



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la  
Municipalidad Provincial de Rioja, 2022

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

Maestra en Gestión Pública

#### **AUTORA:**

Abad Cotrina, Diana (ORCID: 0000-0002-8281-247X)

#### **ASESORA:**

Dra. Contreras Julian, Rosa Mabel (ORCID: 0000-0002-0196-1351)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios por ser fuente de sabiduría, mi luz y camino.

A mis queridos padres, Víctor Manuel y Grisería por su valioso apoyo, por ser mi fortaleza y motivarme constantemente para alcanzar mis anhelos y cumplir hoy un sueño más.

A la memoria de mi gran amigo y excelente educador Percy Troya Palomino, por sus sabias enseñanzas sus consejos y por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

Diana

## **Agradecimiento**

Expreso profundo agradecimiento a la Dra. Rosa Mabel Contreras Julián, por su gran contribución en este proceso, quien con su dirección, conocimiento y enseñanza permitió la ejecución de este trabajo.

A la casa de estudios Universidad César Vallejo por la organización del programa de Maestría en Gestión Pública, y a todos los profesionales que impartieron sus conocimientos para fortalecer nuestra vida profesional.

La autora

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento .....	ii
Índice de contenidos .....	iii
Índice de tablas .....	iv
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	15
III.METODOLOGÍA .....	29
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	29
3.2.VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	30
3.3.Población,(criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis .	31
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad.....	32
3.5.Procedimientos .....	33
3.6.Métodos de análisis de datos.....	34
3.7.Aspectos éticos .....	34
IV. RESULTADOS .....	35
V. DISCUSIÓN .....	43
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES .....	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS .....	57

## Índice de tablas

Tabla 1. Resultado de validación de expertos.....	32
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la variable gobierno electrónico .....	35
Tabla 3. Nivel de las dimensiones de la variable servicios públicos.....	36
Tabla 4. Prueba de normalidad .....	37
Tabla 5. Prueba de correlación de Rho Spearman .....	38
Tabla 6. Nivel Correlación de las dimensiones de gobierno electrónico y servicios públicos .....	39

## Índice de figuras

Figura 1. Dispersión de la variable gobierno electrónico y la dimensión servicios públicos.....	38
Figura 2. Dispersión de la variable servicios públicos y la dimensión gobierno a ciudadano.....	40
Figura 3. Dispersión de la variable servicios públicos y la dimensión gobierno a empresa .....	41
Figura 4. Dispersión de la variable servicios públicos y la dimensión gobierno a empleado.. .....	41
Figura 5. Dispersión de la variable servicios públicos y la dimensión gobierno a gobierno .....	42

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo general determinar la relación que existe entre las dimensiones de gobierno electrónico y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022. Responde a un tipo de investigación no experimental con diseño descriptivo de nivel correlacional con corte transversal y con una población y muestra de 50 administrativos de la entidad. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. En cuanto a la dimensión gobierno a ciudadano se evidencia una correlación positiva muy baja con un coeficiente correlacional de 0.032 y un nivel de significancia 0.05, así mismo en gobierno a empresa se evidencia una correlación negativa baja con un coeficiente correlacional de -0,274 y un nivel de significancia 0.01, también el gobierno a empleado, se obtuvo una correlación negativa grande y perfecta con un coeficiente correlacional de -1.36 y un nivel de significancia 0.05 seguido de gobierno a gobierno se encontró una correlación positiva muy baja con un coeficiente correlacional de 0.165 y un nivel de significancia 0.05. En resumen existe una relación negativa muy baja entre las variables gobierno electrónico y los servicios públicos con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.093 y con un p-valor de 0,521.

**Palabras Clave:** Información pública, internet, participación política, tecnología e información.

## Abstract

The general objective of this research is to determine the relationship that exists between the dimensions of electronic government and the quality of public services in the Provincial Municipality of Rioja, 2022. It responds to a type of non-experimental research with a descriptive design of correlational level with cross-section and with a population and sample of 50 administrative staff of the entity. The survey technique was applied and the questionnaire was taken as an instrument. Regarding the government-to-citizen dimension, a very low positive impression is evidenced with a correlation coefficient of 0.032 and a significance level of 0.05, likewise in government-to-business, a low negative impression is evidenced with a correlation coefficient of -0.274 and a level of significance 0.01, also in government to employee a large and perfect negative correlation was obtained with a correlation coefficient of -1.36 and a significance level of 0.05 followed by government to government a very low positive was found with a correlation coefficient of 0.165 with a level of significance 0.05. In summary, there is a very low negative relationship between the variables electronic government and public services with a Rho Spearman consequence coefficient of -0.093 and a p-value of 0.521.

