paridad con respecto a la característica del gobierno digital, como es la dificultad en el manejo de los procesos que se realizan vía online. Esto se dio porque la mayoría de usuarios recién utilizaron la plataforma digital durante la pandemia COVID 19 para realizar dichos procesos ya que años anteriores realizaban sus trámites de manera presencial., resultado que confirma lo establecido por Rodríguez, Calderón, Pérez y Sam, (2018) en Perú, menciona que el Latinoamérica hemos avanzado con respecto a las páginas Web, no obstante, aún nos falta tener una mayor accesibilidad Web y así mejorar la atención a la ciudadanía y continuar con el gobierno electrónico en las instituciones públicas Post-COVID.

Así mismo Araujo, Reinhard y Cunha, (2018) en Brasil, menciona que la clase media y baja son las que tienen mayores problemas de conectividad de acceso a internet en su hogar y se concluyó que el incremento en la razón de probabilidad de la utilización de los servicios del gobierno digital está claramente ligado al acceso de internet.

Uno de los resultados hallados se muestra en figura 2 se observa, que el 47% de encuestados mencionaron estar de acuerdo, el 39% mencionaron estar en desacuerdo y el 14% indeciso. Lo que se interpreta que el 47% de los usuarios mencionan que el personal de la municipalidad no ha solucionado

satisfactoriamente sus exigencias. Esto se da porque falta de personal, lo que conlleva a no cumplir con las exigencias de los usuarios. resultado que confirma lo establecido por Machin, Sánchez, López y Puentes. (2019) mencionan que modernización de la gestión pública es el progreso de la sociedad en conjunto, mejorando los niveles de eficiencia y eficacia, gestión para dar soluciones satisfactorias a los reclamos de la población para obtener mejores servicios por medio del estado y de sus municipios a donde acude la ciudadanía. Cuando hablamos de la modernización de la gestión pública en el Perú nos centramos en lo tecnológico, en lo técnico, pero nos olvidamos que en todas las entidades públicas el centro de atención y en el estado en general debe ser el ciudadano. (p. 7)

Este resultado coincide con lo hallado por Morales, Simbaña y Guerrero, (2020) “en Ecuador empezó a implementar el gobierno digital hace más de 20 años sin embargo aún se encuentra atrasados en la implementación y uso del gobierno electrónico y se concluyó que los gobiernos en el mundo han evidenciado disposición por ayudar a la modernización de los servicios que facilitan los gobiernos” (p. 214).

Uno de los resultados hallados se muestra en figura 9 se observa, que “el 46% de encuestados mencionaron estar de acuerdo, 33% mencionan estar indecisos, el 20% en desacuerdo y el 1% totalmente de acuerdo”. Lo que se interpreta que el 47% de los usuarios consideran que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces. Ello se debe que las opciones que se encuentran en la plataforma del gobierno digital de la municipalidad brindan una respuesta eficaz a su solicitud, resultado que confirma lo establecido por Tijerino (2015), donde menciona que el gobierno digital tiene como objetivo simplificar los procesos y procedimientos de la administración pública con el propósito de llegar a tener una eficiencia y eficacia apoyada con la participación de los usuarios (p. 16).

Este resultado coincide con lo hallado por Arce, (2022) en su tesis realizada en Perú, donde “de acuerdo a las entrevistas realizadas, la utilización y ejecución de las tecnologías en el Perú es de beneficio para los usuarios que reciben los servicios públicos, las plataformas institucionales simplificarán la vida diaria de la



población ahorrando tiempo y disminuyendo costos y lo más importante totalmente gratuito y que el gobierno digital es una plataforma digital primordial en la actualidad ya que se utiliza para mejorar procesos y ayudar con el vínculo de los usuarios y el estado”. (p. 28). Asimismo, Vizcarra, Uribe, Sánchez, Poquis, Menacho y Camarena, (2018) en Perú, “encontró un vínculo entre el gobierno digital y la participación de la ciudadanía de 0,824, y se concluyó a mayor gobierno digital mayor participación ciudadana” (p. 8).

Uno de los resultados hallados se muestra en la figura 8 se observa, que el 61% de encuestados mencionaron estar indecisos, 20% de acuerdo y el 19% en desacuerdo. Lo que se interpreta que el 61% de los usuarios no están convencidos que la municipalidad les da solución a sus solicitudes vía online. Ello se debe a que la plataforma del gobierno digital de la municipalidad aún le falta implementar diferentes procesos que ayuden a satisfacer las necesidades de los usuarios y así dar solución a sus problemas.

Cosquillo, (2021) menciona que el gobierno digital durante – COVID-19 ha sido un extraño aliado para el gobierno digital, el mundo entero se dio cuenta de la necesidad que existe de una correcta digitalización en los gobiernos, el cómo interactuar el gobierno con los ciudadanos de una manera remota, y más aún en la pandemia; también salió a la luz los gobiernos que estaban muy atrasados en la digitación como también gobiernos que implementaron correctamente su gobierno digital, resultado que confirma lo establecido por Según Manco, (2020) en su tesis realizada en Perú, mencionó que la población se adaptó rápidamente a la nueva modalidad virtual tanto en sus procesos admirativos como la educación desde casa, llegando a la conclusión que el 89.9% de los participantes evidencian nivel avanzado manifestando la integración de las herramientas, el 7.7% un nivel intermedio y un 2.4% un nivel básico referido a la incorporación de las TIC

Uno de los resultados hallados se muestra en figura 10 se observa, que “el 46.0% de encuestados mencionaron estar indecisos, 33% de acuerdo y el 21% en desacuerdo”. Lo que se interpreta que el 67,0% de los usuarios no consideran que responden sus solicitudes en el tiempo establecido, resultado que confirma lo establecido por Luis, (2016), menciona que “la atención al ciudadano es por medio

de los servicios que recibimos del estado y eso nos hace ser llamados usuarios, los ciudadanos como usuarios tienen expectativas altas, por ejemplo, si nos indican que vamos a recibir ciertos beneficios, entonces el usuario está en todo su derecho en un determinado momento poder reclamar lo que se le ha prometido, y si no lo recibe el ciudadano estará muy insatisfecho por una mala atención”. (p. 103)

Este resultado coincide con lo hallado por Carrera, Ovando y Villafuerte, (2019) en México determinó que “la eficiencia de la ciudadanía es un elemento que contribuye la conducta de la utilización del gobierno digital por parte de la población y la eficacia de la prestación servicios públicos dados de manera online es una agente que interviene directamente en el uso del gobierno digital” (p. 133).

Asimismo, Según Rocca, (2016) en su tesis realizada en Argentina, mencionó que “los trabajadores muestran el Interés en responder a sus solicitudes y que el nivel de satisfacción general de los usuarios de una Municipalidad de Berisso se encontró en el rango de “Satisfecho” y “Algo insatisfecho””. (p. 54), Sin embargo, Linarez (2020) en su tesis realizada en Perú, mencionó que “el uso de tecnología contribuye a la mejora entre la relación interna y externa del trabajar público y el usuario quien recibe el servicio, pero para mejorar la gestión municipal el Gobierno Electrónico debe ir de la mano con la tecnología. (p. 28)

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que existe un nivel medio en el uso de información publicada en su portal de transparencia en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19, esto debido a la falta de implementación de procesos digitales en la plataforma, es por ello que los usuarios mencionaron que no fue buena la transparencia durante el COVID19.

