



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno digital y atención al ciudadano en una municipalidad
distrital de la sierra del Perú

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

AUTOR:

Bacon Terrones, Richar Eli (orcid.org/0000-0001-5588-3400)

ASESOR:

Dr. Carrión Barco, Gilberto (orcid.org/0000-0002-1104-6229)

CO-ASESOR:

Dr. Gómez Fuertes, Alberto (orcid.org/0000-0003-0908-5138)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Con mucha gratitud a mis tres hijos Jennifer, Maryorit y Richard, que este importante logro sirva como un ejemplo de perseverancia y superación para ellos. Así mismo vean que todo esfuerzo tiene su recompensa.

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a mis profesores de la universidad, por la brillante formación recibida en la maestría.

Así como mi profundo agradecimiento a los integrantes de la Municipalidad distrital de Magdalena que me apoyaron para llevar a cabo la investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas... ..	v
Índice de figuras... ..	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Percepción de los funcionarios respecto a las dimensiones de la variable gobierno digital.....	18
Tabla 2. Percepción de los funcionarios respecto a las dimensiones de la variable atención al ciudadano.....	19
Tabla 3. Percepción del funcionario sobre el gobierno digital en el gobierno municipal distrital.....	20
Tabla 4. Percepción de la variable atención al ciudadano en el gobierno municipal distrital.....	20
Tabla 5. Atención al ciudadano y gobierno digital según el funcionario	21
Tabla 6. Pruebas de normalidad de la variable gobierno digital y la variable atención al ciudadano – Kolmogorov-Smirnov.....	22
Tabla 7. Gobierno digital y atención al ciudadano en los funcionarios del municipio.....	22

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño relacional.....	14
---	-----------

Resumen

El estudio presentado a continuación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el gobierno digital y la atención al ciudadano en un gobierno municipal distrital de la sierra del Perú. Para ello se puso en práctica un tipo de diseño no experimental de corte transversal, El estudio permitió la recolección de las opiniones de 55 funcionarios que se apersonaron a la mencionada municipalidad a quienes se les aplicaron dos instrumentos los cuales fueron previamente validados por expertos y en los cuales vía una prueba piloto fue posible establecerse su confiabilidad con valores de 0.965 y 0.915. La data obtenida posibilitó establecer en el caso del Gobierno digital que el 47% de los cuestionados le atribuyeron una categoría de alto en tanto que el 53% un nivel bajo; así mismo en el caso de Atención al ciudadano el 56% lo consideró como de grado bajo y el 44% de nivel alto. Para finalmente poder ratificar la existencia de correlación de tipo lineal positiva y alta entre el gobierno digital y la atención brindada al ciudadano en el municipio en mención.

Palabras Clave: Gobierno digital, atención al ciudadano, inclusión social

Abstract

The study presented below had the general objective of establishing the relationship between digital government and citizen service in a district municipal government in the Sierra del Perú. For this, a type of non-experimental cross-sectional design was put into practice. The study allowed the collection of the opinions of 55 citizens who appeared at the municipality to whom two instruments were applied, which were previously validated by experts and in which via a pilot test it was possible to establish their reliability with values of 0.965 and 0.915. The data obtained made it possible to establish in the case of the digital Government that 47% of those questioned attributed a high category to it, while 53% a low level; Likewise, in the case of citizen assistance, 56% considered it low grade and 44% high level. To finally be able to ratify the existence of a positive and high linear correlation between the digital government IE and the attention provided to the citizen in the municipality in question.

Keywords: Digital government, citizen service, social inclusion

I. INTRODUCCIÓN

A raíz de los acontecimientos sucedidos por la pandemia de COVID-19, fue obligatorio adaptarse a la virtualidad. Diversas gestiones que anteriormente se realizaban de manera presencial, tuvieron que ser adaptadas para su atención de manera virtual con la finalidad de evitar el contacto físico, evitando así la propagación del virus en mención. Como menciona Calderón (2021), durante la pandemia, las instituciones estatales, tenían la misión de proponer diversas soluciones para atender los inconvenientes que presentaban los ciudadanos; se evidenció que muchas están en manos de sus sistemas los cuales no han invertido en herramientas que impulsen un gobierno digital. Este hecho dejó a luz la ineficiencia por parte de las instituciones, carentes de canales digitales y los existentes se encontraban saturados por la poca capacidad de atención.

La UNESCO (2022), con respecto a los hitos para con una evolución sustentable propuso hacia el 2030, según muestra su meta diez y seis la búsqueda de la paz, justicia e instituciones sólidas, así como impulsar un estado de derecho dentro de la nación y fuera de ella, y certificar igualmente la accesibilidad a la justicia equitativa para cada cual. Las acciones propuestas se centran en suscitar entidades promotoras de la paz e inclusivas en búsqueda del desarrollo sostenible y la constitución de organizaciones responsables holísticamente. Como señala Daniel et al. (2018), aquellos gobiernos o instituciones públicas que decidan no implementar tecnologías digitales serán improductivas y generarán insatisfacción a sus usuarios finales. Briceño (2018), menciona que. si bien es cierto, el estado ha buscado modernizarse durante los últimos años, adaptándose a los avances tecnológicos, optimizar el tiempo de los usuarios y crear una mejor experiencia de atención al público, se han implementado diversas plataformas para que las personas efectúen trámites las cuales no han sido suficientes. Tal como mencionan Farias et al. (2017), en los países de Latinoamérica, el uso de las tecnologías de la información está desarrollando ciudadanos más conscientes, con altos niveles de exigencia y con muchas expectativas con relación a la calidad por los servicios brindados por parte de las instituciones públicas.

Es de vital importancia fomentar el uso de TIC tanto en instituciones como en los usuarios, Gonzáles et al. (2020), manifiestan que poner en marcha el uso de canales digitales en la gestión pública ha generado interés y relevancia a nivel mundial, el desarrollo de éstos contribuye a potenciar los servicios ofrecidos a los usuarios. Actualmente en el país, la Ley de gobierno digital según D.L. Nº 1412 promueve la transformación digital en el sector público, pero según indica el Banco Mundial (2017), la tecnificación en el Perú se percibe como tenue y la brecha digital se ubica en un nivel alto, por esta razón la atención digital muchas veces no es valorado por el usuario final. Asimismo, Ipsos Public Affairs (2018), señalan que el 40% de los ciudadanos no confía en el servicio al ciudadano ofrecido por las instituciones estatales, debido a que no pueden acceder a la atención o presentan complicaciones al intentar usar los canales digitales.

Una estadística alarmante es la que menciona Latino barómetro (2018), indica que en el Perú sólo el 29% de trámites se desarrollan en una sola interacción del usuario, diversas gestiones son consideradas como complejos por parte de los usuarios. Figueroa (2022), menciona que las inversiones realizadas en las infraestructuras de la tecnología de datos han logrado impulsar las capacitaciones para su utilización por parte de empleados en las instituciones públicas. Hernández (2022), en sus hallazgos de la encuesta de gobierno electrónico 2020, planteada por las Naciones Unidas, menciona que el Perú ocupó el lugar 71°, lo cual refleja cierto progreso con relación al nivel de desarrollo del gobierno digital del año 2018; pero, aun se evidencian algunas deficiencias con relación a la infraestructura de telecomunicaciones y la oportunidad para acceder al internet en determinadas zonas del territorio nacional.

Como podemos inferir de lo mencionado anteriormente, existe una gran necesidad de implementar mejoras en la atención al ciudadano mediante canales digitales, debido a la notable insatisfacción por parte de los usuarios al no poder realizar gestiones de manera virtual de forma rápida y eficiente, algunas instituciones estatales carecen de canales digitales para la atención a los ciudadanos y, sumado a todo ello, existe un gran porcentaje de la población que desconoce el uso de estos medios. Teniendo clara esta problemática se plantea esta interrogante general ¿Existe relación entre el Gobierno digital y la Atención al

ciudadano en una municipalidad distrital de la sierra del Perú? y como específicas:
¿Cuál es la noción sobre el Gobierno digital en una municipalidad distrital de la sierra del Perú?; ¿Cuál es la percepción con respecto a la Atención al ciudadano en una municipalidad distrital de la sierra del Perú?; ¿Cuál es el estado del Gobierno digital respecto de la Atención al ciudadano en una municipalidad distrital de la sierra del Perú?

La presente investigación goza de pertinencia Teórica, porque busca recopilar la información existente acerca de las variables y abordar la problemática en mención. Metodológica, porque se implementarán técnicas e instrumentos validados para recopilar los datos que aporten a esta investigación, la cual está centrada en conocer la opinión de las personas con relación al servicio electrónico ofrecido por las entidades estatales. Práctica, el estudio tendrá a bien proponer posibles soluciones para brindar una mejor calidad en la atención a los usuarios. Y Social esta investigación tendrá impacto en los ciudadanos o usuarios finales de los servicios, ya que son ellos quienes podrían verse beneficiados ante la implementación de mejoras en los servicios electrónicos.

Partiendo de ello, se plantea como objetivo principal, Determinar la relación entre el Gobierno digital y la Atención al ciudadano en una municipalidad distrital de la sierra del Perú. Así mismo, se establecen como objetivos específicos; a) Conocer el Gobierno digital en una municipalidad distrital de la sierra del Perú; b) Identificar la Atención al ciudadano en una municipalidad distrital de la sierra del Perú; c) Describir el desarrollo del Gobierno digital respecto de la Atención al ciudadano en una municipalidad distrital de la sierra del Perú. Por último, se formula como hipótesis general: El Gobierno digital se relaciona con la Atención al ciudadano en una municipalidad distrital de la sierra del Perú. Y como hipótesis nula: El Gobierno digital no se relaciona con la Atención al ciudadano en una municipalidad distrital de la sierra del Perú; y como hipótesis específica se cuenta con: H1. El conocimiento del Gobierno digital en una municipalidad distrital de la sierra del Perú es incipiente; H2. La Atención al ciudadano en una municipalidad distrital de la sierra del Perú es deficiente; H3. El Gobierno digital y la Atención al ciudadano poseen desarrollo semejante en una municipalidad distrital de la sierra del Perú.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales se tiene los estudios de Ochoa (2021), quien realizó una investigación orientada a analizar los procesos de elaboración de aplicativos móviles necesarios en la participación ciudadana, basados en las políticas del gobierno abierto en países como: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica y México. Esta investigación es de tipo no experimental y transversal, en la cual se formuló un modelo de análisis multivariable y de diseño mixto. Se evidencia la falta de aplicativos que permitan la interacción entre el gobierno y los ciudadanos. El autor concluye que se requiere compromiso por parte del gobierno para implementar el uso de aplicaciones necesaria para la participación ciudadana, además de conocer cuál es la oferta real relacionada al objetivo de esta campaña y es necesario realizar seguimiento a las aplicaciones que se encuentran en uso.

Por su parte Morán y Ayvar (2020), evaluaron la administración de los recursos necesarios para prestar servicios públicos en el estado de Michoacán vía un enfoque cualitativo, de tipo básico, exploratorio, empleando entrevistas; y determinando una atención de limitada calidad impactando en aspectos vitales de la ciudadanía. Concluyendo tras el diagnóstico el deber implementar nuevas unidades de atención al usuario para que la población tenga acceso a los servicios de atención. Mientras que Tipantiza (2022), se propuso evaluar la calidad del servicio y su impacto en el nivel de satisfacción de quienes fueron atendidos en la institución en mención. El estudio fue de tipo exploratorio descriptivo, transversal no experimental. Pone en relieve un nivel de insatisfacción considerable, existiendo inconvenientes referentes a calidad de atención, escases de materiales, caídas del sistema tecnológico y el tiempo y capacidad de respuesta. Por ello, se concluye que los servidores públicos deben comprometerse en ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos, ser conscientes del impacto que tiene el desempeño de sus funciones y corregir falencias que este pueda presentar.