**Keywords:** Public information, internet, political participation, technology and information.



## I. INTRODUCCIÓN

Desde las últimas décadas el avance de las tecnológicas se ha incrementado de manera exponencial, generando importantes cambios que han permitido el desarrollo y mejora en el ámbito económico político y social tanto en los sectores públicos y privados (Rovoir & Morales, 2019). Así mismo la generación de aparatos electrónicos ha hecho posible el desarrollo de diversas actividades de manera más efectiva y eficiente facilitando el acceso a la información, la interacción personal e incrementando la conectividad. En este **mundo** tan competitivo y de constante desarrollo, las tendencias digitales se han convertido en elementos esenciales que promueven el desarrollo económico y su evolución (Ortiz & Nagles, 2013). Por lo que una de las necesidades más latentes de los gobiernos es adaptarse a las demandas que exige la era digital, el reto es convertirse en entidades con gobiernos electrónicos parciales o totales, promoviendo la interacción de gobierno a ciudadano, gobierno a empresa, gobierno ha empleado y gobierno a gobierno, para mejorar significativamente la prestación de sus servicios, y generar impactos positivos a escala mundial. Si embargo hasta el momento no se ha mejorado y se sigue debilitado la iniciativa de gobiernos electrónicos lo que conlleva a que las empresas no logren sus objetivos estratégicos.

Los países **Latinoamericanos**, han experimentado profundos cambios, incertidumbres, inestabilidad política, económica y social con la llegada de la emergencia sanitaria Covid-19, lo que ha dejado en evidencia la capacidad de resiliencia de los gobiernos frente a esta situación de crisis política y sanitaria, muchos países decidieron poner en marcha la estrategia de gobierno electrónico como herramienta clave para contrarrestar la crisis. En la actualidad el 73% de los países latinoamericanos cuentan con una estrategia de gobierno electrónico (BID, 2019). En base a ello la ruta hacia la transformación debe continuar para alcanzar la calidad en los servicios del gobierno a las entidades y la ciudadanía en general, pero en la actualidad esto aún no se percibe dado que existen muchas deficiencias y dificultades que impiden alcanzar la transformación.

Por otro lado, en el **Perú** uno de los más grandes retos del gobierno y las entidades es alcanzar la transformación de un gobierno tradicional a un gobierno electrónico mediante el uso de herramientas digitales en este sentido resulta fundamental realizar grandes esfuerzos institucionales para alcanzar el cambio, ya que hoy en día la inadecuada gestión y las malas prácticas de gobierno se convierten en barreras que impiden este logro, DL 1412- 2018-PCM. Así mismo el desconocimiento sobre el uso de programas digitales, la carencia de disponibilidad de servicios de internet en gran parte de las regiones del país también se convierte en un obstáculo, así mismo que el Estado aún no ha generado las facilidades necesarias para que dichos accesos se conviertan en un beneficio a nivel nacional de los gobiernos.

En la región **San Martín**, se están haciendo muchos esfuerzos para lograr el reto de la transformación de un gobierno electrónico en las diversas entidades sanmartinenses. Sin embargo, no resulta una tarea fácil pues existen brechas y obstáculos que impiden alcanzar el cambio RM 065-2021-EF/44. Hoy en día muchas de las entidades públicas no cuentan con suficientes recursos para incorporar tecnologías, hay deficiencias en el acceso a bandas de internet, las TIC y lo que es aún más preocupante que en la mayoría de entidades no se cuenta con personal capacitado para el buen uso y manejo de estas herramientas electrónicas, por ello es necesario realizar acciones que permitan la incorporación de un gobierno electrónico a fin de que los trámites administrativos sean cada vez más eficientes y menos burocráticos.

En el ámbito gubernamental, específicamente en la **Municipalidad provincial de Rioja**, los responsables de impulsar esta estrategia de gobierno digital son las autoridades y personal de servicios, debido a que en su gestión vienen desarrollando el gobierno electrónico, pero dicho sistema aún no ha sido implementado con equipos tecnológicos adecuados que garanticen un buen funcionamiento, además los funcionarios a cargo no se encuentran capacitados para prestar servicios administrativos a través de medios digitales, esto ocasiona que los trámites administrativos sigan siendo muy complejos y generen, muchas veces, en los usuarios pérdida de tiempo y dinero.