2. Se identificó las características del gobierno digital en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19, una de las características fue que el 61,0% de usuarios le hace difícil acceder a los trámites que se generan de manera online. Esto se dio porque la municipalidad viene implementando nuevos trámites de manera online, lo que lleva a la población tener un difícil acceso en dichos trámites.

3. Determinamos que el nivel de satisfacción de atención al usuario es de nivel medio en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante el COVID19, ya que el 47% de los usuarios mencionan que el personal de la municipalidad no ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.

4. Se verifica que el gobierno digital influenció en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo durante la COVID19, en la pregunta N° 11 el 62 % de usuarios respondió sentirse satisfecho con la atención que recibió en la municipalidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la Gerencia Municipal establecer un cronograma de publicación periódica de la información para transparentar todos sus procesos administrativos.

2. Sugiero que la Gerencia Municipal realice charlas de capacitación para los nuevos tramites que se realicen de manera online, así los usuarios puedan realizarlos sin inconvenientes.

3. Se recomienda a la Gerencia Municipal contratar mayor número de personal administrativo, para así cumplir con todas las necesidades de los usuarios.

4. Se recomienda a la Gerencia Municipal seguir con el gobierno digital, implementado tecnología para digitalizar muchos más procesos administrativos.

## REFERENCIAS

- Araujo, M., Reinhard, N, y Cunha, M. (2018). Electronic government services in Brazil: An analysis based on measures of access and users' internet skills. *Revista de Administração Pública*, 52(4). p. 676 – 694. <https://www.scopus.com/results/results.uri?sort=plf->
- Arce, J. (2022). *El gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 - 2020*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86148/Arce\\_MJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86148/Arce_MJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arcentales, R. y Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales Revista multidisciplinaria de investigación*, 3(26). p.30. [https://content.ebscohost.com/cds/retrieve?content=AQICAHioQh6vaQ1f\\_660avHqehX5LEStxh3GpqBCg7yJ\\_AGctQHjY6gYmsiUY-](https://content.ebscohost.com/cds/retrieve?content=AQICAHioQh6vaQ1f_660avHqehX5LEStxh3GpqBCg7yJ_AGctQHjY6gYmsiUY-)
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). The research protocol III. *Revista Study population*. 63(2). p. 201 – 206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Barragan, X. y Guevara, F. (2016). Ecuador's e-government in the latin american context. *Revista. Ciencia Unemi*, 9(19). p.110 – 117. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>
- Carcausto, H. y Morales, J. (2017). Publications on ethics in the research process in indexed. *Revista Peruvian biomedical journals*, 78(2). p.166 – 170. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n2/a09v78n2.pdf>
- Carrera, O., Ovando, O., y Villafuerte, L. (2019). La relation entre la perspective d'efficacité du citoyen et son comportement dans l'usage des services municipaux d'e-gouvernement. *Revista Sociología y Tecnociencia*, 29(74). p. 133 – 146. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85076230209&origin=resultslist&sort=plf->

- Correa, L., Toro, A. y Gutiérrez, C. (2020). Digital government strategy for the construction of more transparent and proactive States. *Revista Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. Doi: <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Cosquillo, S. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma - Junín del periodo 2019-2020. *Revista edición regular*. 6(22). DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- Cosquillo, S. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 – 2020. *Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(2,), p. 2022. <https://doi.org/10.37811/clrcm.v5i2.413>
- Criado, I. y García, R. (2013). Electronic government, management and public policies: Current status and future trends in Latin America. *Revista SciELO*, 22, p. 08. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400001](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001)
- Cruz, R. (2017). Digital governance: A proposal analysis for Costa Rica. *Revista e-Ciencias de la Información*, 8(1), p. 01. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/29808/31555>
- De la Cruz, H., Quiñones, S., Guillén, E. y Aguado, A. (2021). Actores involucrados en Ciencia, Tecnología e Innovación: una discusión necesaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6). p. 333 - 344. <https://essentials.ebsco.com/search/eds/details/actores-involucrados-en-ciencia-tecnolog>
- Delgado, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Revista Ciencias Informáticas*, 13(10). p. 145 - 156. <https://essentials.ebsco.com/search/eds/details/incidencia-del-gobierno-digital>

- Egaña, R. (2018). Reforma del estado 3.0: Desafíos para el tiempo presente. *Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 31. p. 5 – 41. <https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/53695/56328>
- Fernandez, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6011/Fernandez\\_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, L. y Oliveira, S. (2021). Cultura, economía y educación: nuevos desafíos en la sociedad digital. *Revista Dykinson*. <https://essentials.ebsco.com/search/eds/details/cultura-econom%C3%ADa-y-educaci%C3%B3n-nuevos-desaf%C3%ADos-en-la-sociedad-digital>
- Gauchi, V. (2017). Study of the research methods and data collection techniques used in library and information science. *Revista Española de Documentación Científica*, 40(2.) p.175. <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/979/1503>
- Giner, J. (2021). Transformación digital de la Administración Pública y el impacto del COVID-19. *Revista EBSCO*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=d0b6d04e-7862-435c-8113>
- Gobierno Regional de Lambayeque (2018). *Comité de gobierno digital en Gobierno Regional de Lambayeque*. <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/noticia/detalle/25241?pass=Mg>  
≡
- González, B., Bustamante, A. y González, A. (2020). Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean Case, *Revista Gestión y Política Pública*, 29(1). p. 97 - 129. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079559107&origin=resultslist&sort=plf>

- Guillén, D. (2016). *Hacia un Gobierno Electrónico para el Municipio de Santa Clara* [tesis de pregrado, Universidad Central Martha Abreu de las Villas]. Repositorio institucional. <https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/6619/Guill%C3%A9n%20L%C3%B3pez%20Diana%20%280601%29.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Jinchuña, J., Flores, J. y Fernández, L. (2020). Effects of the Covid-19 coronavirus on employment and family income in southern Peru, 2020. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97). p.20. <https://essentials.ebsco.com/search/eds/details/efectos-del-coronavirus-covid-19->
- La cámara. (2020). Gobierno digital. *El camino del gobierno peruano hacia la digitalización*. <https://lacamara.pe/wp-content/uploads/2020/03/LA-CAMARA-944.pdf>
- Linarez, J. (2020). *El gobierno electrónico como factor de innovación y desarrollo de la gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos-Lima*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47287/Linarez\\_AJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47287/Linarez_AJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. [tesis de doctorado], Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio institucional. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>
- Luis, L. (2016). Reflections from a reference service: Proposals for improving the attention given to citizens in archives. *Revista General de Información y Documentación*, 26(1). p. 103 – 118. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85019059838&origin=resultslist&sort=plf>



- Machin, M., Sánchez, B., López, M., Puentes, P., (2019). Local public management as guarantor of efficiency in the Cuban public administration. *Revista Scielo Cuba*. 7(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2019000200212](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200212)
- Manco, J. (2020). *Integración de las TIC y las competencias digitales en tiempo de pandemia Covid-19* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48172/Manco\\_CJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48172/Manco_CJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Menacho, I., Camarena, J., Fernández, E., Ibarguen, F, y Supo, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*. 7(1). <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- Mendoza, M., Diaz, B., y Espinoza, A. (2019). Citizenship' in Peruvian cybermedia: Media, users and journalists' perspectives. *Revista de Comunicación*, 18(2). DOI: <http://dx.doi.org/10.26441/rc18.2-2019-a10>
- Morales, Simbaña. y Guerrero. (2020). E-government: Performance of the public sector from a comparative perspective. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 29(17). p. 214 -224. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85083508659&origin=resultslist&sort=plf>
- Ordoñez, S., Toledo, D., y Campoverde, M. (2021). Reflections on e-government and citizen participation in Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1). p. 77 – 98. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85125727013&origin=resultslist&sort=plf>
- OEA, (2022). Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas. *Revista OEA*, 1(2). [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