Tinoco (2020), revisó la puesta en marcha de un diseño de política pública de gobierno digital en las diversas gestiones en la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias. Resaltando el desagrado de los usuarios debido a la eficiencia en los escasos canales digitales existentes, y el pedido de otras plataformas para la

gestión de trámites. Como corolario se propone cumplir con el requerimiento de los ciudadanos, para poder alinearse a la tendencia de la E-gobernanza. Por su parte Caro (2019), buscó evaluar la utilidad de los servicios digitales para dos comunidades educativas, específicamente de los servicios TIC brindados por la Secretaría de Educación Departamental (SED). Empleando caminos de revisión de documentos y de estudios preliminares. Notándose la brecha digital existente, sobre todo el acceso a las herramientas digitales en comparación a una zona urbana. El autor establece la necesidad de modernizar el sector tecnológico, mejorar la conectividad como parte de implementar una política de gobierno digital.

Asimismo, Barriga (2020), indagó sobre la relación entre los ciudadanos y los municipios mediante los portales web de dos instituciones públicas. Las evidencias señalan que la relación entre estrategia digital, servicios electrónicos ofrecidos por estas instituciones y número de visitas a los portales web tienen una correlación directa. Finalmente, el estudio confirma la necesidad de contar con una estrategia digital que contribuya a entregar servicios municipales, utilizando tecnologías de la información, además estos servicios sean confiables para los ciudadanos. En tanto, Cifuentes (2019), propugnó la implementación de las leyes de gestión del conocimiento y la vinculación de ésta con las pautas de gobierno digital en un ministerio del gobierno de Colombia. Desarrollando bajo un lente de profundidad y de tipo exploratorio un descubrir de lo acontecido para luego defender una serie de estrategias englobadas que buscaban sensibilizar en la importancia del desarrollo de una política de gobierno digital, dirigida a los trabajadores de dicho ministerio. Exaltando la necesidad de laborar colaborativamente, estableciendo funciones viabilizantes de planes beneficioso a cada grupo de valor que gestiona.

En un ámbito nacional Zela (2020), buscó estableció el no vínculo entre modernización de gestión pública y la calidad de atención al ciudadano en las municipalidades provinciales; debido a que no se percibe calidad de atención ofrecida al ciudadano. Finiquitando con el pedido de implementar canales digitales optimizadores de la rapidez, eficiencia y seguimiento a los trámites variados gestionados en los municipios. Mientras que Arce (2022), aseveró que actualmente el gobierno electrónico puede ser considerado como la herramienta digital idónea para la atención al usuario para una diversidad de trámites, sobre todo para quienes

por determinadas razones están imposibilitados de apersonarse a la SUNARP. Se concluye que los canales y plataformas digitales crean un acercamiento entre ciudadanos y el Estado, creando mayor accesibilidad para con la institución.

Por su parte Silva (2021), buscó atañer el gobierno digital y la satisfacción del usuario, más sus hallazgos según la óptica cuantitativa, con esquema aplicativo no experimental, orientado a establecer correlatos, no pudieron evidenciar lo deseado sino una asociación inversa baja negativa del 1%. Es resaltante la opinión final sobre la relevancia de contribuir a la correcta implementación del gobierno digital en la DRE Callao a fin de elevar la prestación y por ende el beneplácito de los educadores y usuarios en general. Mientras que Mayanga (2022), según su plan cuantitativo, básico, diagnóstico relacional. Probó en el municipio la presencia de una relación entre gobierno digital y atención al ciudadano ($r=,678$), evidenciando una correlación positiva moderada. Mostrando canales electrónicos útiles para el cumplimiento de un gobierno digital orientado a los requerimientos de los usuarios finales, atributo que fortalece la imagen de la organización. A su vez Suarez (2019), analizó la atención al ciudadano en una gobernanza similar bajo la normativa que dicta lo cualitativo en su versión de fundamentación teórica y documentaria. Detectando el incumplimiento a lo mínimo requerido al atender al ciudadano, ya sea por ausencia de competencias laborales, limitado personal, o la obsolescencia de las herramientas tecnológicas. Así, la puesta en marcha de un sistema electrónico multicanal, viabilizaría las atenciones virtuales limitando los legajos físicos; y una capacitación sobre la forma en atender al usuario serían primordiales.

Además, varios estudiosos indican, Salirrosas et al. (2022), el gobierno digital toma relevancia posteriormente a la pandemia de COVID-19, admitiendo a los usuarios a realizar operaciones y/ o trámites virtualmente. Tal accionar contribuye con la modernización de cada entidad estatal; Ammeran et al. (2022), dado el impacto que tiene la tecnología en la atención a los usuarios, es necesario que los canales digitales tengan un entorno amigable y brinden soluciones oportunas. Ahmed et al. (2022), la modernización de la educación implica simplificar procesos a través de inversión en canales de atención digitales, poniendo a la mano literatura y demás documentos en bibliotecas. Hong et al. (2022), ante los avances tecnológicos, surge la necesidad que los gobiernos establezcan una política de

innovación digital, que promueva la atención descentralizada a los usuarios en diversos trámites que deben realizar ante los organismos públicos. Por su parte Lindquist (2022), manifiesta que la innovación digital cambió sustancialmente la administración pública, nueva gestión pública, gestión del valor público y nueva gobernanza pública. Esta transformación afecta a todo el sector público, se requiere determinar el impacto de las herramientas digitales y su eficiencia en la atención al ciudadano. Martins & Veiga (2022), decretan que el progreso de gobierno digital contribuye a la reducción de las cargas administrativas y normativas, creando un entorno más favorable a las empresas públicas y su relación con la comunidad.

A su vez Dhaoui (2022), asevera que el gobierno digital mejora el control de la corrupción y gobierno eficacia y, en menor medida, calidad regulatoria. Mejora el control promoviendo entornos laborales más competitivos, mejores servicios públicos; y, reducen la contaminación por la reducción de uso de formatos para trámites, contribuyendo al desarrollo sostenible. Por su parte Vilkaite-Vaitone & Povilaitiene (2022), rotulan que la administración electrónica municipal permitió la atención ciudadana con mejor uso del tiempo, redujo las masas y minimizó la espera por respuestas. Y Aboucaya et al. (2022), analizan las fallas existentes en las plataformas y su impacto en la participación ciudadana. Detectando un grupo poblacional no participante por los medios digitales, generando un sesgo al momento de obtener estadísticas reales. Mientras que Slozenkina et al. (2022), mencionan que, la implantación de una arquitectura electrónica gubernamental requiere listar cada servicio de acceso y servicios remotos en funcionamiento, ordenar la plataforma, crear bancos de datos, y estipular criterios únicos de interacción digital. Soe et al. (2022), exteriorizan que, para cumplir la aplicación de canales digitales de atención al ciudadano, se deben adoptar estándares internacionales, que se enfoquen en la adquisición de datos, además varios tipos de procesamiento de datos y almacenamiento.

Según el estudio de Vidiasov y Vidiasova (2022), el proceso de interacción digital entre los ciudadanos y el gobierno de Petersburgo desarrollado a través de tres canales digitales, en especial el portal “Nuestro Petersburgo” tuvo una acogida considerable, con interacciones institucionales efectivas entre todos los ciudadanos. Bronnikov y Karpova (2021), proponen implementar escalonadamente una arquitectura para la atención digital a los ciudadanos. Introduciendo la

plataforma de soluciones en la administración pública, luego incrementar la cantidad de servicios públicos prestados en línea y, finalmente proponer la creación de perfil digital para cada ciudadano. Morozova y Kurochkin (2021), señalan que en la Federación Rusa se vienen implementando proyectos para aumentar la disponibilidad de tecnologías digitales para el número de ciudadanos existentes.

Mukti (2019), propone la tecnología “Urban Smartness”, la cual puede conducir a la mejora del nivel económico de los ciudadanos, mediante un proceso que fomenta la innovación en el entorno local. Según Gordon (2022), se requiere inversión y planeamiento por parte del gobierno e involucramiento activo por parte de los usuarios digitales estatales si se desea construir una ciudad inteligente orientada realmente al ciudadano. Por su parte Dobrolyubova (2022), se enfocó en evidenciar la necesidad de hacer mayores esfuerzos para evaluar los resultados e impactos del gobierno digital implementado; evaluar a través de, por ejemplo, una encuesta que mida el desempeño de los entornos digitales y al mismo tiempo evalué las percepciones de los riesgos de digitalización del gobierno. Bokayev et al. (2021), determinaron que desde que los procesos de atención del gobierno estaban automatizados, se redujo la cantidad de documentos requeridos para diversos trámites, además se acortó el plazo para atención a la población.

Botrić & Božić (2021), proponen reducir la brecha digital que existe en las personas mayores, capacitándolos en el uso de plataformas digitales, generando aprendizajes al interactuar con colaboradores al realizar diversos trámites. Mientras que Oyedemi (2020), subscribe que el cambio cultural y social en la ciudadanía, para implementar gobiernos digitales en las instituciones públicas, implica poseer acceso a la tecnología, uso de internet y contar con conocimientos del mundo digital. Aljukhadar et al. (2022), señalan que la implementación del gobierno electrónico requiere los portales web de las instituciones públicas, generando interactividad y personalización, poseyendo, calidad de información, de asistencia, facilidad de uso, funcionalidad, privacidad y seguridad. Vicente et al. (2022), establecieron que, así como en el mundo ante la necesidad de digitalizar los procesos, los gobiernos virtualizaron sus servicios generando una mayor satisfacción del usuario, en la entidad del registro civil analizada se elevó la satisfacción al realizar sus trámites de nacimientos y divorcios de manera digital.

Toro et al. (2020), su estudio afirma que el dominio y la implementación del gobierno digital en diferentes países, ha logrado contribuir en acercar a los ciudadanos con el estado. Lo que genera que los ciudadanos consideren que el gobierno promueve transparencia y se preocupa por la mejora de sus servicios. Por su parte Lucas (2020), señala que las instituciones estatales que han aplicado el gobierno digital para sus procesos han permitido que los ciudadanos realicen diversos trámites a través de internet, facilitando el acceso a la prestación de un servicio público. Delgado y Rodríguez (2020), los autores identifican los aspectos de gobierno electrónico, los cuales serían los datos abiertos, la interoperabilidad y la necesaria gobernanza para una expansión consistente del gobierno electrónico, el cual debe estar alineado a los objetivos de las organizaciones.

Mientras que Bedoya y García (2018), apuntan que el gobierno viene implementando el uso de TICs para que los ciudadanos puedan interrelacionarse con las entidades públicas, mediante canales electrónicos para realizar diversas gestiones y acceder a información. Muñoz (2020), indica que la inteligencia artificial podría convertirse en una valiosa herramienta en la toma de decisiones, sobre en el aspecto del control de la actividad administrativa. Y denota potencial analítico, y ofrece respuestas automatizadas. Quintero & Flores (2020), señalan que el Estado colombiano ha reconocido la importancia del E-government, como la herramienta para potenciar la comunicación entre las entidades del estado y los ciudadanos, aunque, los entornos digitales de fácil acceso poseen desarticulación en sus esfuerzos de intercomunicación entre gobiernos. Por su parte Morales & Bayona (2019), manifiestan que la aplicación de una estrategia de e-gobierno orientada a la atención de los ciudadanos, implica más que la implementación de las TIC en los procesos estatales, siendo un proceso soportado por aspectos como el apoyo de la alta gerencia, liderazgo, voluntad política, entre otros.