**Las problemáticas** de estas variables de estudio se deben a que la Municipalidad provincial de Rioja, dentro de su gestión, no está realizando esfuerzos de financiamiento para la adquisición e implementación de equipos tecnológicos adecuadas que permitan el uso efectivo de gobierno electrónico, cabe mencionar que tampoco se están llevando a cabo iniciativas que promuevan una cultura informática como talleres de capacitación, charlas de información sobre el uso de tecnologías digitales para los usuarios y colaboradores de la entidad. También presenta deficiencias en el alcance de sus servicios digitalizados, debido a que estos siguen siendo muy complejos y con demoras a su vez que el personal de servicio no brinda la atención personalizada oportuna a los ciudadanos o no cuentan con vocación de servicio. De seguir con esta realidad y modalidad de servicio dicha entidad afecta significativamente sus niveles de productividad administrativa, reduce los niveles de competitividad, genera el desprestigio de la institución, la pérdida de credibilidad y una población totalmente insatisfecha.

Así mismo el no contar con personal que brinden un buen servicio daña la imagen institucional y genera que las persona no se sientan comprometidas ni se identifiquen con su institución. Por otro lado, ni que decir de las empresas cuyos trámites y procesos no se brindan de forma oportuna por lo que sus niveles de producción y economía se ven severamente afectados y muchas veces esto genera que los ciudadanos opten por lo más fácil: los procesos ilegales e informales. Por tanto el problema se atribuye al desconocimiento de la posible relación entre gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, el desconocimiento de la posible relación entre los niveles de las dimensiones del gobierno electrónico en la Municipalidad provincial de Rioja, el desconocimiento de la posible relación entre los niveles de las dimensiones de la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, el desconocimiento de la posible relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, por ello la finalidad es investigarla para poder brindar las recomendaciones pertinentes a las autoridades a cargo para abordar el problema y aplicar mejoras en la gestión municipal.

Respecto a la realidad problemática planteada se formuló el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022? Como **específicos**: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones del gobierno electrónico en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022?

La investigación se atribuye a la **justificación por conveniencia**, indicando que la presente es de mucha relevancia porque permite conocer si las autoridades de la Municipalidad provincial de Rioja están ejecutando el gobierno electrónico de forma efectiva y si los funcionarios están capacitados y tienen conocimiento sobre el uso eficaz de los equipos electrónicos para gestionar un buen servicio a la población, teniendo en cuenta que el gobierno electrónico promueve el aprovechamiento al máximo de herramientas digitales, tecnologías de información en las entidades públicas para contribuir con la mejora de sus servicios mediante la agilización simplificación y optimización de trámites administrativos a fin de garantizar calidad de los servicios públicos en las entidades. Contribuir a implementar alternativas de solución como talleres de capacitación a los funcionarios que mejoren su capacidad y potencien su profesionalización, se incentivará a la población a participar en talleres de participación ciudadana haciendo uso de plataformas digitales asimismo promoverá la realización de gestiones pertinentes con gobiernos regionales para la adquisición de modernos, equipos y herramientas tecnológicas, todo ello con el propósito de mejorar calidad de servicio para la población.

Así mismo tiene **justificación social**, beneficiará a las autoridades municipales y servidores públicos para que mejoren su gestión en base a la iniciativa implementada de gobierno electrónico y el uso efectivo de las herramientas electrónicas, la implementación de equipos adecuados y sofisticados para responder a las exigencias de los usuarios en marco a la iniciativa de modernización del estado.