- OSCE, (2019). *Índice de Gobierno Digital OCDE 2019*.  
<https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- OSIPTTEL, (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico PEGE 2017-2021*.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD\\_PEGE.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf)
- Posso, R., y Lorenzo, E. (2020). Lidity and reliability of the instrument human determinant in the implementation of the physical education curriculum. *Revista investigación UPELIPB* 24(3). <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1410/1371>
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. [tesis de maestría, Universidad Nacional de la Plata, Argentina]. Repositorio institucional.  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rodríguez, E. y Rosique, G. (2022). Privatización, servicio público y digitalización. El caso de 7 TV. *Revista de Comunicación*, 81(1). p. 329 – 348.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85128404168&origin=resultslist&sort=plf>
- Rodríguez, Y., Calderón, E., Pérez, E. y San, C. (2018). State of web accessibility of e-government portals in Latin America. *Revista Bibliotecas. Anales de Investigación*, 16(1). p. 7 - 22.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85099500239&origin=resultslist&sort=plf>

- Santos, Z. (2018). *Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano* [tesis de maestría, Universidad de Barcelona]. Repositorio institucional.  
[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126511/1/TFM\\_zulma%20santos.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126511/1/TFM_zulma%20santos.pdf)
- Salazar, P. (2021). *Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid-19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima, 2020* [tesis de maestría, Universidad de Barcelona]. Repositorio institucional.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60093/Salazar\\_MP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60093/Salazar_MP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Semana económica. (2021) *Gobierno digital en el Perú* [Video]. YouTube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=GMOaS3b2ZNw>
- Seyyed, R. y Seyyed, M. (2021). Investigating electronic government maturity models. *Revista Innovar*, 11(1). p. 160 - 176.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85113428478&origin=resultlist&sort=plf>
- Tijerino, X. (2015). El gobierno electrónico en el municipio mexicano como desarrollador de la ciudadanía digital. *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales*. 20. p. 02 - 17.  
<http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/viewFile/58180/51488>
- Trujillo, F. y Alvarez, F. (2021). Digital transformation of public administration: Which competences do civil workers need. *Revista gestión y análisis de políticas públicas*, 27(49). Doi: <https://doi.org/10.24965/gapp.i27.10923>

- Trujillo, J Campo, Y. (2016). Gobierno digital, ventajas y relación con el Software Libre. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10(2). p. 26-28. [https://content.ebscohost.com/cds/retrieve?content=AQICAHioQh6vaQ1f\\_660avHqehX5LEStxh3GpqBCg7yJ\\_AGctQERdmcC](https://content.ebscohost.com/cds/retrieve?content=AQICAHioQh6vaQ1f_660avHqehX5LEStxh3GpqBCg7yJ_AGctQERdmcC)
- Ventura, J. (2017). The importance of reporting validity and reliability in measuring instruments: Comments to Arancibia et al, *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 145(7). p. 955- 956. <https://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>
- Vizcarra, F., Uribe, C., Sánchez, F., Poquis, E., Menacho, I. y Camarena, J. (2018). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*. 7(8). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7791035>
- Wong, K. (2019). *Proceso modernizador del sistema registral en base a nuevas tecnologías de información: Por una cultura de servicio de calidad a favor del ciudadano* [ponencia]. Eje Temático: Tecnología, Arequipa, Perú. <https://cader.sunarp.gob.pe/repositorio/cader/cader2019/jornadas/jornada4/docs/C19-J4-P-D04.pdf>

## ANEXOS

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V.I</b> <b>Gobierno Digital</b>	El gobierno digital es un instrumento estratégico de los gobiernos para ser más eficientes en los procesos públicos, con transparencia, seguridad y disrupción tecnológica. (García y Plasencia 2020)	La tecnología de información son herramientas tecnológicas que facilita el acceso, a los recursos del gobierno central para las personas que viven en lugares remotos (Arias, 2021)	Transparencia	Portal de transparencia de la entidad en los años de 2020 al 2021	Ordinal
				Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad	Ordinal
			Accesibilidad	Simplicidad para conocer los procesos digitales	Ordinal
				Accesibilidad para la utilización de plataformas	Ordinal
<b>V.D.</b> <b>Atención al usuario</b>	La atención al usuario es conocido también como servicio de atención, es un mecanismo de marketing, que se ocupa de instaurar una comunicación con los usuarios por medio de distintos medios, para cumplir las expectativas de los usuarios. (Calle,2022)	La ciudadanía es la inclusión a una comunidad, donde las personas interactúan y se realizan; pero sobre todo en sociedades con instituciones fuertes y representativas. (Reyes y Rivera, 2018)	Servicio al ciudadano	Calidad de servicio	Ordinal
				Comunicación	Ordinal
			Eficiencia Institucional	Agilidad del Servicio	Ordinal
				Solución a las solicitudes	Ordinal

# VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

#### Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 17 de mayo de 2022

**Señora:**

Mgtr. Toro López Rita de Jesús

**Ciudad.** -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro en Gestión pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Br. Gomez Cornejo Cristian Michel

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>V.I</b> Gobierno digital	1. Transparencia	Portal de transparencia de la entidad en los años de 2020 al 2021	3
		Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad	2
	2. Accesibilidad	Simplicidad para conocer los procesos digitales	2
		Accesibilidad para la utilización de plataformas	3
<b>V.D.</b> Atención al usuario	1. Servicio al ciudadano	Calidad de servicio	3
		Comunicación	2
	2. Eficiencia Institucional	Agilidad del Servicio	2
		Solución a las solicitudes	3



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**CUESTIONARIO**

**ENCUESTA SOBRE GOBIERNO DIGITAL Y ATENCIÓN AL USUARIO**

Estimado usuario (a), la presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación que tiene por objetivo la obtención de datos informativos del Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 - 2021.". La encuesta es anónima, se pide responda con veracidad.

**INSTRUCCIONES**

- ✓ El presente instrumento, muestra un grupo de características acerca de las variables de gobierno digital y atención al usuario que se deben determinar, cada pregunta va acompañada de 5 posibles opciones de respuesta a evaluar.
- ✓ Se pide no dejar ningún ítem sin responder. No existen respuestas incorrectas o correctas.
- ✓ El tiempo estimado de duración es de 5 minutos.