Eguino et al. (2018), proponen entre otras medidas para crecer en el tema, la implementación de nuevas tecnologías exitosas, empoderar a las personas que las dirigen, y acelerar el intercambio de experiencias a partir del fortalecimiento de las redes de gobiernos nacionales. Lara (2019), refiere que el diseño e implementación de una política de G.D., necesita posicionar al usuario en el foco del desarrollo digital; evaluando, sus necesidades e interacción, su nivel de conocimiento digital. Con tal premisa, las plataformas deben incluir un lenguaje

sencillo y predictivo para el acceso de los ciudadanos. Suing et al. (2018), el artículo señala la problemática de los sitios Web de las municipalidades de Ecuador, las cuales no ofrecen información de calidad. A pesar de que éstas cuentan con infraestructura e institucionalidad, no existe evidencia de las posibilidades del gobierno electrónico ni cumplen con las condiciones necesarias.

Castillo et al. (2020), el estudio enfoca la deficiente atención virtual ofrecida por los servicios municipales, entre ellos los tiempos de espera para resolver reclamos, los problemas que presentan los sitios web, la falta de claridad en los contenidos publicados, entre otros. Se recomienda a las municipalidades desarrollar planes innovadores para mejorar la calidad del servicio. Patarroyo & Pulido (2021), proponen, ante la ineficiente calidad de atención al ciudadano, la reestructuración de las políticas de atención presencial y virtual. Para eliminar estas ineficiencias, se recomienda virtualizar los trámites de mayor frecuencia, brindando a los ciudadanos el tiempo real de espera para la atención, asimismo el diseño de una aplicación que incluya instructivos para cada trámite.

Banguero (2018), con respecto al servicio de atención al ciudadano, se debe promover el acceso a toda la información que éste requiera para la realización de trámites, reclamos, quejas entre otros. Aliaga (2022), propone un Programa de mejoramiento de gestión que reforme la actual política de gestión digital, de tal forma que los servicios públicos estén obligados mediante sanciones y multas, a contar con servicios digitales para todos los trámites que se realicen en sus instituciones, para que toda la ciudadanía tenga acceso a sus servicios.

Con respecto a las teorías explicativas de cada constructo, en el caso de la variable Gobierno digital, sus raíces se soportan en la teoría general de los Sistemas de Bertalanffy (1989) quien propuso que las organizaciones no se desarrollan de manera aislada y su estudio debe comprender una mirada integradora hacia lo interno, comprendiendo la existencia y forma de funcionamientos de subsistemas, así como una mirada hacia lo externo desde una perspectiva de permanente interconexión, intercambio e influencia para con otros sistemas. Así, el sistema por naturaleza social abierto presenta características que lo describen como: i) Totalidad, al ser como un todo mucho más que la suma de atributos de sus componentes; ii) Sinergia, pues los resultados obtenidos es la potencialización de los esfuerzos individuales coordinados, iii) Entropía, tendencia

a subsistir, aunque en algunos casos se adaptan a los cambios del medio; iv) Finalidad, al compartir metas similares. En ese devenir se conceptualiza como la generación de valor público alcanzado por el gobierno como consecuencia de acceder e interactuar con ciudadanos, asociaciones, organizaciones públicas y privadas, así como con sus servicios e informaciones, a través de una interconexión digital bajo una gobernanza pública nueva y abierta (OCDE, 2021). Mientras que la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007), señala que el gobierno digital y electrónico utiliza las TIC en la administración pública para potenciar la indagación y los servicios que se brindan a los ciudadanos, mejorar la eficacia y eficiencia administrativa, e incrementar la confiabilidad en los procesos del sector público y el gobierno activo, generando que la participación ciudadana aumente significativamente. Asimismo, con lo manifestado por la Presidencia del Consejo de ministros (2022), es la utilización inteligente de herramientas digitales y la información en la gestión pública para crear valor público. Incluye un conjunto de principios, políticas, estándares, procedimientos, metodologías y herramientas utilizadas por el gobierno para controlar, administrar e implementar tecnología para acomodar procesos, datos, contenido y servicios digitales que son importantes para los ciudadanos. Considerándose para sus dimensiones lo enmarcado en el Decreto Legislativo N° 1412 de la Presidencia del Consejo de Ministros (2022) quien la diversifica de la siguiente manera: a) Identidad digital; es el cúmulo de propiedades que individualizan a un ciudadano y permiten su identificación en un entorno digital, proporcionando identificación y autenticación digital, vistas como principios: como la inclusión, los identificadores únicos y la no discriminación que promueven la ciudadanía digital; b) Prestación de servicios digitales; se debe tener en cuenta la necesidad de que las autoridades públicas aseguren a los ciudadanos el establecimiento y la oferta de servicios públicos a través de canales digitales, en particular la accesibilidad de los servicios digitales, especialmente los servicios digitales para personas vulnerables diseñados para dispositivos digitales, señalamos que debemos considerar centrarnos en los ciudadanos manteniendo un nivel de accesibilidad, escalabilidad, calidad, innovación abierta y mejora continua, almacenamiento de información electrónica firmada digitalmente, sede digital, registro y dirección digital, e interculturalidad; c) La gobernanza de datos; el D.L señaló que los datos son una representación de hechos e información procesados,

almacenados, transmitidos e interpretados, por lo que las instituciones del sector público tratan sus datos como herramienta indispensable para la toma de decisiones; d) Interoperabilidad; es la capacidad de comunicarse entre diferentes organizaciones utilizando información e intercambio de información entre sistemas de bases de datos y se gestiona en los siguientes niveles: Interoperabilidad a nivel organizacional, es decir. el intercambio de información en el desempeño de sus funciones como organización; Interoperabilidad a nivel semántico, para que la información intercambiada pueda ser entendida en otra entidad; Interoperabilidad a nivel técnico, tal como la practica el sector informático, porque trata aspectos técnicos, interfaces, interconexiones; e) Seguridad digital; es la confianza que se tiene al entorno digital, incluyendo la aplicación de precauciones frente a posibles vulnerabilidades en ciberseguridad de la información relativa a las personas y al sector público. Para ello, se crea un marco de seguridad digital, teniendo en cuenta las áreas de defensa nacional, justicia, servicios de información y sistemas de gestión de seguridad de la información de los organismos gubernamentales.

Asimismo, la teoría primigenia que sustenta la variable atención al ciudadano es la Teoría de Gerencia del Servicio diseñada por Albrecht y Zemke (1988) quienes proponen en cada "Momento de verdad" una gestión estratégica del servicio otorgado a los clientes, enfatizando lo trascendente de la actitud de cada componente de la organización que presenta contacto o no directo con ellos para la instalación de la "cultura de servicio". Así los ubica en el medio de todos los procesos e interacciones de su Triángulo de Servicio, el mismo que presenta los ápices: a) Estrategia de servicio, es la idea globalizada imperante en la entidad sobre la predisposición que debe de existir hacia la atención de las necesidades de los clientes, involucra el conocimiento del mercado, la misión, y los códigos éticos y metas organizacionales; b) La gente, es quien hace posible los resultados y se comprende no sólo por quienes dan la cara, sino por todo aquel que coadyuva al resultado final de la atención dada; c) Los Sistemas, o conjunto organizado e interrelacionado de elementos bajo el fin común de la satisfacción de los requerimientos de los usuarios.

Por su lado la Presidencia del Consejo de ministros (2015) en el D.S N°186-2015-PCM la caracteriza como la Gesta de acciones e inacciones por parte de la entidad brindadora se servicios durante cada fase de la administración,

interiorizando que cada detalle de su implementación resultará en la calidad final otorgada al usuario, debiendo ser esta de calidad más que aceptable; para ello debe establecerse estándares en base a una cuantificación de las necesidades que asegure su cobertura y por ende construcción de confianza de los ciudadanos en sus entidades públicas. Y condensándola como las medidas permanentes de la institución para incluir y alcanzar la calidad brindando los servicios a fin de recibir un servicio de calidad en el ámbito de sus derechos al realizar trámites o recibir servicios del Estado. Y estipula sus subvariables: a) Estrategia y organización; es requerida para orientar a la entidad en el desarrollo de métodos para brindar mejoras en la atención al ciudadano; b) Conocimiento del ciudadano de la entidad pública; la naturaleza de visualizar sus preocupaciones, los factores que permiten identificar sus necesidades y expectativas y alentar su participación en potenciar los servicios públicos; c) Accesibilidad y canales de atención al ciudadano; es un estándar de atención que tiene un valor contundente porque permite agilizar los trámites y la atención al público, incluyendo los canales de atención que brindan las instituciones a través de sus autoridades públicas; d) Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención; tiene en cuenta aspectos vinculados con las características, condiciones y respaldo de la infraestructura disponible en los establecimientos donde se brinda atención y servicios a los ciudadanos; e) Proceso de atención al ciudadano; en ello están inmersos los elementos, procesos, flujos y entrega final del producto que requieren toda la atención del usuario, simplificando efectivamente el procedimiento; f) Personal de atención al ciudadano; dicha dimensión es importante ya que considera el perfil y selección del personal que desempeñe funciones de atención al cliente y debe estar encaminado a asegurar que dicho personal brinde un servicio de calidad; g) Transparencia y acceso a la información pública; su propósito es facilitar la acción estatal, brindar a los ciudadanos acceso a información actualizada e infundir un grado de confianza en las instituciones entre la población; h) Medición y satisfacción; se encarga de tener en cuenta los factores relevantes para la medición de indicadores de gestión relevantes para la atención pública; i) Reclamos y sugerencias; es fundamental ya que incluye elementos como los mecanismos utilizados para recibir, registrar y procesar quejas y sugerencias, el uso de esa información para la mejora continua y cómo se procesa y se le da seguimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio desarrollado tuvo una óptica cuantitativa de categorización básica, la misma que permitió la comprensión completa de las cualidades fundamentales del hecho en estudio sin pretender en si misma generar una alteración, cambio o mejora (CONCYTEC (2018))

3.1.2. Diseño de Investigación

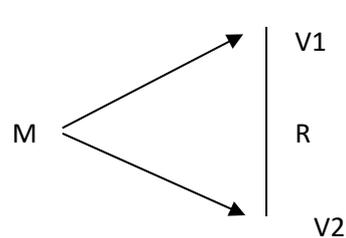
En tanto, su diseño es No experimental, según Arias et al. (2022), esta tipología de investigación no requiere el tratamiento de las variables en estudio, se enfoca en analizar los eventos como se desarrollan en su ambiente originario.

Adicionalmente, el estudio es transversal, Arias et al. (2022) nos indica que tiene sus cimientos en la observación y análisis los datos seleccionados en determinado momento, obteniendo una muestra de estudio previamente definido.

Por último, el diseño es correlacional, indicado por Arias & Covinos (2021) como aquella investigación responsable de la medición y establecer si existe una relación entre dos variables o más.

Figura 1

Esquema del diseño relacional



Donde:

M = Muestra de

estudio. V1 =

Gobierno digital

V2 = Atención al ciudadano

r = Relación entre el gobierno digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de la sierra del Perú.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gobierno digital

Definición Conceptual: Presidencia del Consejo de ministros (2022), señala que es el manejo inteligente de las herramientas digitales y los datos en la gestión pública para crear valor público. Incluye un conjunto de principios, políticas, estándares, procedimientos, metodologías y herramientas utilizadas por el gobierno para controlar, administrar e implementar tecnología para acomodar procesos, datos, contenido y servicios digitales que son importantes para los ciudadanos.

Variable 2: Atención al ciudadano

Definición Conceptual: Presidencia del Consejo de ministros (2015), en el D.S N° 186-2015-PCM. La atención al ciudadano se define como las medidas permanentes de la institución para incluir y alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios a fin de recibir un servicio de calidad en el ámbito de sus derechos al realizar trámites o recibir servicios del Estado.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. **Población:** Siendo la unidad de análisis un funcionario de la mencionada gobernanza municipal, el estudio tuvo una población de 55 funcionarios de la municipalidad distrital de la sierra del Perú con experiencia de un año mínimo sin temas legales pendientes y que se desenvuelven desarrollando funciones en las diferentes áreas de la entidad, para Baena (2017); ésta representa a la totalidad de los individuos con peculiaridades similares que forman la población y constituyen el estudio.