En cuanto a la calidad de servicios públicos permitirá contar con funcionarios capacitados y comprometidos en el desempeño de sus funciones y el uso de las TIC, de tal forma que contribuyan a la generación de servicios de calidad con transparencia y de manera oportuna y efectiva y que garanticen la confianza en la interacción digital para contar una población más informada participativa y con ciudadanos identificados y comprometidos con la entidad. También plantea una **justificación teórica**, porque aporta información valiosa que describe y analiza las variables de estudio, brindó nuevos conocimientos, y mediante el análisis de datos se brindará la generación de posibles alternativas de solución y el aporte de datos e información relevante sobre el gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja. También contribuirá a impulsar la investigación en diferentes ámbitos de la región y a nivel nacional e internacional teniendo en cuenta que muy poco se investiga problemáticas que se dan en el ámbito municipal

La **Justificación práctica** porque permitió identificar la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, y con los resultados que se obtengan sirvan para orientar y aportar ideas que mejoren la gestión y el uso efectivo de plataformas digitales, redes sociales, portales web y que fortalezcan la participación e involucramiento de los ciudadanos, además, permite conocer la dependencia entre variables de estudio para poder aplicar estrategias de reforzamiento para la mejora continua. Finalmente, la **justificación metodológica**, en base a la metodología se diseñó instrumentos de investigación como cuestionarios que han sido elaborados en función a las variables de estudio y que fueron revisados y validados por profesionales expertos para demostrar confiabilidad en la información y efectividad en la investigación. También servirá de base y modelo para ser aplicado en otras investigaciones dado que Los instrumentos fueron creados por autoría propia que servirán como base para que se desarrollen otras investigaciones en diferentes ámbitos

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se propuso como **objetivo general:** Determinar la relación entre las dimensiones de gobierno electrónico y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022. Como **específicos:** Identificar el nivel de las dimensiones del gobierno electrónico en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022. Conocer el nivel de las dimensiones de la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022. Analizar la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022.

Como **hipótesis general:** Existe relación significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022. Como **específicas:** **H<sub>1</sub>:** El nivel de las dimensiones del gobierno electrónico en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022 es bueno .**H<sub>2</sub>:** El nivel de las dimensiones de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022 es bueno. **H<sub>3</sub>:** Existe relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a las variables en estudio se han ejecutado diversas investigaciones en distintos ámbitos, a continuación, se describen las investigaciones que sustentan el presente estudio.

En un contexto **internacional**, tal es el caso de Torres et al. (2018). Realizó una investigación de tipo básica, diseño no experimental de nivel descriptiva, utilizaron como técnica la revisión de la literatura y como instrumento parámetros de valoración. En sus resultados encontraron que, si bien la literatura destaca la importancia de las Tics, el fortalecimiento de plataformas digitales la cultura informática y servicios del gobierno electrónico; sin embargo, destaca las deficiencias en cuanto a gestión adecuada de los flujos y procesos de la información y desestiman los flujos de información y la calidad de sus servicios en línea y que estos respondan de forma oportuna a los ciudadanos. Concluyeron que el gobierno electrónico es un medio para potenciar la gestión administrativa, pero debe complementarse con la gestión de información de calidad, su éxito se relaciona de forma significativa con la calidad de la información y el uso eficiente de herramientas, procesos de información y la promoción de una cultura informática a nivel institucional.

Así mismo Toro, et al. (2020). En su artículo de investigación documental se estudiaron 51 escritos para verificar y constatar el valor y la importancia de ejecución de las tramite documentario en cada uno de los países. Por lo tanto, cuatro fueron seleccionados de diversos continentes asiático, diecisiete del subcontinente latinoamericano, noteamerica y oceania , concluyó que el gobierno abierto sirve como una técnica de dirección pública y es vista como propuesta para un cambio en la estructura del gobierno teniendo en cuenta que la tecnología, son de gran soporte y valor para una mejor atención, calidad de vida de los ciudadanos con la prestación de servicio a través de tecnologías digitales.

En el contexto **nacional** citamos a Simón (2018). Realizó una investigación básica con diseño no experimental, de corte transversal con alcance regresional teniendo como población 124 colaboradores de la Municipalidad. Aplicó la técnica la encuesta y como herramienta el cuestionario. Obtuvo que el 61% muestra desconocimiento sobre dimensiones externas el gobierno electrónico, en el intervalo de confianza con un valor de 19.540 para la gestión pública así mismo con un valor de 18.849 para la dimensión externa, en base a estos resultados, concluyó que existe influencia significativa de ambas variables de estudio y que existe dependencia entre las variables de estudio. Para Apaza (2022) realizó una investigación, de diseño no experimental, aplicada, nivel correlacional con enfoque cuantitativo, y de corte transversal, se utilizó un muestreo de tipo censal con una población y muestra de 94 personas. Aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que existe relación positiva moderada, entre las variables gobierno electrónico y gobernabilidad, demostrado con un coeficiente de pearson igual a ( $r=0,597$ ) y un p-valor = 0,000 por tanto se asume que mientras más eficiente sea el gobierno electrónico, incrementa el nivel de la gobernabilidad en las entidades públicas.