Marcar con una "X" el nivel de satisfacción que simbolice los aspectos a determinar. Las posibles respuestas van del 1 a 5, siendo el "1" el menor nivel de satisfacción y el "5" el máximo. Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad

**DATOS PERSONALES**

**Edad:**

**Sexo:**

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

GOBIERNO DIGITAL						
DIMENSIÓN TRANSPARENCIA						
1	Considera que la municipalidad debería transparentar todos sus procesos administrativos vía web.	1	2	3	4	5
2	Al ingresar al portal de transparencia de la entidad se siente seguro al registrar sus datos personales.	1	2	3	4	5
3	El nivel de transparencia que demostró la Municipalidad durante los años 2020 - 2021, fue bueno.	1	2	3	4	5
4	Usted ha observado una mejora continua en el portal de	1	2	3	4	5





	trasparencia de la municipalidad en los años 2020 – 2021.					
5	Considera que el portal de transparencia cuenta con una actualización adecuada al realizar su solicitud vía online.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD</b>						
6	Considera usted difícil el manejo de los procesos que se realizan vía online.	1	2	3	4	5
7	Considera usted que necesita capacitación, por parte de la municipalidad para realizar trámites vía online.	1	2	3	4	5
8	Se le hace difícil acceder a los tramites que se generan de manera online.	1	2	3	4	5
9	Considera correcto el nivel de acceso a la información de la Municipalidad.	1	2	3	4	5
10	Al ingresar a la plataforma digital de la municipalidad, el acceso le demanda mucho tiempo.	1	2	3	4	5
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>						
<b>DIMENSIÓN SERVICIO AL CIUDADANO</b>						
11	Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.	1	2	3	4	5
12	El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.	1	2	3	4	5
13	Siente que puede volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valora mucho su atención.	1	2	3	4	5
14	Existe preocupación de la municipalidad por solucionar las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5
15	Cuando se comunican con usted el personal de la municipalidad, usan un lenguaje amigable.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN EFICIENCIA INSTITUCIONAL</b>						
16	La atención que se le brinda es el tiempo oportuno.	1	2	3	4	5
17	Cree que debería haber una opción para el seguimiento a los trámites realizados vía online.	1	2	3	4	5
18	Considera que la municipalidad les da solución a sus solicitudes vía online.	1	2	3	4	5
19	Considera que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces.	1	2	3	4	5
20	Considera que responden sus solicitudes en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5

**TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**
**Título de la tesis:** Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V.I</b>  <b>Gobierno Digital</b>	El gobierno digital es un instrumento estratégico de los gobiernos para ser más eficientes en los procesos públicos, con transparencia, seguridad y disrupción tecnológica. (García y Plasencia 2020)	La tecnología de información son herramientas tecnológicas que facilita el acceso, a los recursos del gobierno central para las personas que viven en lugares remotos (Arias, 2021)	Transparencia	Portal de transparencia de la entidad en los años de 2020 al 2021	Ordinal
				Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad	Ordinal
			Accesibilidad	Simplicidad para conocer los procesos digitales	Ordinal
				Accesibilidad para la utilización de plataformas	Ordinal
<b>V.D.</b>  <b>Atención al usuario</b>	La atención al usuario es conocido también como servicio de atención, es un mecanismo de marketing, que se ocupa de instaurar una comunicación con los usuarios por medio de distintos medios, para cumplir las expectativas de los usuarios. (Calle,2022)	La ciudadanía es la inclusión a una comunidad, donde las personas interactúan y se realizan, pero sobre todo en sociedades con instituciones fuertes y representativas. (Reyes y Rivera, 2018)	Servicio al ciudadano	Calidad de servicio	Ordinal
				Comunicación	Ordinal
			Eficiencia Institucional	Agilidad del Servicio	Ordinal
				Solución a las solicitudes	Ordinal



TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la tesis: Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V.I  Gobierno Digital	El gobierno digital es un instrumento estratégico de los gobiernos para ser más eficientes en los procesos públicos, con transparencia, seguridad y disrupción tecnológica. (García y Plasencia 2020)	La tecnología de información son herramientas tecnológicas que facilita el acceso, a los recursos del gobierno central para las personas que viven en lugares remotos (Arias, 2021)	Transparencia	Portal de transparencia de la entidad en los años de 2020 al 2021	Ordinal
				Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad	Ordinal
			Accesibilidad	Simplicidad para conocer los procesos digitales	Ordinal
				Accesibilidad para la utilización de plataformas	Ordinal
V.D.  Atención al usuario	La atención al usuario es conocido también como servicio de atención, es un mecanismo de marketing, que se ocupa de instaurar una comunicación con los usuarios por medio de distintos medios, para cumplir las expectativas de los usuarios. (Calle,2022)	La ciudadanía es la inclusión a una comunidad, donde las personas interactúan y se realizan; pero sobre todo en sociedades con instituciones fuertes y representativas. (Reyes y Rivera, 2018)	Servicio al ciudadano	Calidad de servicio	Ordinal
				Comunicación	Ordinal
			Eficiencia Institucional	Agilidad del Servicio	Ordinal
				Solución a las solicitudes	Ordinal

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V.1 Gobierno Digital	Transparencia	Portal de transparencia de la entidad en los años de 2020 al 2021	Considera que la municipalidad debería transparentar todos sus procesos administrativos vía web	X		X		X		X		
			Al ingresar al portal de transparencia de la entidad se siente seguro al registrar sus datos personales	X		X		X		X		
			El nivel de transparencia que demostró la Municipalidad durante los años 2020 - 2021, fue bueno	X		X		X		X		
		Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad	Usted ha observado una mejora continua en el portal de transparencia de la municipalidad en los años 2020 – 2021	X		X		X		X		
		Considera que el portal de transparencia cuenta con una actualización adecuada al realizar su solicitud vía online	X		X		X		X			
	Accesibilidad	Simplicidad para conocer los procesos digitales	Considera usted difícil el manejo de los procesos que se realizan vía online	X		X		X		X		
			Considera usted que necesita capacitación, por parte de la municipalidad para realizar trámites vía online	X		X		X		X		
		Accesibilidad para la utilización de plataformas	Se le hace difícil acceder a los trámites que se generan de manera online.	X		X		X		X		
			Considera correcto el nivel de acceso a la información de la Municipalidad.	X		X		X		X		
			Al ingresar a la plataforma digital de la municipalidad, el acceso le demanda mucho tiempo.	X		X		X		X		
Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.			X		X		X		X			
Servicio al ciudadano	Calidad de servicio	El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias	X		X		X		X			
		Siente que puede volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valora mucho su atención.	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Eficiencia institucional	Comunicación	Existe preocupación de la municipalidad por solucionar las necesidades de los usuarios	X	X	X	X
		Cuando se comunican con usted el personal de la municipalidad, usan un lenguaje amigable	X	X	X	X
	Agilidad del servicio	La atención que se le brinda es el tiempo oportuno	X	X	X	X
		Cree que debería haber una opción para el seguimiento a los trámites realizados vía online	X	X	X	X
	Solución a las solicitudes	Considera que la municipalidad les da solución a sus solicitudes vía online	X	X	X	X
		Considera que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces	X	X	X	X
		Considera que responden sus solicitudes en el tiempo establecido	X	X	X	X

Mgtr. Toro López Rita de Jesús

Experto evaluado

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad  
Distrital de Chiclayo, 2020 - 2021

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario

**3. TESISTA:**

Br. Gomez Cornejo Cristian Michel

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 17 de mayo de 2022



DNI: 40185758

Mgtr. Toro López Rita de Jesús

EXPERTO

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
TORO LOPEZ, RITA DE JESUS DNI 40185758	<b>CONTADOR PUBLICO</b> Fecha de diploma: 22/01/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
TORO LOPEZ, RITA DE JESUS DNI 40185758	<b>BACHILLER EN CONTABILIDAD</b> Fecha de diploma: 31/01/2002 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
TORO LOPEZ, RITA DE JESUS DNI 40185758	<b>CONTADORA PUBLICA</b> Fecha de diploma: 22/01/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
TORO LOPEZ, RITA DE JESUS DNI 40185758	<b>MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 22/06/2012 Fecha egreso: 31/12/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 17 de mayo de 2022

**Señor:**

Mgtr. Seminario Paz Juan Ramon

**Ciudad.** -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro en Gestión pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma   
Br. Gomez Comejo Cristian Michel



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario

**2. Autor original:**

Br. Gomez Cornejo Cristian Michel

**3. Objetivo:**

Recoger información y analizar las respuestas de los usuarios que utilizan el gobierno digital en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 usuarios que utilizan el gobierno digital en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021.