Criterios de inclusión: funcionarios que tengan más de un año trabajando en la entidad y que no tengan problemas legales pendientes durante su periodo de trabajo.

Criterios de exclusión: funcionarios que cuentan con menos de 12 meses de trabajo y que tengan problemas legales y administrativos en su periodo de trabajo.

3.3.2. **Muestra:** la pesquisa no contó con muestra al haberse trabajado con la totalidad de elementos del universo en estudio

3.3.3. **Muestreo:** no fue requerido.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó la técnica del censo, ya que exclusivamente se basó en conseguir datos de la población que fueron encuestados en un periodo establecido aplicando un cuestionario; como manifiesta Baena (2017), el investigador consigue su objetivo, mediante las técnicas investigativas, obteniendo la información necesaria.

Los instrumentos que se emplearon son dos cuestionarios, correspondientes a cada variable en estudio; para Baena (2017), tal instrumento facilita a los participantes a posicionarse sistemáticamente en el tema de investigación. Asimismo, es una herramienta para obtener datos sobre acontecimientos y fenómenos.

La comprobación de la pertinencia de las herramientas empleadas para obtener la realidad de cada variable, validez, se obtuvo vía la opinión de sesudos jurados conocedores en profundidad de los constructos, en tanto que con el indicador de Alpha de Cronbach se determinaron la confiabilidad respectiva de cada cual, hallándose valores de 0.96, 0.91 que sobresalen por su idoneidad.

3.5. Procedimientos

Como primer punto se solicitó el permiso debido al alcalde de la municipalidad para que concediera el acceso a la información real la cual posteriormente se organizó en una base de datos, tomando en cuenta las dimensiones que fueron elaborados en el cuestionario; la cual permitió conocer la confiabilidad de los instrumentos propuestos en la investigación, aplicando dicho instrumento en la población bajo estudio.

Acto seguido se realizó la toma definitiva de la data para la consecuente exploración final en coherencia a los hitos propuestos en sus fases descriptivas, correlacionales, y luego en las etapas de discusión y conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Primero, se realizó un análisis descriptivo, para lo cual se generaron tablas y figuras que nos llevó a conocer la realidad de las variables con sus respectivas dimensiones, lo cual permitió obtener un diagnóstico de las variables bajo estudio.

Segundo, se analizó la relación que tienen ambas variables y la necesidad de la contrastación de hipótesis; para lo cual se desarrolló un análisis de distribución gaussiana por Kolmogorov y luego de correlación a través del coeficiente de Spearman dada la naturaleza de intervalo de cada constructo.

3.7. Aspectos éticos

Estos aspectos corresponden al código de ética establecido por la Universidad Cesar Vallejo (2022):

a) Autonomía; las personas que conformen el equipo de investigación tienen la autoridad de decidir su participación;

b) Beneficencia: la investigación se basa en bienestar en los individuos;

c) Integridad humana: porque reconoce al investigador como ser humano sobre cualquier beneficio de la ciencia;

d) Justicia: ya que se establece trato justo a cada integrante para asegurar el desarrollo de la presente tesis; y

e) No Maleficencia: previamente se realiza el análisis riesgo/beneficio, para salvaguardar la integridad física y psicológica de los involucrados.

IV. RESULTADOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla 1

Percepción de los funcionarios respecto a las dimensiones de la variable Gobierno digital.

		Alto	Bajo	Total
Identidad Digital	Funcionarios	25	30	55
	%	45%	55%	100%
Prestación servicios digitales	Funcionarios	26	29	55
	%	47%	53%	100%
La Gobernanza de datos	Funcionarios	27	28	55
	%	49%	51%	100%
Interoperabilidad	Funcionarios	28	27	55
	%	51%	49%	100%
Seguridad Digital	Funcionarios	29	26	55
	%	53%	47%	100%

Analizando las respuestas obtenidas por los funcionarios según su percepción respecto a las dimensiones de la variable **Gobierno digital**, (Tabla 1) se observó que, en la dimensión **Identidad digital**, el 45% (25) de los funcionarios percibió un nivel Alto, en tanto que el 55% (30) lo consideró como Bajo. En la dimensión **Prestación de servicios digitales**, el 47% (26) lo señaló en un estado Alto, mientras el 53% (29) lo percibió como Bajo. Seguidamente, en la dimensión **Gobernanza de datos** el 49% (27) percibió esta como Alto y el 51% (28) como Bajo. Seguidamente en la dimensión **Interoperabilidad**, el 51% (28) señaló que es

Alto y el 49% (27) como Bajo. Finalmente, en la dimensión **Seguridad digital** obtuvo un 53% (29) en la categoría Alto y 47% (26) en Bajo.

Tabla 2

Percepción de los funcionarios respecto a las dimensiones de la variable Atención al ciudadano.

		Alto	Bajo	Total
Estrategia y organización	Funcionarios	30	25	55
	%	55%	45%	100%
Conocimiento del ciudadano de la entidad pública.	Funcionarios	25	30	55
	%	45%	55%	100%
Accesibilidad y canales de atención al ciudadano	Funcionarios	11	44	55
	%	20%	80%	100%
Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	Funcionarios	23	32	55
	%	42%	58%	100%
Proceso de atención al ciudadano	Funcionarios	19	36	55
	%	35%	65%	100%
Personal de atención al ciudadano	Funcionarios	20	35	55
	%	36%	64%	100%
Transparencia y acceso a la información pública	Funcionarios	15	40	55
	%	27%	73%	100%
Medición y Satisfacción	Funcionarios	23	32	55
	%	42%	58%	100%
Reclamos y Sugerencias	Funcionarios	26	29	55
	%	47%	53%	100%

Analizando las respuestas obtenidas por los funcionarios según su

percepción respecto a las dimensiones de la variable **Atención al ciudadano**, (Tabla 2) se observó que en la dimensión **Estrategia y organización**, el 55% (30) de los funcionarios percibió un nivel Alto, en tanto que el 45% (25) lo consideró como Bajo. En la dimensión **Conocimiento del ciudadano de la entidad pública**, el 45% (25) lo señaló en un estado Alto, mientras el 55% (30) lo percibió como Bajo. Seguidamente, en la dimensión **Accesibilidad y canales de atención al ciudadano**, el 20% (11) percibió esta como Alto y el 80% (44) como Bajo. Además, en la dimensión **Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención**, el 42% (23) señaló que es Alto y el 58% (32) como Bajo. La dimensión **Proceso de atención al ciudadano**, obtuvo un 35% (19) en la categoría Alto y 65% (36) en

Bajo. Así mismo, la dimensión **Personal de atención al ciudadano** obtuvo un 36% (20) en el nivel Alto y 64% (35) en Bajo. La dimensión **Transparencia y acceso a la información pública**, obtuvo un 27% (15) en la categoría Alto y 73% (40) en Bajo. Mientras que, la dimensión **Medición y satisfacción**, obtuvo un 42% (23) en la categoría Alto y 58% (32) en Bajo. Finalmente, en la dimensión **Reclamos y sugerencias**, el 47% (26) de los funcionarios la percibió en un nivel Alto y el 53% (29) en un nivel Bajo.

Tabla 3

Percepción del funcionario sobre el Gobierno digital en el Gobierno municipal distrital.

	Gobierno Digital	
	Funcionario	%
Alto	26	47%
Bajo	29	53%
Total	55	100%

La evaluación de la característica Gobierno digital en los funcionarios del entorno demográfico pertinente a la municipal estudiada mostró que, de los 55 funcionarios, el 47% (26) calificaron la variable Gobierno digital como de nivel Alto y el 53% (29) restante lo calificó como de desarrollo Bajo.

Tabla 4

Percepción de la variable Atención al ciudadano en el Gobierno municipal distrital.

	Atención al Ciudadano	
	Funcionario	%
Alto	24	44%
Bajo	31	56%
Total	55	100%

La consideración del atributo indicado estableció que, de los 55 funcionarios, el 44% (24) calificaron la variable Atención al ciudadano como Alto y el 56% (31) restante lo consideran como Bajo.

Tabla 5

Atención al ciudadano y Gobierno digital según el funcionario.

		Gobierno Digital					
		Alto		Bajo		Total	
		Funcionario	%	Funcionario	%	Funcionario	%
Atención	Alto	20	76.9%	4	13.8%	24	43.6%
al	Bajo	6	23.1%	25	86.2%	31	56.4%
Ciudadano	Total	26	100%	29	100%	55	100%

La revisión conjunta de los caracteres mostró que de los 26 consultados que calificaron como Alto el estado del Gobierno digital, el 77% pensó lo mismo para la Atención al ciudadano y el 23% lo hizo como Bajo; en tanto que de los 29 que lo catalogaron como Bajo, el 86% lo calificó igual y un 14% lo calificó como Alto.

ANÁLISIS CORRELACIONAL

Contraste de normalidad

Ho1: La variable Gobierno digital presenta una distribución normal.

Ha1: La variable Gobierno digital no presenta una distribución normal.

Ho2: La variable Atención al ciudadano presenta una distribución normal.

Ha2: La variable Atención al ciudadano no presenta una distribución normal.

Tabla 6*Normalidad Gobierno digital y la variable Atención al ciudadano*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GD	0.196	55	0.000
AC	0.177	55	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se alcanza a visualizar en la Tabla 5, tanto el constructo Gobierno digital, como la característica Atención al ciudadano ostentaron una proporción de veracidad de las frecuencias tipo normal para cada una de ellas muy Bajo, cercano a cero. Así con una probabilidad menor a 0.05, no se aceptan tales aseveraciones, mencionando por tanto que ni la primera ni la segunda carecen de distribución tipo normal.

Contrastación de relación entre variables

Ho: No existe relación entre la variable Gobierno digital y Atención al ciudadano.

Ha: Existe relación entre la variable Gobierno digital y Atención al ciudadano.

Tabla 7*Gobierno digital y Atención al ciudadano en los funcionarios del municipio.*

Variables	Coefficiente r de Spearman	Sig.
Gobierno digital y Atención al ciudadano	0,846	0,000

La puesta a evaluación del correlato entre las dos características viabilizó la determinación de una proporción de ocurrencia de la Ho de no relación entre las variables bajo estudio de $p = 0,000 < 0.05 = \text{alfa}$, por lo que se debe objetar la hipótesis básica Ho. De tal forma, es posible ratificar con un 95% de confianza la existencia de correlación entre ambas variables Gobierno digital y Atención al ciudadano. De la misma forma es posible aseverar ponderando el resultado del indicador del correlato expresado en el coeficiente de Spearman ($r = 0,846$) la presencia de una relación directa y alta.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se puede evidenciar que, las respuestas obtenidas por los funcionarios, según su percepción frente a la percepción ciudadana sobre el Gobierno digital en el gobierno municipal distrital bajo estudio, en los funcionarios del entorno demográfico pertinente a la municipal estudiada mostró que, de los 55 funcionarios, el 47% calificaron la variable Gobierno digital como de nivel Alto y el 53% restante lo calificó como de desarrollo Bajo. Asimismo, se halló en las dimensiones de la variable Gobierno digital, mostraban que, en la dimensión Identidad digital, el 45% de los funcionarios percibió un nivel Alto, en tanto que el 55% lo consideró como Bajo. En la dimensión Prestación de servicios digitales, el 47% lo señaló en un estado Alto, mientras el 53% lo percibió como Bajo. Seguidamente, en la dimensión gobernanza de datos el 49% percibió esta como Alto y el 51% como Bajo. Seguidamente en la dimensión Interoperabilidad, el 51% señaló que es Alto y el 49% como Bajo. Finalmente, en la dimensión Seguridad digital obtuvo un 53% en la categoría Alto y 47% en Bajo.