Silva & Heredia (2019) realizaron un estudio de tipo básica no experimental de corte transeccional, descriptivo correlacional. Emplearon como la técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Tomaron como población a 35 colaboradores de la municipalidad. Los resultados obtenidos, la variable gobierno electrónico alcanzó un porcentaje de 69% con una valoración de bueno y la segunda variable transparencia alcanzó una puntuación de 63%, por lo tanto, concluyeron que existe una correlación significativa con un nivel de confianza de 0,01 entre ambas variables, además se determinó que el gobierno electrónico está directamente vinculado con el acceso y uso de información a través de plataformas institucionales.



Ríos (2020) Realizó con un estudio básico no experimental, transversal con una población y muestra de 83 colaboradores, como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que, si se advierte una relación entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, con un coeficiente de 0,432 la que se interpreta en el marco del rango de positiva elevada y la significancia muestra un  $p = 0.000 < 0.05$ . Asimismo, se manifiesta que a más eficiente sea el servicio en la gestión municipal, mayor será el nivel de la calidad en la atención a la ciudadanía por parte de la gestión municipal.

Bravo (2020) realizó una investigación de tipo básica cuantitativo de diseño no experimental, descriptivo correlacional, con una población y muestra de 100 administrativos y usuarios de la municipalidad de Abancay. Como parte de la metodología utilizó el Alpha de Cronbach de 0.95 y 0.90 en cada uno de las variables de estudio, así mismo se aplicó la prueba de Rho Spearman, concluyó que existe relación positiva entre las variables de simplificación administrativa y gobierno electrónico, es decir, ambas variables guardan relación significativa, lo que indica que el gobierno digitalizado se relaciona directamente con la simplificación y agilización de los procesos administrativos. Castillo et al (2020) ejecutó una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, descriptivo. Utilizaron como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL, su población y muestra fueron 157 ciudadanos, el estudio se basó en el análisis de las dimensiones de la calidad de servicios públicos en base a la percepción de los ciudadanos. Concluyeron que la calidad del servicio desde la perspectiva del ciudadano a través del modelo SERVQUAL, en elementos tangible fue de 42.7%, se encuentra algo en desacuerdo (AED) y totalmente en desacuerdo (TED), en fiabilidad fue 53.1%, capacidad de respuesta fue 45.5% seguridad fue 52.7% y empatía 48.1% que están totalmente de acuerdo (TDA) y algo de acuerdo (ADA).

Arias (2021) realizó una investigación de tipo básica descriptiva, con enfoque cuantitativa de diseño experimental de nivel explicativo, con una población de 170 funcionarios servidores administrativos, con muestra 48 funcionarios. Utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Encontró que el modelo de gobierno digital influye directamente en la generación de valor público, con un nivel de significancia Sig. = 0.000 menor que  $\alpha = 0.05$ ; demostrando así la hipótesis general del estudio. Concluyó que el gobierno tiene relación significativa respecto a la generación de valor público, puesto que se orienta a brindar mejoras en la gestión y servicios prestados. Infante (2019) ejecutó una investigación básica, de diseño no experimental de nivel correlacional y de corte transversal, con una población y muestra de 48 profesionales, para dicho estudio se aplicó el análisis de las variables para conocer el nivel de correlación con la prueba de Rho de Spearman, 0.882. Concluyó que existe una correlación positiva media con la variable gobierno electrónico y la gestión pública. Es decir, la iniciativa del gobierno electrónico implementado de forma eficiente en las instituciones influye en los procesos públicos de la gestión de la procuraduría Pública.

Soto (2021) realizó su investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo de con un nivel correlacional diseño no experimental. Utilizaron como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que aplicaron a una población y muestra de 145 colaboradores de la Municipalidad. Como resultado que indica que la gestión por procesos guarda dependencia con el del gobierno electrónico, de acuerdo al análisis de Chi cuadrado igual a 46.132 y p\_ valor de  $0.000 < 0.05$  determinando que se rechaza la hipótesis nula. Además, encontró que la variable gobierno electrónico influye en un 48.2% sobre la gestión por procesos. Concluyó que el gobierno electrónico influye en la gestión por procesos, es decir, que la puesta en práctica de un gobierno es esencial dado que fortalece la calidad de servicios y garantiza la efectividad de los procesos a nivel interno y externo de la entidad.