**5. Estructura detallada:**

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021.

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>V.I</b> Gobierno digital	1. Transparencia	Portal de transparencia de la entidad en los años de 2020 al 2021	3
		Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad	2
	2. Accesibilidad	Simplicidad para conocer los procesos digitales	2
		Accesibilidad para la utilización de plataformas	3
<b>V.D.</b> Atención al usuario	1. Servicio al ciudadano	Calidad de servicio	3
		Comunicación	2
	2. Eficiencia Institucional	Agilidad del Servicio	2
		Solución a las solicitudes	3



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**CUESTIONARIO**

**ENCUESTA SOBRE GOBIERNO DIGITAL Y ATENCIÓN AL USUARIO**

Estimado usuario (a), la presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación que tiene por objetivo la obtención de datos informativos del Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 - 2021.". La encuesta es anónima, se pide responda con veracidad.

**INSTRUCCIONES**

- ✓ El presente instrumento, muestra un grupo de características acerca de las variables de gobierno digital y atención al usuario que se deben determinar, cada pregunta va acompañada de 5 posibles opciones de respuesta a evaluar.
- ✓ Se pide no dejar ningún ítem sin responder. No existen respuestas incorrectas o correctas.
- ✓ El tiempo estimado de duración es de 5 minutos.

Marcar con una "X" el nivel de satisfacción que simbolice los aspectos a determinar. Las posibles respuestas van del 1 a 5, siendo el "1" el menor nivel de satisfacción y el "5" el máximo. Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad

**DATOS PERSONALES**

**Edad:**

**Sexo:**

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

GOBIERNO DIGITAL						
DIMENSIÓN TRANSPARENCIA						
1	Considera que la municipalidad debería transparentar todos sus procesos administrativos vía web.	1	2	3	4	5
2	Al ingresar al portal de transparencia de la entidad se siente seguro al registrar sus datos personales.	1	2	3	4	5
3	El nivel de transparencia que demostró la Municipalidad durante los años 2020 - 2021, fue bueno.	1	2	3	4	5
4	Usted ha observado una mejora continua en el portal de	1	2	3	4	5



	trasparencia de la municipalidad en los años 2020 – 2021.					
5	Considera que el portal de transparencia cuenta con una actualización adecuada al realizar su solicitud vía online.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD</b>						
6	Considera usted difícil el manejo de los procesos que se realizan vía online.	1	2	3	4	5
7	Considera usted que necesita capacitación, por parte de la municipalidad para realizar trámites vía online.	1	2	3	4	5
8	Se le hace difícil acceder a los tramites que se generan de manera online.	1	2	3	4	5
9	Considera correcto el nivel de acceso a la información de la Municipalidad.	1	2	3	4	5
10	Al ingresar a la plataforma digital de la municipalidad, el acceso le demanda mucho tiempo.	1	2	3	4	5
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>						
<b>DIMENSIÓN SERVICIO AL CIUDADANO</b>						
11	Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.	1	2	3	4	5
12	El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.	1	2	3	4	5
13	Siente que puede volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valora mucho su atención.	1	2	3	4	5
14	Existe preocupación de la municipalidad por solucionar las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5
15	Cuando se comunican con usted el personal de la municipalidad, usan un lenguaje amigable.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN EFICIENCIA INSTITUCIONAL</b>						
16	La atención que se le brinda es el tiempo oportuno.	1	2	3	4	5
17	Cree que debería haber una opción para el seguimiento a los trámites realizados vía online.	1	2	3	4	5
18	Considera que la municipalidad les da solución a sus solicitudes vía online.	1	2	3	4	5
19	Considera que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces.	1	2	3	4	5
20	Considera que responden sus solicitudes en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5

**TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**
**Título de la tesis:** Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V.I</b> <b>Gobierno Digital</b>	El gobierno digital es un instrumento estratégico de los gobiernos para ser más eficientes en los procesos públicos, con transparencia, seguridad y disrupción tecnológica. (García y Plasencia 2020)	La tecnología de información son herramientas tecnológicas que facilita el acceso, a los recursos del gobierno central para las personas que viven en lugares remotos (Arias, 2021)	Transparencia	Portal de transparencia de la entidad en los años de 2020 al 2021	Ordinal
				Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad	Ordinal
			Accesibilidad	Simplicidad para conocer los procesos digitales	Ordinal
				Accesibilidad para la utilización de plataformas	Ordinal
<b>V.D.</b> <b>Atención al usuario</b>	La atención al usuario es conocido también como servicio de atención, es un mecanismo de marketing, que se ocupa de instaurar una comunicación con los usuarios por medio de distintos medios, para cumplir las expectativas de los usuarios. (Calle,2022)	La ciudadanía es la inclusión a una comunidad, donde las personas interactúan y se realizan; pero sobre todo en sociedades con instituciones fuertes y representativas. (Reyes y Rivera, 2018)	Servicio al ciudadano	Calidad de servicio	Ordinal
				Comunicación	Ordinal
			Eficiencia Institucional	Agilidad del Servicio	Ordinal
				Solución a las solicitudes	Ordinal



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V.I Gobierno Digital	Transparencia	Portal de transparencia de la entidad en los años de 2020 al 2021	Considera que la municipalidad debería transparentar todos sus procesos administrativos vía web	X		X		X		X		
			Al ingresar al portal de transparencia de la entidad se siente seguro al registrar sus datos personales	X		X		X		X		
			El nivel de transparencia que demostró la Municipalidad durante los años 2020 - 2021, fue bueno	X		X		X		X		
		Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad	Usted ha observado una mejora continua en el portal de transparencia de la municipalidad en los años 2020 – 2021	X		X		X		X		
	Considera que el portal de transparencia cuenta con una actualización adecuada al realizar su solicitud vía online		X		X		X		X			
	Accesibilidad	Simplicidad para conocer los procesos digitales	Considera usted difícil el manejo de los procesos que se realizan vía online	X		X		X		X		
Considera usted que necesita capacitación, por parte de la municipalidad para realizar trámites vía online			X		X		X		X			
Accesibilidad para la utilización de plataformas		Se le hace difícil acceder a los trámites que se generan de manera online	X		X		X		X			
		Considera correcto el nivel de acceso a la información de la Municipalidad	X		X		X		X			
Servicio al ciudadano	Calidad de servicio	Al ingresar a la plataforma digital de la municipalidad, el acceso le demanda mucho tiempo	X		X		X		X			
		Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad	X		X		X		X			
		El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias	X		X		X		X			
			Siente que puede volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valora mucho su atención	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Eficiencia institucional	Comunicación	Existe preocupación de la municipalidad por solucionar las necesidades de los usuarios.	X	X	X	X		
		Cuando se comunican con usted el personal de la municipalidad, usan un lenguaje amigable.	X	X	X	X		
	Agilidad del servicio	La atención que se le brinda es el tiempo oportuno.	X	X	X	X		
		Cree que debería haber una opción para el seguimiento a los trámites realizados vía online.	X	X	X	X		
	Solución a las solicitudes	Considera que la municipalidad les da solución a sus solicitudes vía online.	X	X	X	X		
		Considera que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces.	X	X	X	X		
		Considera que responden sus solicitudes en el tiempo establecido.	X	X	X	X		