Los resultados que presenta la investigación también permiten asociar con los informes de Tinoco (2020), quien su indagación que estuvo orientada a la implementación de la concepción de política pública de gobierno digital en las diversas gestiones de la alcaldía distrital de Cartagena de Indias. Entre los principales hallazgos, se destaca la insatisfacción de los usuarios por la efectividad de algunos canales digitales existentes, que requieren de otras plataformas para gestionar el proceso. Se concluye que la Municipalidad de Cartagena de Indias debe cumplir con el pedido del pueblo, para estar en línea con la tendencia del gobierno electrónico. Este estudio logró establecer el proceso de implementación de estas políticas en la academia, en línea con los objetivos planteados.

En el mismo tenor, estas revelaciones sobre la actualidad de lo acontecido en el tercer estamento de gobierno local en el Perú se sustentan con los informes expuestos por Salirrosas et al. (2022), quienes expresaban que el gobierno digital se está volviendo relevante a raíz de la pandemia de COVID-19. Este auge ha permitido a los usuarios realizar prácticamente cualquier actividad y proceso diferente desde una facilidad otorgada por la utilización de las tecnologías de lo

digital puestas al servicio de los requerimientos de un estado. Asimismo, los autores reconocen que la mencionada implementación contribuye a la modernización de las entidades públicas, ya sea en el servicio como en el otorgar el acceso a la información pública a la comunidad sujeta bajo gobernanza territorial.

Asimismo, con lo expuesto por Ahmed et al. (2022), que establece que para que los usuarios tengan un proceso de atención simplificado, es necesario invertir en canales de atención digital a través de los cuales los ciudadanos puedan acceder a libros y otros materiales. Al igual como menciona Hong et al. (2022), reitera que, con los avances tecnológicos, los gobiernos necesitan implementar una política de innovación digital para promover los servicios descentralizados para los usuarios, de acuerdo con diferentes procedimientos que deben implementarse ante las autoridades. De la misma manera indica Lindquist (2022), que establece que la innovación digital ha supuesto cambios significativos en la administración pública tradicional, la nueva gestión pública, la gestión del valor público y la nueva administración pública. Esta transformación afecta a todo el sector público, ya que es necesario determinar el impacto de las herramientas digitales y su eficacia al servicio de los ciudadanos.

El presente estudio se sustenta bajo las teorías de la Presidencia del Consejo de ministros (2022), las mismas consideran lo digital como una forma de gobernar de modo inteligente al implementar dispositivos e informaciones que permiten ahorrar tiempo dinero y en general recursos a la gestión pública para procrear el valor público real a los gobernados, esto lo realiza siguiendo un conjunto de estándares y normativas establecidas a fin de poder proseguir con un monitoreo inteligente que permita no solo la puesta en práctica de tecnologías exitosas recientes sino del conocimiento de las necesidades reales de cada ciudadano. Así una gestión pública realmente adaptada a los tiempos modernos involucraría la identificación de las personas y sus necesidades incluso antes que sean solicitadas, todo ello bajo un costo muy reducido.

Por otra parte, los resultados obtenidos con respecto a la variable Atención al ciudadano en el gobierno municipal distrital, la consideración del atributo indicado estableció que, de los 55 funcionarios, el 44% calificaron la variable Atención al ciudadano como Alto y el 56% restante lo consideran como Bajo. Y en lo que respecta a sus componentes dimensionales de la Atención al ciudadano, se observó que en la dimensión Estrategia y organización, el 55% de los funcionarios percibió en Alto el grado, mientras que el 45% lo evaluó como Bajo. En la subvariable Conocimiento del ciudadano de la entidad municipal, el 45% lo señaló en una categoría Alta, y el 55% la calificó como Bajo. A su vez, al revisar la dimensión Accesibilidad y canales de atención al ciudadano, la 20% distinguió como de categoría Alto y su complemento como Bajo (80%). En tanto que la subvariable Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, el 42% la rotuló como de nivel Alto y el 58% como Bajo. También se tuvo a la subvariable Proceso de atención al ciudadano, con un 35% de respuestas en la clase Alto y un 65% en Bajo. Mientras en Personal de atención al ciudadano, el 64% la consideró como de nivel Bajo y el 36% restante como de Alto nivel. En Transparencia y acceso a la información pública, de los 55 consultados el 27% la calificó como de categoría Alta y el 73% en la de Baja; en la dimensión Medición y satisfacción, el 42% le dio un calificativo de Alto y el 58% el de Bajo. Mientras que en el subcomponente Reclamos y sugerencias, el 53% la catalogó como de nivel Bajo, y el 47% como de nivel Alto.

Dichos hallazgos permiten observar que los funcionarios manifiestan no otorgar una adecuada atención a los ciudadanos del distrito bajo estudio, lo que genera insatisfacción y desgano por parte del usuario al realizar trámites documentarios en dicha institución. Y se encuentran presentando una postura parecida a la expresada por Suarez (2019), al desarrollar un análisis de la atención a la ciudadanía en esta institución. El tipo de investigación es cualitativa, conceptual, teórica y documental. Este método es la inducción. Entre los hallazgos se pudo determinar que la mencionada ciudad no cumplió con los lineamientos básicos para la atención de los ciudadanos, entre las posibles razones de esta ineficiencia se encontraban los funcionarios que en esta organización los empleados carecen de competencias. se reducen, al igual que las herramientas

tecnológicas, quedan obsoletas. Se concluyó que es necesario establecer un sistema electrónico multicanal, que puede contribuir al desarrollo de la atención virtual y contribuirá a la reducción de documentos físicos; Además, se debe capacitar al personal en habilidades blandas y procesos de atención al usuario. Igualmente se asemeja con lo investigado por Banguero (2018), quien indica que para la atención al ciudadano se debe promover el acceso a toda la información necesaria para la realización de trámites, solicitudes, denuncias, etc. Asimismo, este acceso a la información implica que los ciudadanos estén bien informados sobre los pasos que está tomando el gobierno.

Los hallazgos de la variable atención al ciudadano también se sustentan en la teoría de la Presidencia del Consejo de ministros (2015), en el D.S N° 186-2015-PCM que expresan la forma de atender al ciudadano como la manera a través del tiempo que ha sido seleccionada por una entidad en especial para cumplir y alcanzar con la mejor calidad posible con la prestación de aquellos procesos que se espera recibir en el tiempo lugar y forma deseada dada una demarcación territorial. Para todo lo mencionado se han establecido un conjunto de actividades a seguir y un orden especificado según establezcan las políticas públicas.

Por su parte la revisión del comportamiento en conjunción de las dos características expuso que de los 55 consultados la mayoría (53%) calificó en grado Bajo el Gobierno digital existente y de ellos el 86% consideró como Baja la calidad de Atención al ciudadano y un restante 14% lo hizo cómo de nivel Alto. En tanto que de los que consideraron el Gobierno digital cómo de categoría Alta (47%) un 77% expresó pensar que la Atención al ciudadano que habían recibido en la municipalidad también era Alta y solamente un 23% la catalogó como Baja.

Asimismo, con el estudio de Patarroyo & Pulido (2021), en su investigación detallan que, debido a la ineficiente calidad de atención a los residentes, el autor propone reestructurar las políticas de atención presencial y virtual. Para eliminar estas ineficiencias, se recomienda virtualizar los trámites recibidos con mayor frecuencia, brindar a los ciudadanos los tiempos de espera reales de los servicios y se recomienda diseñar una aplicación que incluya instrucciones para cada trámite que los ciudadanos deben realizar.

En tal forma la gestión pública moderna involucra un tratamiento de las peticiones y deseos de los gobernados en coincidencia con el empleo de formas de conectividad ágiles, baratas y de cómodo acceso para cualquier integrante de la sociedad, un efecto defectuoso de su utilización sería ser fuente de ineficacia y de malgasto de recursos en un País y en una región tan menguada como la estudiada.

Mientras que la toma en contrapunto del objetivo global mostró la correlación presente entre el Gobierno digital y Atención al ciudadano con sólo 5% de significación gracias al indicador de Spearman ($RS = 0.846$), que refirió una conexión lineal positiva y elevada entre ambos constructos. Tal resultado tiene una connotación por más específica que pone a la luz el cómo la presencia o no de una gestión pensada en base al servicio del usuario es capaz de atender de manera ideal o no aquello que es considerado como vital por los habitantes de una zona en la región Sierra, si se utilizan mecanismos que con el devenir de la tecnología son alcanzables incluso en las zonas más alejadas de la nación peruana.

Estos hallazgos se relacionan con los estudios de Mayanga (2022), el cual propuso aumentar la correspondencia entre gobierno digital y cuidado cívico en un municipio. Para ello desarrolló una encuesta con un enfoque cuantitativo, básico, descriptivo, correlacional. Los resultados muestran la existencia de una relación significativa entre gobierno digital y servicios cívicos ($r=.678^*$ y $Sig.=0.00$), destacando una correlación positiva moderada entre dichas variables. El autor concluye que la organización cuenta con canales electrónicos útiles para asegurar el cumplimiento del gobierno digital del usuario final y, además, ha logrado fortalecer su imagen institucional de las ciudades antes mencionadas.

Por otro lado es discordante con lo expresado por Silva (2021), quien a diferencia de los resultados del presente estudio no halló un vínculo sólido entre la satisfacción de un ciudadano y la implementación del gobierno digital incluso obtuvo resultados que establecían un nexo inverso esto hace pensar la presencia de algunas variables intervinientes que posiblemente hayan alterado la relación natural entre los conceptos estudiados dentro de la riqueza cognitiva de las teorías es una oportunidad para una profundización tomando en cuenta el contexto sociodemográfico y la idiosincrasia de los diferentes pueblos

Más estos resultados permiten asociarse a lo investigado por Zela (2020), que buscó demostrar un vínculo entre la modernización de la administración pública y la calidad de los servicios para los ciudadanos en las zonas urbanas. Este estudio es cuantitativo con un rango de correlaciones. Los resultados indican que no existe correlación entre las variables estudiadas en las ciudades de provincia, debido a que no se percibe la calidad de atención brindada a los pobladores. El autor concluye que es necesario establecer canales digitales que puedan optimizar la rapidez, eficiencia y seguimiento de los diversos trámites administrados en los municipios.

Desde otra mirada los descubrimientos son en cierta medida la materialización de aquello que fue sugerido en los informes de Bedoya & García (2018), escritores que mencionaron la implementación de las tecnologías de información por parte del estado con la finalidad de establecer puentes comunicacionales digitales entre los ciudadanos y sus representantes públicas para realizar diversos trámites y acceder a información administrativa general, que antes era inaccesible.