En el contexto **local** tenemos a Peralta (2021) realizó una investigación básica, no experimental, descriptivo correlacional con corte transversal, aplicado a una población y muestra de 50 colaboradores, utilizaron como técnica la encuestas y como instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que existe relación entre la variable gobierno electrónico y la calidad del servicio, encontró una correlación positiva moderada, con un coeficiente Rho de Spearman del 0.622 y con un grado de significancia de 0.01. Por lo que se analiza que la implementación adecuada de un gobierno electrónico va impactar significativamente en la calidad de servicios que se brinda al usuario. Tesen (2021) realizó una investigación de tipo básica de diseño no experimental, descriptiva, transeccional de nivel correlacional, en este estudio se utilizó una muestra con 69 colaboradores entre administrativos y personal de la entidad, se utilizó la encuesta virtual y como instrumento el cuestionario, aplicaron métodos descriptivos para medir el nivel de satisfacción de gobierno digital y la valoración de la calidad en la gestión institucional. Cuya investigación concluyó que existe una relación significativa entre gobierno electrónico la dimensión de competencias laborales, que no existe relación significativa entre gobierno electrónico y la calidad de gestión documentaria.

Respecto a las **teorías** que respaldan la presente investigación se centran en las definiciones conceptuales de las variables. **Gobierno** máxima autoridad que se encarga de ejercer, controlar y dirigir las de funciones del poder del Estado a través de diferentes instituciones gubernamentales (Fernández, 2015). por su parte la RAE (2021) define como el órgano superior del poder ejecutivo del estado constituido por el presidente de la república y el consejo de ministros. **Electrónico**, disciplina técnica y científica que consiste en el manejo y uso de cargas eléctricas por medio de aparatos electrónicos y dispositivos como semiconductores (Martínez, 2020). Respecto a la variable **gobierno electrónico**: Es la evolución de un gobierno cambiando el formato de la administración pública aplicando las TIC, orientado a mejorar continuamente los servicios y el acceso a la información disponible para los ciudadanos y entidades, también la optimización de los procesos de soporte a nivel institucional y a su vez promover la creación de estrategias que permitan incrementar la transparencia y la participación ciudadana (Naser & Concha, 2011).

Además el gobierno en línea es aquel gobierno creado para promover la innovación, agilización creación y optimización de servicios de las diferentes entidades de gobierno (Delgado & Sanchez, 2018) Por otra parte, gobierno electrónico supone la utilización de herramientas junto a tecnologías digitales por parte del gobierno mejorando de manera cualitativa en la prestación de servicios públicos y ofreciendo mejoras en los servicios a los usuarios, aumentando su eficiencia y efectividad, garantizando transparencia y accesibilidad en la gestión y promoviendo la participación activa de la ciudadanía. OEA (2016) menciona que el gobierno electrónico es una estrategia de gobierno en el cual se busca que los servicios públicos sean de mejor calidad y también la gestión administrativa, todo ello, a través del uso de dispositivos tecnológicos de información y comunicación como computadoras y el internet para prestar servicios a distancia. Esta estrategia tiene como finalidad agilizar procesos administrativos, promover la participación y hacer que el gobierno llegue a todos los rincones del país fomentando la interacción entre ciudadano y gobierno.

**Digitalización** es la representación de cualquier información, imagen, palabra o datos de diverso tipo presentado en formato binario y con la posibilidad de utilizar diferentes códigos de información, es decir, como combinaciones de los números (Marín & Ángel, 2010). Por su parte la RAE (2021) señala como **digital** a un dispositivo o sistema que se encarga de presentar, transportar, crear o almacenar información a través de la composición de bits. En cuanto a las tecnologías de la información y comunicación **TIC: Consiste en la** representación de dos conjuntos de tecnologías digitales representadas, principalmente, por medios de comunicación como el teléfono, radio y televisión, medios físicos, mientras que la tecnología de la información está representada por contenido digitales como registros, contenidos informáticos y la información digital (Sánchez, 2008).