  
**JUAN RAMON SEMINARIO PAZ**  
**INGENIERO EMPRESARIAL**  
**REG. CIP 226566**  
Mgtr. Seminario Paz Juan Ramon  
Experto evaluado

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad  
Distrital de Chiclayo, 2020 - 2021

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario

**3. TESISTA:**

Br. Gomez Cornejo Cristian Michel

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 17 de mayo de 2022



**JUAN RAMON SEMINARIO PAZ**  
INGENIERO EMPRESARIAL  
REG. CUP. 228586

DNI: 70278060

Mgtr. Seminario Paz Juan Ramon  
EXPERTO



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SEMINARIO PAZ, JUAN RAMON DNI 70278060	<b>BACHILLER EN INGENIERIA EMPRESARIAL</b> Fecha de diploma: 12/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 16/04/2012 Fecha egreso: 21/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SEMINARIO PAZ, JUAN RAMON DNI 70278060	<b>INGENIERO EMPRESARIAL</b> Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SEMINARIO PAZ, JUAN RAMON DNI 70278060	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 21/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 17 de mayo de 2022

**Señor:**

Dr. Gomez Fuertes Alberto

**Ciudad. -**

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro en Gestión pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma   
Br. Gomez Cornejo Cristian Michel



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario

**2. Autor original:**

Br. Gomez Cornejo Cristian Michel

**3. Objetivo:**

Recoger información y analizar las respuestas de los usuarios que utilizan el gobierno digital en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 usuarios que utilizan el gobierno digital en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021.

**5. Estructura detallada:**

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021.

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>V.I</b> Gobierno digital	1. Transparencia	Portal de transparencia de la entidad en los años de 2020 al 2021	3
		Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad	2
	2. Accesibilidad	Simplicidad para conocer los procesos digitales	2
		Accesibilidad para la utilización de plataformas	3
<b>V.D.</b> Atención al usuario	1. Servicio al ciudadano	Calidad de servicio	3
		Comunicación	2
	2. Eficiencia Institucional	Agilidad del Servicio	2
		Solución a las solicitudes	3



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**CUESTIONARIO**

**ENCUESTA SOBRE GOBIERNO DIGITAL Y ATENCIÓN AL USUARIO**

Estimado usuario (a), la presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación que tiene por objetivo la obtención de datos informativos del Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 - 2021.". La encuesta es anónima, se pide responda con veracidad.

**INSTRUCCIONES**

- ✓ El presente instrumento, muestra un grupo de características acerca de las variables de gobierno digital y atención al usuario que se deben determinar, cada pregunta va acompañada de 5 posibles opciones de respuesta a evaluar.
- ✓ Se pide no dejar ningún ítem sin responder. No existen respuestas incorrectas o correctas.
- ✓ El tiempo estimado de duración es de 5 minutos.

Marcar con una "X" el nivel de satisfacción que simbolice los aspectos adeterminar. Las posibles respuestas van del 1 a 5, siendo el "1" el menor nivel de satisfacción y el "5" el máximo. Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad

**DATOS PERSONALES**

**Edad:**

**Sexo:**

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

GOBIERNO DIGITAL						
DIMENSIÓN TRANSPARENCIA						
1	Considera que la municipalidad debería transparentar todos sus procesos administrativos vía web.	1	2	3	4	5
2	Al ingresar al portal de transparencia de la entidad se siente seguro al registrar sus datos personales.	1	2	3	4	5
3	El nivel de transparencia que demostró la Municipalidad durante los años 2020 - 2021, fue bueno.	1	2	3	4	5
4	Usted ha observado una mejora continua en el portal de	1	2	3	4	5

	transparencia de la municipalidad en los años 2020 – 2021.					
5	Considera que el portal de transparencia cuenta con una actualización adecuada al realizar su solicitud vía online.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD</b>						
6	Considera usted difícil el manejo de los procesos que se realizan vía online.	1	2	3	4	5
7	Considera usted que necesita capacitación, por parte de la municipalidad para realizar trámites vía online.	1	2	3	4	5
8	Se le hace difícil acceder a los tramites que se generan de manera online.	1	2	3	4	5
9	Considera correcto el nivel de acceso a la información de la Municipalidad.	1	2	3	4	5
10	Al ingresar a la plataforma digital de la municipalidad, el acceso le demanda mucho tiempo.	1	2	3	4	5
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>						
<b>DIMENSIÓN SERVICIO AL CIUDADANO</b>						
11	Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.	1	2	3	4	5
12	El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.	1	2	3	4	5
13	Siente que puede volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valora mucho su atención.	1	2	3	4	5
14	Existe preocupación de la municipalidad por solucionar las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5
15	Cuando se comunican con usted el personal de la municipalidad, usan un lenguaje amigable.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN EFICIENCIA INSTITUCIONAL</b>						
16	La atención que se le brinda es el tiempo oportuno.	1	2	3	4	5
17	Cree que debería haber una opción para el seguimiento a los trámites realizados vía online.	1	2	3	4	5
18	Considera que la municipalidad les da solución a sus solicitudes vía online.	1	2	3	4	5
19	Considera que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces.	1	2	3	4	5
20	Considera que responden sus solicitudes en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5

**TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**
**Título de la tesis:** Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V.I</b> <b>Gobierno Digital</b>	El gobierno digital es un instrumento estratégico de los gobiernos para ser más eficientes en los procesos públicos, con transparencia, seguridad y disrupción tecnológica. (García y Plasencia 2020)	La tecnología de información son herramientas tecnológicas que facilita el acceso, a los recursos del gobierno central para las personas que viven en lugares remotos (Arias, 2021)	Transparencia	Portal de transparencia de la entidad en los años de 2020 al 2021	Ordinal
				Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad	Ordinal
			Accesibilidad	Simplicidad para conocer los procesos digitales	Ordinal
				Accesibilidad para la utilización de plataformas	Ordinal
<b>V.D.</b> <b>Atención al usuario</b>	La atención al usuario es conocido también como servicio de atención, es un mecanismo de marketing, que se ocupa de instaurar una comunicación con los usuarios por medio de distintos medios, para cumplir las expectativas de los usuarios. (Calle, 2022)	La ciudadanía es la inclusión a una comunidad, donde las personas interactúan y se realizan; pero sobre todo en sociedades con instituciones fuertes y representativas. (Reyes y Rivera, 2018)	Servicio al ciudadano	Calidad de servicio	Ordinal
				Comunicación	Ordinal
			Eficiencia Institucional	Agilidad del Servicio	Ordinal
				Solución a las solicitudes	Ordinal

**TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**
**Título de la tesis:** Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V.I</b> <b>Gobierno Digital</b>	El gobierno digital es un instrumento estratégico de los gobiernos para ser más eficientes en los procesos públicos, con transparencia, seguridad y disrupción tecnológica. (García y Plasencia 2020)	La tecnología de información son herramientas tecnológicas que facilita el acceso, a los recursos del gobierno central para las personas que viven en lugares remotos (Arias, 2021)	Transparencia	Portal de transparencia de la entidad en los años de 2020 al 2021	Ordinal
				Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad	Ordinal
			Accesibilidad	Simplicidad para conocer los procesos digitales	Ordinal
				Accesibilidad para la utilización de plataformas	Ordinal
<b>V.D.</b> <b>Atención al usuario</b>	La atención al usuario es conocido también como servicio de atención, es un mecanismo de marketing, que se ocupa de instaurar una comunicación con los usuarios por medio de distintos medios, para cumplir las expectativas de los usuarios. (Calle, 2022)	La ciudadanía es la inclusión a una comunidad, donde las personas interactúan y se realizan; pero sobre todo en sociedades con instituciones fuertes y representativas. (Reyes y Rivera, 2018)	Servicio al ciudadano	Calidad de servicio	Ordinal
				Comunicación	Ordinal
			Eficiencia Institucional	Agilidad del Servicio	Ordinal
				Solución a las solicitudes	Ordinal