Regresando al derrotero de la existencia de vínculo se halla lo dicho por Lucas (2020), cuando expresaba que los organismos estatales que han aplicado el gobierno digital en sus procesos han posibilitado que los ciudadanos realicen diversos trámites a través de Internet, desde su casa u oficina, facilitando la comunicación y el acercamiento a la prestación de servicios públicos de manera rápida y sencilla, rompiendo la burocracia. imagen que tienen las instituciones del estado. Y lo mencionado por Toro et al. (2020), que confirmó que una gestión que aplica adecuadamente un gobierno digital independientemente del tipo de sociedad en la cual se ponga en marcha alcanza a elevar el nivel de servicio, transparencia, acercamiento y por ende el nivel de gobernanza en la jurisprudencia analizada.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determina que Gobierno digital en una municipalidad distrital de la sierra del Perú, es calificado por los funcionarios como de Bajo desarrollo, por el hecho de carecer de identidad digital, calidad ínfima en la prestación de servicios digitales y, en algunos casos, vulnerabilidad de seguridad digital al ejecutar trámites o transacciones por los canales virtuales de dicha entidad.
2. Se afirma que la Atención al ciudadano en una municipalidad distrital de la sierra del Perú, es percibida por los funcionarios como de nivel Bajo, debido a la poca accesibilidad y desconocimiento acerca de los servicios ofrecidos por esta entidad, personal a cargo, poca transparencia en la información brindada y demás factores inherentes a esta función.
3. La forma de percibirse descriptivamente el Gobierno digital tiene una aproximación muy cercana a la apreciación obtenida por la Atención al ciudadano. Es decir que dentro de quienes calificaron como Alto a la primera variable también lo hicieron en la segunda, tal forma de sentir también se dio correspondientemente en el caso de niveles Bajos para cada atributo estudiado.
4. Con un 95% de confianza se validó la existencia de una relación de forma lineal, positiva e intensa entre las variables Gobierno digital y Atención al ciudadano en una municipalidad distrital de la sierra del Perú.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al alcalde de la municipalidad, formar sus cuadros de gestión con personas capacitadas sobre la normativa y formas de aplicar de forma práctica el modelo de gobierno digital peruano en la administración analizada.
2. Al gerente del municipio emplear enfoques mixtos para establecer una línea de base lo más real posible sobre la idiosincrasia y particularidades en el distrito con la meta de implementar servicios que se acerquen de modo real y no solo nominal a los ciudadanos más alejados físicamente de la comuna.
3. A los investigadores a venir, proferir estudios de corte cualitativo que permitan comprender la visión andina del servicio de atención recibido, así como de lo que implica para ellos el mundo digital, de modo tal que puedan añadirse programas de inserción tanto en lo planificado como en lo desarrollado por parte de la municipalidad a fin de alcanzar su fin superior de gobernar para todos.
4. A la plana directiva municipal, así como a la secretaria de gobierno y transformación digital, establecer canales de coordinación que permitan una articulación idónea de una forma de gestión digital que genere una transformación contundentemente positiva del servicio de atención que reciben actualmente los ciudadanos del distrito analizado.

REFERENCIAS

- Aboucaya, W., Angarita, R., & Issarny, V. (2020). *Detecting Obstacles to Collaboration in an Online Participatory Democracy Platform: A Use-case Driven Analysis*. Francia: Taller internacional sobre datos y tecnología equitativos, FairWare 2022. doi:10.1145/3524491.3527307
- Ahmed, F., Protik, R., & Hasan, M. (2022). *Centralized Library Management System: An E-governance Approach for Improving Accessibility of Library Resources of Bangladesh*. Bangladesh: Apuntes de clase sobre redes y sistemas. doi: 10.1007/978-981-19-0098-3_70
- Albrecht, K., & Zemke, R. (1988). *Gerencia del Servicio*. (1ª. Ed). Fondo Editorial LEGIS
- Aliaga, L. (2022). *Transformación Digital y Gobierno: propuesta de programa de mejoramiento de gestión para el sector público*. Chile: Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/187915>
- Aljukhadar, M., Belisle, J., Dantas, D., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). *Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale*. Canadá: Investigación y aplicaciones de comercio electrónico. doi: 10.1016/j.elerap.2022.101182
- Ammeran, M., Noor, S., & Yusof, M. (2022). *Digital Transformation of Malaysian Small and Medium-Sized Enterprises: A Review and Research Direction*. Malasia: Apuntes de clase sobre redes y sistemas. doi:10.1007/978-3-031-08090-6_16
- Arce, J. (2022). *El gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima 2018-2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86148>
- Arias, J. & Covinos, M. (2021) *Diseño y metodología de la investigación*. Perú. (1ª. Ed). Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., Vásquez, M. (2022) *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Perú.

- Banco Mundial. (2017). *Índice de desarrollo de tecnologías de información en Latinoamérica*. Banco Mundial. Obtenido de <https://datos.bancomundial.org/indicador/GB.XPD.RSDV.GD.ZS>
- Banguero, L. (2018). *Manuales de atención al ciudadano en la secretaria distrital de ambiente*. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/19420>
- Barriga, J. (2020). *Gobierno electrónico Municipal: baja interacción entre la ciudadanía y los gobiernos locales a través del uso de sitios web municipales*. Chile: Universidad del Desarrollo. Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/a41162bd-56c5-4055-b861-beebc3586fdd/content>
- Bedoya, P., & García, M. (2018). *Procedimiento administrativo electrónico*. Lumen. Obtenido de <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/1209>
- Bertalanffy, L. Von. (1989). *Teoría general de los sistemas Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Fondo de Cultura Económica
- Bokayev, B., Davletbayeva, Z., Amirova, A., Torebekova, Z., & Jussupova, G. (2021). *Transforming E-government in Kazakhstan: A Citizen-Centric Approach*. Revista de innovación. Obtenido de https://www.innovation.cc/scholarly-style/2021_26_1_2_bokayev_e-gov-kazakhstan.pdf
- Botrić, V., & Božić, L. (2021). *The digital divide and E-government in European economies*. Croacia: Investigación económica-Ekonomska Istrazivanja. doi:10.1080/1331677X.2020.1863828
- Briceño, L. (2018). Realidad del gobierno electrónico en los municipios zulianos: un enfoque democrático. *Quórum Académico*, 60-76. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199060359005>
- Bronnikov, I., & Karpova, V. (2021). *Digital citizenship in the Russian Federation: Political risks and prospects*. Rusia: Vestnik Volgogradskogo Gosudarstvennogo Universiteta, Serii 4: Istoriia, Regionovedenie,

Mezhdunarodnye Otnosheniia. doi: 10.15688/jvolsu4.2021.3.11 Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/938d67938b49e635381ee1f35b44f542/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2049705>

Calderón, A. (2021). *Perú Digital. El camino hacia la transformación*. Universidad de Palermo. Obtenido de <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>

Caro, R. (2019). *El uso efectivo que hacen dos comunidades educativas de San José del Guaviare respecto a los servicios TIC que provee la Secretaría de Educación Departamental (SED), como unidad de análisis sobre la apropiación de la estrategia de Gobierno Digital*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2110>

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007) aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>

Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. México: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. doi:10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Cifuentes Guerrero, D. C. (2019). Propuesta de estrategia para la implementación de la política de la gestión del conocimiento y su articulación con la política de gobierno digital en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Repositorio de Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3237674/>

Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación Tecnológica - reglamento renacyt. Concytec. Obtenido de: https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

- Daniel, C., Hildebrandt, J., Manetti, M., Ikram, A., & Chin, V. (2018). A Blueprint for the Government of the Future. *Boston Consulting Group*. Obtenido de <https://www.bcg.com/publications/2018/blueprint-for-the-government-of-the-future>
- Delgado, T., & Rodríguez, S. (2020). *Datos abiertos y gobernanza de Gobierno electrónico con énfasis en la gestión de información geográfica*. Revista Cubana de Transformación Digital. Obtenido de <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/81>
- Dhaoui, I. (2022). *E-Government for Sustainable Development: Evidence from MENA Countries*. Túnez: Revista de la Economía del Conocimiento. doi:10.1007/s13132-021-00791-0 Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s13132-021-00791-0>
- Dobrolyubova, I. (2022). *Evaluating digital government performance using surveys: international literature review and prospects for the future research*. Rusia: Problemas de la Administración Pública. doi:10.17323/1999-5431-2022-0-5-152-181 Obtenido de <https://vgmu.hse.ru/en/2022--5/606224865.html>
- Eguino, H., Lanfranchi, G., Rodríguez, J., & Vásquez, D. (2018). *Municipios y gobierno digital: Situación y buenas prácticas en la Red Mercociudades*. Banco Interamericano de Desarrollo. BID. doi:10.18235/0001371 Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/municipios-y-gobierno-digital-situacion-y-buenas-practicas-en-la-red-mercociudades>
- Farías, P., Orfebre, E., Flumian, M., Mendoza, G., Wiseman, J., Porrúa, M., . . . Zanabria, G. (2017). *Governments that Serve: Innovations that Improve Service Delivery to Citizens*. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, D.C.: Inter-American Development Bank. Obtenido de <https://publications.iadb.org/en/publication/17464/governments-serve-innovations-improve-service-delivery-citizens>.
- Figuroa, C. (2022). *Gobierno digital y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Pitipo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78841>

- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 97-129. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13365906004>
- Gordon, K. et al. (2022). *Citizens go digital: A discursive examination of digital payments in Singapore's Smart Nation project*. Singapur: Estudios Urbanos. doi:10.1177/00420980211039407 Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/00420980211039407?journalCode=usja>
- Hernández, F. (2022). *Gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95821>
- Hong, S., Kim, S., & Kwon, M. (2022). *Determinants of digital innovation in the public sector*. Corea del Sur: Información Gubernamental Trimestral. doi: 10.1016/j.giq.2022.101723 Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X22000569>
- Ipsos Public Affairs. (2018). *Encuesta Nacional de Satisfacción 2017. Presidencia del Consejo de ministros*. Ipsos Public Affairs. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165679/Encuesta%20Nacional%20de%20Satisfaccio%CC%81n%20Ciudadana%202017.pdf.pdf?v=1666800367>
- Lara, K. (2019). *Evaluación del nivel de madurez de los servicios digitales de Municipios en Chile*. Chile: Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/173355>
- Latinobarometro. (2018). *Informe 2018. Americas Barometer. Nashville, TN: LAPOP*. Latinobarometro. Obtenido de <http://www.latinobarometro.org/lat.jsp>
- Lindquist, E. (2022). *The digital era and public sector reforms: Transformation or new tools for competing values?* Canadá: Administración Pública

Canadiense. doi:10.1111/capa.12493 Obtenido de
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/capa.12493>

Lucas, H. (2020). *Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización*. Universidad de las Ciencias Informáticas. Obtenido de <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695>

Martins, J., & Veiga, L. (2022). *Digital government as a business facilitator*. Portugal: Política y economía de la información. doi: 10.1016/j.infoecopol.2022.100990

Mayanga, A. (2022). *Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipa*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78463>

Morales, V., & Bayona, S. (2019). *Factores críticos de éxito en el desarrollo de e-gobierno: revisión sistemática de la literatura*. Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de Informacao. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/344359031>

Morán, J., & Ayvar, F. (2020). *Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México*. México: Revista de Economía Institucional. Obtenido de <https://doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>

Morozova, S., & Kurochkin, A. (2021). «Smart Cities» as Digital Transformation Centers: The Case of Modern Russia. Rusia: Estudios en Sistemas, Decisión y Control. doi:10.1007/978-3-030-65283-8_50

Mukti, I. (2019). *Defining, designing, and implementing rural smartness*. Países Bajos: Taller de computación de objetos distribuidos empresariales internacionales de IEEE, EDOCW. doi:10.1109/EDOCW.2019.00042

Muñoz, R. (2020). *Las TICS en la Administración pública. La inteligencia artificial ante una perspectiva de derechos*. Obtenido de https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20200708_05.pdf

Ochoa, L. (2021). *Producción social de aplicaciones móviles para la participación ciudadana en el marco del gobierno abierto de Argentina, Chile, Colombia,*

Costa Rica y México. España: Universidad Complutense de Madrid.
Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/64308/>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2021). *Guía de la OCDE sobre Gobierno abierto para funcionarios peruanos*. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/open-government/guia-de-la-ocde-sobre-gobierno-abierto-para-funcionarios-publicos-peruanos.htm>

Oyedemi, T. (2020). *The theory of digital citizenship*. Sudáfrica: Manual de Comunicación para el Desarrollo y el Cambio Social. doi:10.1007/978-981-15-2014-3_124

Patarroyo, M., & Pulido, C. (2021). *Propuesta Para La Optimización De Los Procesos De Atención Al Ciudadano En El Instituto Colombiano De Bienestar Familiar CZ Facatativá*. Universidad de Cundinamarca. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12558/3504>

Presidencia del Consejo de ministros. (2015). *Resolución Ministerial N°186-2015-PCM, que aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima: Presidencia del Consejo de ministros. Obtenido de <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/rm1862015pcm.pdf>

Presidencia del Consejo de ministros (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Perú: NEVA STUDIO SAC. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Presidencia del Consejo de ministros. (2022). *Reglamento del Decreto Legislativo N°1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo*. Lima: Presidencia del Consejo de ministros. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>