**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 – 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
V.I Gobierno Digital	Transparencia	Portal de transparencia de la entidad en los años de 2020 al 2021	Considera que la municipalidad debería transparentar todos sus procesos administrativos vía web	X		X		X		X			
			Al ingresar al portal de transparencia de la entidad se siente seguro al registrar sus datos personales	X		X		X		X			
			El nivel de transparencia que demostró la Municipalidad durante los años 2020 - 2021, fue bueno	X		X		X		X			
	Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad	Usted ha observado una mejora continua en el portal de transparencia de la municipalidad en los años 2020 – 2021	X		X		X		X				
		Considera que el portal de transparencia cuenta con una actualización adecuada al realizar su solicitud vía online	X		X		X		X				
		Considera usted difícil el manejo de los procesos que se realizan vía online	X		X		X		X				
	Accesibilidad	Simplicidad para conocer los procesos digitales	Considera usted que necesita capacitación, por parte de la municipalidad para realizar trámites vía online	X		X		X		X			
			Se le hace difícil acceder a los tramites que se generan de manera online	X		X		X		X			
		Accesibilidad para la utilización de plataformas	Considera correcto el nivel de acceso a la información de la Municipalidad.	X		X		X		X			
			Al ingresar a la plataforma digital de la municipalidad, el acceso le demanda mucho tiempo.	X		X		X		X			
Servicio al ciudadano	Calidad de servicio	Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.	X		X		X		X				
		El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.	X		X		X		X				
		Siente que puede volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valora mucho su atención.	X		X		X		X				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Eficiencia institucional	Comunicación	Existe preocupación de la municipalidad por solucionar las necesidades de los usuarios.	X		X		X		X		
		Cuando se comunican con usted el personal de la municipalidad, usan un lenguaje amigable.	X		X		X		X		
	Agilidad del servicio	La atención que se le brinda es el tiempo oportuno.	X		X		X		X		
		Cree que debería haber una opción para el seguimiento a los trámites realizados vía online.	X		X		X		X		
	Solución a las solicitudes	Considera que la municipalidad les da solución a sus solicitudes vía online.	X		X		X		X		
		Considera que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces.	X		X		X		X		
		Considera que responden sus solicitudes en el tiempo establecido.	X		X		X		X		

Dr. Gomez Fuertes Alberto  
Experto evaluado

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad  
Distrital de Chiclayo, 2020 - 2021

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario

**3. TESISTA:**

Br. Gomez Cornejo Cristian Michel

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 17 de mayo de 2022



DNI: 49064641

Dr. Gomez Fuertes Alberto  
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GOMEZ FUERTES, ALBERTO DNI 49064641	<p><b>TÍTULO DE BACHILLER EN SAGRADA TEOLOGÍA</b> Fecha de Diploma: 20/06/1985 <i>TIPO:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li> </ul> <p>Fecha de Resolución de Reconocimiento: 28/12/2017</p> <p><b>Modalidad de estudios:</b> <b>Duración de estudios:</b></p>	UNIVERSIDAD DE NAVARRA <b>ESPAÑA</b>
GOMEZ FUERTES, ALBERTO DNI 49064641	<p><b>TÍTULO UNIVERSITARIO DE LICENCIADO EN ESTUDIOS ECLESIASTICOS</b> Fecha de Diploma: 21/06/1985 <i>TIPO:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li> </ul> <p>Fecha de Resolución de Reconocimiento: 20/09/2017</p> <p><b>Modalidad de estudios:</b> <b>Duración de estudios:</b></p>	UNIVERSIDAD DE NAVARRA <b>ESPAÑA</b>
GOMEZ FUERTES, ALBERTO CE 001091357	<p><b>GRADO DE DOCTOR EN CRIMINOLOGIA CON MENCION EN CIENCIAS DE LA SEGURIDAD</b> Fecha de Diploma: 14/12/2013 <i>TIPO:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RECONOCIMIENTO SOLO PARA EL EJERCICIO DE LA DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN</b></li> </ul> <p>Fecha de Resolución de Reconocimiento: 29/09/2017</p> <p><b>Modalidad de estudios:</b> <b>Duración de estudios:</b></p>	THE NATIONAL INSTITUTE OF PENAL, ADMINISTRATIVE AND SECURITY SCIENCES <b>UGANDA</b>

## MUESTRA DE LA POBLACIÓN

Para determinar nuestra muestra utilizaremos la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 408}{0.085^2(405 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 100

### Dónde:

n = Muestra a conocer.

Z = De acuerdo al grado de confianza requerido (se recomienda 95%).

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

N = Población conocida

e = Error probable de estimación

# SOLICITUD DE PERMISO PARA DESARROLLO DE TESIS



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**SOLICITO:** Permiso para desarrollo de tesis.

Sr. Ing. Marco Antonio Flores Serrano

**Alcalde, Municipalidad Distrital de Oyotún**

Presente. -

De mi consideración:

Yo, **ING. CRISTIAN MICHEL GOMEZ CORNEJO**, identificado con DNI: **47800938**, ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente me encuentro cursando la Maestría de Gestión Pública en la Universidad Privada Cesar Vallejo, Chiclayo – Perú, solicito a Ud. de la manera más amable, se considere la petición de mi desarrollo de tesis “Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 - 2021”, que cuente con la información suficiente y necesaria para su desarrollo en la Municipalidad Distrital de Oyotún que Ud. preside, de acuerdo a la necesidad que se requiera para el desarrollo de la tesis.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Chiclayo, 20 de abril de 2022

Atentamente

Ing. Cristian Michel Gomez Comejo

CIP: 255514

# AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OYOTÚN

CREADA POR LEY N° 5290 – 23/11/1925  
CHICLAYO – LAMBAYEQUE



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Oyotún, 17 de Mayo del 2022.

### CARTA N° 112-2022-MDO/GM

Sr.  
Ing. Cristian Michel Gómez Cornejo  
Av. Manuel Arteaga 291 - José Olaya - Chiclayo  
Presente. -

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTO.

REFERENCIA : Exp.890-2022-MDO (17.05.2022)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle un cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Oyotún, y a la vez autorizarle el permiso para la realización de su trabajo de investigación en la comuna oyotunense, por ello concederle el permiso para la aplicación del instrumento de su tesis titulada : “Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una municipalidad distrital de Chiclayo,2020-2021”; para que pueda optar el grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo - Filial Chiclayo.

Asimismo, se le otorga todas las facilidades que amerita la realización de su trabajo de investigación dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Oyotún, conforme lo solicitado en su solicitud recepcionada con el Exp.890-2022-MDO (17.05.2022).