- Quintero, M., & Flores, P. (2020). *Evolución del e-Government en Colombia: el caso del Departamento del Atlántico*. Informação e Sociedade. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/8141>
- Salirrosas, L., Guerra, A., Tuesta, J. & Álvarez, R. (2022). *Gobierno digital y modernización en las entidades públicas peruanas: una revisión sistemática de la literatura*. Venezuela: Revista Venezolana de Gerencia. Doi: 10.52080/rvgluz.27.100.6
- Silva, G. (2021). *Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020*. Callao: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79680>
- Slozenkina, A., Matovnikov, S., Ochir-Garyeva, I., Tsuglaeva, N., & Ashtaeva, S. (2022). *Economic and Legal Aspects of the Formation of Innovative Digital Architecture*. Rusia: Avances en Ciencia, Tecnología e Innovación. doi:10.1007/978-3-030-90324-4_151
- Soe, R., Ruohomäki, T., & Patzig, H. (2022). *Urban Open Platform for Borderless Smart Cities*. Finlandia: Aplicadas (Suiza). Obtenido de <https://doi.org/10.3390/app12020700>
- Suarez, E. (2019). *Análisis de la atención ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huaytará Huancavelica 2019*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36920>
- Suing, A., Barraqueta, P., & Carpio, L. (2018). *Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador*. Teknokultura. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559444>
- Tinoco, C. (2020). *Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias*. Colombia: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://doi.org/10.57998/kfq1-ga38>
- Tipantiza, L. (2022). *Calidad en la atención al usuario en la ANT oficina Santa Elena, año 2021*. Ecuador: La Libertad: Universidad Estatal Península de

Santa Elena. Obtenido de
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6922>

Toro, A., Gutiérrez, C., & Correa, L. (2020). *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos*. Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad. doi:10.22430/21457778.1235

Vicente, Y., Vizarreta, R., Rojas, C., & Ledesma, M. (2022). *Digitalización y satisfacción de los usuarios peruanos hacia su oficina de registro civil*. Perú: Revista internacional de ciencia de datos y redes. doi: 10.5267/j.ijdns.2022.7.005

UNESCO. (2022). *Informe de los objetivos de desarrollo sostenible*. Estados Unidos: Lois Jensen. https://www.good-deeds-day.org/sdg_long-term-goals/?gclid=EAlaIqobChMIqtm6itzl_AIVStWGCh0cgQjuEAAAYASAAEgKdp_D_BwE

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. (2022). Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>

Vidiasov, E., & Vidiasova, L. (2022). *E-Participation Mechanisms at Municipal Level in Saint-Petersburg: Expert Survey Results*. Rusia: Zhurnal Issledovanií Sotsial'noi Politiki. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/348342408_E-Participation_Mechanisms_at_Municipal_Level_in_Saint-Petersburg_Expert_Survey_Results

Vilkaite-Vaitone, N., & Povilaitiene, K. (2022). *E-Management as a Game Changer in Local Public Administration*. Lituania: Economías. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/gam/jecomi/v10y2022i8p180-d871259.html>

Zela, C. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno–2019*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15200>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables Gobierno digital y Atención al ciudadano

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno digital	Es el uso inteligente de las tecnologías digitales y los datos en la administración pública para crear valor público. Incluye un conjunto de principios, políticas, estándares, procedimientos, metodologías y herramientas utilizadas por el gobierno para controlar, administrar e implementar tecnología para acomodar procesos, datos, contenido y servicios digitales que son importantes para los ciudadanos (Presidencia del Consejo de ministros, 2022)	En la presente investigación se evaluó el Gobierno digital según la teoría de la Presidencia del Consejo de ministros, por medio de un cuestionario que constó de 15 ítems realizados bajo las siguientes dimensiones: identidad digital, prestación de servicios digitales, la gobernanza de datos, interoperabilidad y seguridad digital.	Identidad digital	Identificación e inclusión social.	Escala de Likert.
			Prestación de servicios digitales	Accesibilidad para los ciudadanos.	
			La gobernanza de datos	Manejo de datos.	
			Interoperabilidad	Intercambio de datos	
			Seguridad digital	Controles de gestión de seguridad	
		Se evaluará la Atención	Estrategia y organización	Estrategias para la atención al ciudadano	

Atención al ciudadano	Se define como las medidas permanentes de la institución para incluir y lograr la calidad en la prestación de los servicios a fin de recibir un servicio de calidad en el ámbito de sus derechos al realizar trámites o recibir servicios del Estado (Presidencia del Consejo de ministros, 2015).	al ciudadano según la teoría de la Presidencia del Consejo de ministros, por medio de un cuestionario de 20 ítems bajo las siguientes dimensiones: estrategia y organización, conocimiento del ciudadano de la entidad pública, accesibilidad y canales de atención al ciudadano, infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, proceso de atención al ciudadano, personal de atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública, medición y satisfacción y reclamos y sugerencias.	Conocimiento del ciudadano de la entidad pública	Identificación y espacios de participación al ciudadano	Escala de Likert.
			Accesibilidad y canales de atención al ciudadano	Canales de atención	
			Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	Equipamiento en la atención	
			Proceso de atención al ciudadano	Orientación al ciudadano	
			Personal de atención al ciudadano	Perfil del puesto	
			Transparencia y acceso a la información pública	Acceso a la información pública	
			Medición y satisfacción	Satisfacción del ciudadano	
			Reclamos y sugerencias	Participación ciudadana	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Gobierno digital

Instrucciones:

Marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta y sea acorde a la realidad de su Institución. Responda con la mayor veracidad posible, tome en cuenta que este cuestionario es ANONIMO.

Datos generales:

1.- Edad:

2.- Sexo:

a. Masculino () b. Femenino ()

3.- Estado civil:

a. Soltero () b. casado () c. Viudo ()

d. Divorciado () e. Conviviente ()

Dimensiones	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Identidad digital	1	2	3	4	5
1. Los documentos digitales ingresados en la municipalidad, utilizan un proceso de registro y emisión de identificación digital					
2. Las plataformas digitales que tiene la municipalidad permiten la inserción de todos en la sociedad, como personas con discapacidad					
3. La municipalidad realiza campañas de alfabetización digital a la ciudadanía, explicando las funcionalidades de sus servicios digitales actuales					
Prestación de servicios digitales	1	2	3	4	5
4. Los servicios digitales creados actualmente satisfacen las demandas y/o necesidades de los ciudadanos					
5. El diseño y configuración de los servicios digitales en la municipalidad cumplen con lo estipulado por ley protegiendo los derechos del ciudadano					
6. Los servicios digitales que brinda la municipalidad, pueden ser accedidos por diferentes medios digitales como email, WhatsApp, google meet, y otros					

La gobernanza de datos	1	2	3	4	5
7. La municipalidad tiene información de datos actualizada					
8. La municipalidad cuenta con una infraestructura digital amigable en sus servicios virtuales ofrecidos a la ciudadanía					
9. La infraestructura tecnológica que utiliza la municipalidad, es idónea y transparente para el ciudadano					
Interoperabilidad	1	2	3	4	5
10. El uso de documentos digitales han hecho que los trámites administrativos se efectúen en un tiempo más corto					
11. La municipalidad está interconectado con otras instituciones para poder resolver de manera rápida los trámites que efectúan los usuarios					
12. La interconexión digital de la municipalidad con otras instituciones de regiones distantes producen ahorro en tiempo y dinero al ciudadano					
Seguridad digital	1	2	3	4	5
13. Los mecanismos de ciberseguridad de la municipalidad resultan efectivos en la protección de los datos del usuario					
14. El portal digital de la municipalidad cumple con las normas del marco de seguridad y confianza digital					
15. La municipalidad realiza un monitoreo de sus sistemas informáticos a través de estándares de ciberseguridad					

Cuestionario sobre Atención al ciudadano

Instrucciones:

Marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta y sea acorde a la realidad de su Institución. Responda con la mayor veracidad posible, tome en cuenta que este cuestionario es ANÓNIMO.

Datos generales:

1.- Edad:

2.- Sexo:

a. Masculino () b. Femenino ()

3.- Estado civil:

a. Soltero () b. casado () c. Viudo ()
 d. Divorciado () e. Conviviente ()

Dimensiones	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Estrategia y organización	1	2	3	4	5
1. La municipalidad brinda una mejora en la atención a la ciudadanía como estrategia institucional en la consecución para el logro de objetivos					
Conocimiento del ciudadano de la entidad pública	1	2	3	4	5
2. La municipalidad tiene identificado a su público, con especial atención de los grupos vulnerables					
3. La municipalidad propicia espacios de participación con el ciudadano para escuchar su opinión					
4. Los mecanismos de participación ciudadana en la municipalidad evalúan la mejora de los servicios públicos					
Accesibilidad y canales de atención al ciudadano	1	2	3	4	5
5. La municipalidad cuenta con los canales de atención necesarios para el ciudadano					
6. Sería conveniente implementar una plataforma virtual de trámites en línea y pago de los derechos del mismo, para que los procesos sean más ágiles					
7. El espacio físico para la atención al ciudadano es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, limpieza e iluminación					
8. La infraestructura de la entidad se encuentra implementada para facilitar su uso y acceso a personas discapacitadas					

Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	1	2	3	4	5
9. La municipalidad cumple con las normas de seguridad en Defensa Civil, para proteger al personal y a la ciudadanía en espacios físicos para brindar atención óptima					
Proceso de atención al ciudadano	1	2	3	4	5
10. La municipalidad cuenta con personal específico para brindar orientación al ciudadano					
11. El área de orientación al ciudadano da información a los diferentes servicios y trámites de la entidad					
12. Considera que es necesario contar con servicios de pago en línea en la municipalidad las 24 horas.					
Personal de atención al ciudadano	1	2	3	4	5
13. El personal que brinda atención cuenta con los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que su responsabilidad requiere					
14. El personal que brinda atención cumple con sus expectativas de atención					
15. Usted cree que el personal se encuentra capacitado para atender a los ciudadanos					
Transparencia y acceso a la información pública	1	2	3	4	5
16. En la municipalidad el acceso a la información pública se encuentra disponible para el ciudadano					
17. La entidad implementa mecanismos virtuales para la presentación de solicitudes de acceso a información al ciudadano					
18. Los ciudadanos pueden acceder a la información de la municipalidad bajo el portal de transparencia					
Medición y satisfacción	1	2	3	4	5
19. La municipalidad brinda encuestas para que plasmes tu opinión sobre la satisfacción que ha tenido después de usar sus servicios					
Reclamos y sugerencias	1	2	3	4	5
20. Se ha implementado y se encuentra en funcionamiento el buzón de sugerencias y el Libro de reclamaciones					

Anexo 3: Validación de Jueces de los instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Pedro Antonio Pérez
 Arboleda Institución donde labora : Blue Ocean Perú SAC
 Management & Consulting Especialidad : Administrador de
 Empresas-Metodólogo Instrumento de evaluación : Para
 evaluar el gobierno digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Bacon Terrones, Richar Elí

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8



Chiclayo 29 de octubre de 2022

Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda

DNI N° 16456428

Mat. CORLAD N°0313

ORCID: 0000-0002-8571-4525

INFORME DE OPINIÓN SOBRE CUESTIONARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Pedro Antonio Pérez
 Arboleda Institución donde labora : Blue Ocean Perú SAC
 Management & Consulting Especialidad : Administrador de
 Empresas-Metodólogo Instrumento de evaluación : Para
 evaluar el gobierno digital

Autor (s) del instrumento (s) : Br. Bacon Terrones, Richar Elí

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

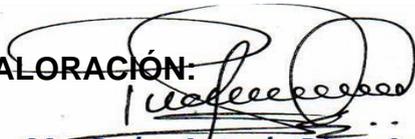
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje

mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
2022

4.8



Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda

DNI N° 16456428

Mat. CORLAD N°0313

ORCID: 0000-0002-8571-4525

Chiclayo 29 de octubre de

**PERÚ**

Ministerio de Educación

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefe(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PEREZ ARBOLEDA
Nombres	PEDRO ANTONIO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	18468428