Sin otro particular es propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL OYOTÚN  
  
ING. JUAN RAMÓN SEMINARIO PAZ  
CIP. 226566  
GERENTE MUNICIPAL

CC.Archivo

## FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	5	100.0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.837	20

### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. estándar	N
1.- Considera que la municipalidad debería transparentar todos sus procesos administrativos vía web	5.00	.000	5
2.- Al ingresar al portal de transparencia de la entidad se siente seguro al registrar sus datos personales	3.40	.548	5
3.- El nivel de transparencia que demostró la Municipalidad durante los años 2020 - 2021, fue bueno	2.20	.837	5
4.- Usted ha observado una mejora continua en el portal de transparencia de la municipalidad en los años 2020 - 2021	2.60	.894	5
5.- Considera que el portal de transparencia cuenta con una actualización adecuada al realizar su solicitud vía online	3.40	.894	5
6.- Considera usted difícil el manejo de los procesos que se realizan vía online	2.80	1.095	5
7.- Considera usted que necesita capacitación, por parte de la municipalidad para realizar trámites vía online	3.80	1.095	5
8.- Se le hace difícil acceder a los trámites que se generan de manera online	3.00	1.414	5
9.- Considera correcto el nivel de acceso a la información de la Municipalidad	2.60	1.342	5
10.- Al ingresar a la plataforma digital de la municipalidad, el acceso le demanda mucho tiempo	2.80	1.095	5
11.- Me siento satisfecho (a) con la atención que recibo en esta municipalidad	3.40	.894	5
12.- El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias	3.00	1.000	5
13.- Siente que puede volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valora mucho su atención	3.00	.707	5
14.- Existe preocupación de la municipalidad por solucionar las necesidades de los usuarios	3.20	.837	5
15.- Cuando se comunican con usted el personal de la municipalidad, usan un lenguaje amigable	4.00	.707	5
16.- La atención que se le brinda es el tiempo oportuno	3.00	.707	5
17.- Cree que debería haber una opción para el seguimiento a los trámites realizados vía online	4.60	.548	5
18.- Considera que la municipalidad les da solución a sus solicitudes vía online	3.00	.707	5
19.- Considera que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces	3.20	.837	5
20.- Considera que responden sus solicitudes en el tiempo establecido	3.20	.837	5



### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
65.20	79.200	8.899	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1- Considera que la municipalidad debería transparentar todos sus procesos administrativos vía web.	60.20	79.200	.000	.840
2- Al ingresar al portal de transparencia de la entidad se siente seguro al registrar sus datos personales.	61.80	74.200	.498	.829
3- El nivel de transparencia que demostró la Municipalidad durante los años 2020 - 2021, fue bueno.	63.00	79.500	-.067	.850
4- Usted ha observado una mejora continua en el portal de transparencia de la municipalidad en los años 2020 - 2021.	62.60	78.300	.006	.848
5- Considera que el portal de transparencia cuenta con una actualización adecuada al realizar su solicitud vía online.	61.80	66.700	.801	.812
6- Considera usted difícil el manejo de los procesos que se realizan vía online.	62.40	78.800	-.041	.855
7- Considera usted que necesita capacitación, por parte de la municipalidad para realizar trámites vía online.	61.40	64.300	.780	.809
8- Se le hace difícil acceder a los trámites que se generan de manera online.	62.20	69.200	.340	.839
9- Considera correcto el nivel de acceso a la información de la Municipalidad.	62.60	60.300	.821	.803
10- Al ingresar a la plataforma digital de la municipalidad, el acceso le demanda mucho tiempo.	62.40	69.800	.446	.829
11- Me siento satisfecho (a) con la atención que recibo en esta municipalidad.	61.80	72.700	.374	.832
12- El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.	62.20	63.200	.943	.802
13- Siente que puede volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valora mucho su atención.	62.20	73.200	.455	.829
14- Existe preocupación de la municipalidad por solucionar las necesidades de los usuarios.	62.00	82.000	-.231	.856
15- Cuando se comunican con usted el personal de la municipalidad, usan un lenguaje amigable.	61.20	73.700	.412	.831
16- La atención que se le brinda es al tiempo oportuno.	62.20	73.700	.412	.831
17- Cree que debería haber una opción para el seguimiento a los trámites realizados vía online.	60.60	80.300	-.143	.847
18- Considera que la municipalidad les da solución a sus solicitudes vía online.	62.20	68.700	.853	.814
19- Considera que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces.	62.00	68.000	.761	.815
20- Considera que responden sus solicitudes en el tiempo establecido.	62.00	66.000	.920	.808

# INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

## ENCUESTA SOBRE GOBIERNO DIGITAL Y ATENCIÓN AL USUARIO

Estimado usuario (a), la presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación que tiene por objetivo la obtención de datos informativos del Gobierno digital y su influencia en la atención al usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020 - 2021. La encuesta es anónima, se pide responda con veracidad.

### INSTRUCCIONES

- ✓ El presente instrumento, muestra un grupo de características acerca de las variables de gobierno digital y atención al usuario que se deben determinar, cada pregunta va acompañada de 5 posibles opciones de respuesta a evaluar.
- ✓ Se pide no dejar ningún ítem sin responder. No existen respuestas incorrectas o correctas.
- ✓ El tiempo estimado de duración es de 5 minutos.

Marcar con una "X" el nivel de satisfacción que simbolice los aspectos a determinar. Las posibles respuestas van del 1 a 5, siendo el "1" el menor nivel de satisfacción y el "5" el máximo. Actualización constante de la plataforma digital de la municipalidad

### DATOS PERSONALES

Edad:

Sexo:

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

GOBIERNO DIGITAL						
DIMENSIÓN TRANSPARENCIA						
1	Considera que la municipalidad debería transparentar todos sus procesos administrativos vía web.	1	2	3	4	5
2	Al ingresar al portal de transparencia de la entidad se siente seguro al registrar sus datos personales.	1	2	3	4	5
3	El nivel de transparencia que demostró la Municipalidad durante los años 2020 - 2021, fue bueno.	1	2	3	4	5
4	Usted ha observado una mejora continua en el portal de transparencia de la municipalidad en los años 2020 – 2021.	1	2	3	4	5

5	Considera que el portal de transparencia cuenta con una actualización adecuada al realizar su solicitud vía online.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD</b>						
6	Considera usted difícil el manejo de los procesos que se realizan vía online.	1	2	3	4	5
7	Considera usted que necesita capacitación, por parte de la municipalidad para realizar trámites vía online.	1	2	3	4	5
8	Se le hace difícil acceder a los tramites que se generan de manera online.	1	2	3	4	5
9	Considera correcto el nivel de acceso a la información de la Municipalidad.	1	2	3	4	5
10	Al ingresar a la plataforma digital de la municipalidad, el acceso le demanda mucho tiempo.	1	2	3	4	5
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>						
<b>DIMENSIÓN SERVICIO AL CIUDADANO</b>						
11	Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.	1	2	3	4	5
12	El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.	1	2	3	4	5
13	Siente que puede volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valora mucho su atención.	1	2	3	4	5
14	Existe preocupación de la municipalidad por solucionar las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5
15	Cuando se comunican con usted el personal de la municipalidad, usan un lenguaje amigable.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN EFICIENCIA INSTITUCIONAL</b>						
16	La atención que se le brinda es el tiempo oportuno.	1	2	3	4	5
17	Cree que debería haber una opción para el seguimiento a los trámites realizados vía online.	1	2	3	4	5
18	Considera que la municipalidad les da solución a sus solicitudes vía online.	1	2	3	4	5
19	Considera que las respuestas a sus solicitudes vía web son eficaces.	1	2	3	4	5
20	Considera que responden sus solicitudes en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5