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
Rector	ORTIZ PRIETO ALBERTO FELIPE
Secretaría General	GARCIA PUICON LADY YANINA
Director	DELGADO ALVARADO JUAN DE LA CRUZ

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
Fecha de Expedición	18/08/18
Resolución/Acta	408-2018-CU-UDCH
Diploma	PG000013
Fecha Matricula	22/03/2006
Fecha Egreso	09/05/2018

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001037393

LILIANN KATHERIN ORELLANA
CAJAHUANCA
JEFA (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Identificador: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 27/12/2022 09:15:46-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando el código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 050-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Rafael Damián Villón Prieto
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Ingeniero de sistemas especialista en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el gobierno digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Bacon Terrones, Richar Elí

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				4	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable				4	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				4	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				4	
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje



Dr. Rafael Damián Villón Prieto



DNI:18109477

mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chiclayo 01 de noviembre de 2022



Dr. Rafael Damián Villón Prieto



DNI:18109477

INFORME DE OPINIÓN SOBRE CUESTIONARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Rafael Damián Villón

Prieto Institución donde labora : Universidad César

Vallejo

Especialidad : Ingeniero de sistemas especialista en Gestión

Pública Instrumento de evaluación : Para evaluar la atención al ciudadano

Autor (s) del instrumento (s) : Br. Bacon Terrones, Richar Elí

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				4	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable				4	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				4	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				4	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable				4	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	



Dr. Rafael Damián Villón Prieto



DNI:18109477

PERTINENCIA A	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				4	
PUNTA JE TOTAL		4 4				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**PROMEDIO DE
VALORACIÓN:**

4

Chiclayo 01 de noviembre de
2022



Dr. Rafael Damián Villón Prieto



DNI:18109477



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefe(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VILLON PRIETO
Nombres	RAFAEL DAMIAN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	18108477

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	26/10/18
Resolución/Acta	0037-2018-UCV
Diploma	UCV40821
Fecha Matrícula	02/06/2014
Fecha Egreso	30/04/2015

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001037298

LILIAN KATHERIN ORELLANA
CAJAHUANCA
JEFA (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Intitulo: Servidor de
Agente autorizado.
Fecha: 27/12/2022 09:10:140590

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Luis Roger Rubén Zapatel
 Arriaga Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Lic. en Estadística Doctor ante en Gestión
 Pública Instrumento de evaluación : Para evaluar el gobierno digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Bacon Terrones, Richar Elí

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL		54				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE
VALORACIÓN:

5.4

Chiclayo 01 de noviembre de
2022


LUIS ROGER RUBÉN ZAPATEL ARRIAGA
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA

MBA. *Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga*.
DNI 16788167

INFORME DE OPINIÓN SOBRE CUESTIONARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Luis Roger Rubén Zapatel
 Arriaga Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Lic. en Estadística Doctorante en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la atención al ciudadano
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Bacon Terrones, Richar Elí

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable				4		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					5	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5	
PUNTAJE TOTAL							48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE
VALORACIÓN:

4.8

Chiclayo 01 de noviembre de 2022


LUIS ROGER RUBÉN ZAPATEL ARRIAGA
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA

MBA. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga.

DNI 16788167



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefe(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ZAPATEL ARRIAGA
Nombres	LUIS ROGER RUBEN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	18788187

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
Rector	RUBIO CORREA, MARCIAL ANTONIO
Secretario General	ORTIZ CABALLERO, RENE ELMER MARTIN
Decana	MARTINEZ URIBE, PATRICIA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS
Fecha de Expedición	08/11/2013
Resolución/Acta	-
Diploma	-
Fecha Matricula	Sin Información (****)
Fecha Egreso	Sin Información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001037387

LILIAN KATHERIN ORELLANA
CAJAHUANCA
JEFA (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Aplicación Informático
Fecha: 27/12/2022 09:50:41 -0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:00 p.m.

Anexo 4: Informe de Confiabilidad de los instrumentos

Análisis de la Confiabilidad.

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad de este y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento Conocimiento fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 \leq r \leq 1$, "El instrumento se puede considerar confiable". No obstante, en instrumentos ideados y probados por vez primera se pueden considerar adecuados valores a partir de 0,7

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL GOBIERNO DIGITAL

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Tabla

Estadísticos de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.965	15

Tal como se observa, el cuestionario elaborado por el investigador para evaluar EL GOBIERNO DIGITAL por los funcionarios ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.965, valor que denota un nivel de confiabilidad aceptable.

Tabla

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con la prueba Completo

Estadísticas de total de elemento

PREGUNTAS	Media de escalasi el elemento se ha suprimido	Varianza de escalasi el elemento se ha suprimido	Correlación totalde elementos corregida	Alfa de Cronbachsi el elemento seha suprimido
Los documentos digitales ingresados en la municipalidad, utilizan un procesode registro y emisión de identificación digital	53,6667	116,851	0,537	0,967
Las plataformas digitales que tiene la municipalidad permiten la inserción detodos en la sociedad, como personas con discapacidad	53,7333	114,823	0,700	0,964
La municipalidad realiza campañas de alfabetización digital a la ciudadanía, explicando las funcionalidades de sus servicios digitales actuales	53,7667	112,392	0,651	0,966
Los servicios digitales creados actualmente satisfacen las demandas y/onecesidades de los ciudadanos	53,5667	113,702	0,731	0,964
El diseño y configuración de los servicios digitales en la municipalidad cumplen con lo estipulado por ley protegiendo los derechos del ciudadano	53,4333	111,564	0,831	0,962
Los servicios digitales que brinda la municipalidad pueden ser accedidos pordiferentes medios digitales como email, WhatsApp, google meet, y otros	53,6333	106,033	0,891	0,961
La municipalidad tiene información de datos actualizada	53,5667	110,254	0,886	0,961
La municipalidad cuenta con una infraestructura digital amigable en susservicios virtuales ofrecidos a la ciudadanía	53,5333	107,292	0,855	0,962

La infraestructura tecnológica que utiliza la municipalidad es idónea y transparente para el ciudadano	53,5667	108,875	0,923	0,960
El uso de documentos digitales ha hecho que los trámites administrativos se efectúen en un tiempo más corto	53,4333	113,289	0,919	0,961
La municipalidad está interconectada con otras instituciones para poder resolver de manera rápida los trámites que efectúan los usuarios	53,4333	113,909	0,943	0,961

Estadísticas de total de elemento

PREGUNTAS	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
La interconexión digital de la municipalidad con otras instituciones de regiones distantes produce ahorro en tiempo y dinero al ciudadano	53,4333	107,564	0,873	0,961
Los mecanismos de ciberseguridad de la municipalidad resultan efectivos en la protección de los datos del usuario	53,5333	111,361	0,877	0,961
El portal digital de la municipalidad cumple con las normas del marco de seguridad y confianza digital	53,3667	115,551	0,676	0,965
La municipalidad realiza un monitoreo de sus sistemas informáticos a través de estándares de ciberseguridad	53,4667	117,292	0,738	0,964

La Tabla 2 muestra la correlación exacta entre cada ítem y el total de la escala, así como la influencia de su eliminación en la confiabilidad total del instrumento. De esta manera se puede dar cuenta de los errores y posibles modificaciones que son necesarias en la estructura del instrumento de medición bajo estudio.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado y el valor del alfa de 0.965, se puede señalar que se ha hallado algo poco común y que habla muy bien de la homogeneidad, y confiabilidad del instrumento, y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global.

Análisis de la Confiabilidad.

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad de este y poder llevar a cabo la investigación. La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento Conocimiento fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 \leq r \leq 1$, "El instrumento se puede considerar confiable". No obstante, en instrumentos ideados y probados por vez primera se pueden considerar adecuados valores a partir de 0,7

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Tabla

Estadísticos de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.915	20

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por el investigador para evaluar LA ATENCIÓN AL CIUDADANO por los funcionarios ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.915, valor que denota un nivel de confiabilidad aceptable.

Tabla.*Estadísticas resumen de los Ítems en relación con la prueba Completa*

Estadísticas de total de elemento				
PREGUNTAS	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
La municipalidad brinda una mejora en la atención a la ciudadanía como estrategia institucional en la consecución para el logro de objetivos	52,2667	126,478	0,327	0,916
La municipalidad tiene identificado a su público, con especial atención de los grupos vulnerables	52,1667	124,695	0,411	0,915
La municipalidad propicia espacios de participación con el ciudadano para escuchar su opinión	52,3333	125,678	0,355	0,916
Los mecanismos de participación ciudadana en la municipalidad evalúan la mejora de los servicios públicos	52,2333	119,840	0,606	0,910
La municipalidad cuenta con los canales de atención necesarios para el ciudadano	53,2333	122,806	0,594	0,910
Sería conveniente implementar una plataforma virtual de trámites en línea y pago de los derechos de este, para que los procesos sean más ágiles	53,1667	123,730	0,536	0,912
El espacio físico para la atención al ciudadano es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, limpieza e iluminación	53,0333	123,206	0,650	0,910
La infraestructura de la entidad se encuentra implementada para facilitar su uso y acceso a personas discapacitadas	53,0333	124,447	0,447	0,914
La municipalidad cumple con las normas de seguridad en Defensa Civil, para proteger al personal y a la ciudadanía en espacios físicos para brindar óptima atención	52,7333	122,961	0,385	0,916

La municipalidad cuenta con personal específico para brindar orientación al ciudadano	52,4333	119,151	0,542	0,912
---	---------	---------	-------	-------

Estadísticas de total de elemento

PREGUNTAS	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
El área de orientación al ciudadano da información a los diferentes servicios y trámites de la entidad	53,2667	121,099	0,598	0,910
Considera que es necesario contar con servicios de pago en línea en la municipalidad las 24 horas	52,9667	118,585	0,769	0,906
El personal que brinda atención cuenta con los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que su responsabilidad requiere	52,7333	118,478	0,739	0,907
El personal que brinda atención cumple con sus expectativas de atención	53,0333	117,757	0,681	0,908
Usted cree que el personal se encuentra capacitado para atender a los ciudadanos	52,7333	120,961	0,639	0,909
En la municipalidad el acceso a la información pública se encuentra disponible para el ciudadano	52,9667	115,895	0,841	0,904
La entidad implementa mecanismos virtuales para la presentación de solicitudes de acceso a información al ciudadano	53,1333	124,120	0,485	0,913
Los ciudadanos pueden acceder a la información de la municipalidad bajo el portal de transparencia	53,1000	121,266	0,611	0,910
La municipalidad brinda encuestas para que plasmes tu opinión sobre la satisfacción que ha tenido después de usar sus servicios	53,2667	120,202	0,675	0,908
Se ha implementado y se encuentra en funcionamiento el buzón de sugerencias y el Libro de reclamaciones	53,2000	121,269	0,559	0,911

La Tabla 2 muestra la correlación exacta entre cada ítem y el total de la escala, así como la influencia de su eliminación en la confiabilidad total del instrumento. De esta manera se puede dar cuenta de los errores y posibles modificaciones que son necesarias en la estructura del instrumento de medición bajo estudio.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado y el valor del alfa de 0.915, se puede señalar que se ha hallado algo poco común y que habla muy bien de la homogeneidad, y confiabilidad del instrumento, y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRION BARCO GILBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y atención al ciudadano en una municipalidad distrital de la sierra del Perú", cuyo autor es BACON TERRONES RICHAR ELI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 26 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRION BARCO GILBERTO DNI: 16720146 ORCID: 0000-0002-1104-6229	Firmado electrónicamente por: CCARRIONBA el 06- 01-2023 18:08:14

Código documento Trilce: TRI - 0502172