**Importancia** digitalizar el gobierno brinda múltiples beneficios, permite el avance desarrollo y mejoramiento de los servicios, mejora la eficiencia del gobierno respondiendo oportunamente a la población en sus necesidades por medio del uso de las TIC se pueden agilizar procesos burocráticos, reduce costos y también tiene el potencial de usar los recursos de modo productivo y efectivo,

también fortalece el relacionamiento activo entre los ciudadanos y el gobierno, permitiendo la participación y el acceso a la información (Vargas, 2011) es importante reconocer que las herramientas tecnológicas de información y comunicación evolucionan constantemente y en la actualidad no solo permiten almacenar recolectar y procesar información, sino que permite establecer una mayor interacción del gobierno con los ciudadanos, pudiendo acceder a información actualizada por medio de plataformas y portales web, digitalizar, no solo, es implementar equipos electrónicos o diseñar aplicativos o páginas de información en internet, sino que supone transformar el accionar de la institución e incrementar la interacción permanente con los ciudadanos mediante rendición de cuentas, trámites, convocatorias, apoyos sociales, notas informativas que son de interés público y con las que el gobierno se apoya para hacerlas realidad. Así también Gil & Luna (2015) hace referencia a gobierno digitalizado como una potencia transformadora que permite las relaciones externas con la sociedad civil interna en los diferentes niveles gobierno.

El gobierno electrónico posee muchas **ventajas** que resultan muy beneficiosas para el gobierno y los ciudadanos; los beneficios de su implantación en la gestión pública pueden verse reflejados en menor corrupción, mayor transparencia, agilización de servicios, ahorro de tiempo y dinero y mejora en la atención a la población (Villatoro,2006). Mejorar la calidad, costo y accesibilidad de los servicios públicos a los usuarios promueve la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública y reduce la burocratización, promueve la interacción de los ciudadanos con el gobierno mediante un flujo de información digitalizado y que permitirá contar con ciudadanos mejor informados, además mejora la gobernabilidad, fortalece la interacción y participación ciudadana contribuye con una mejor calidad de vida de la población, reduciendo la utilización de recursos, tiempo y dinero, en la entidad pública y los usuarios (Naser,2011).

En cuanto a las **desventajas** como ya hemos visto la aplicación de gobierno electrónico resulta muy beneficiosa en la gestión pública, sin embargo, además de ser muy ventajosa es necesario dar a conocer algunos aspectos negativos y obstáculos que acarrea. Según lo señala Villatoro (2006) Algunas desventajas del gobierno electrónico pueden ser: una coordinación y comunicación deficiente entre los disímiles organismos de gobierno, temor de brindar los servicios a través de medios digitales o remotos, funcionarios de la administración pública haciendo abuso de poder, deficiencia en la implementación de infraestructura tecnológica y herramientas digitales para prestar servicios en línea, deficiente conocimiento y capacitación del recurso humano, inestabilidad política e incompleto implementación de tecnologías de la información y comunicación.

En esta investigación la variable gobierno electrónico se sostiene de las teorías definidas por (Naser & Concha 2011), que clasifica al gobierno electrónico en cuatro dimensiones considerando en cada uno de ellas aspectos relevantes. En cuanto a las **dimensiones** se clasifican en cuatro: a) **gobierno a ciudadano** consiste en una estrategia de gobierno que busca brindar servicios administrativos de manera más oportuna para los ciudadanos mediante el uso herramientas digitales TIC desde diversos lugares y a cualquier hora, permitiendo el ahorro de recursos y garantizando que los trámites sean más eficientes y que a los ciudadanos les permita estar mejor informados. Los aspectos que se consideran son: **ahorro de tiempo** contribuye a que los trámites administrativos se desarrollen con la máxima optimización de tiempo, agilizando procesos y de forma oportuna para todos los ciudadanos. **Ahorro de dinero** al poder realizar procesos administrativos desde cualquier lugar beneficia al ciudadano a no tener que realizar viajes o hacer pagos para sus trámites. **Flexibilidad en trámites** permite realizar los trámites con mucha facilidad y atendiendo a las necesidades de forma eficiente generando un ambiente armónico entre los actores de gobierno y ciudadano. **Acceso a la información** todos los ciudadanos podrán acceder a la información actualizada acerca de la gestión que viene realizando la institución, promoviendo la participación ciudadana.

Respecto a la segunda dimensión **b) gobierno a empresa** son las iniciativas que mediante el uso del internet están orientadas a prestar servicios públicos y de información a todas las organizaciones entendiendo intereses y prioridades. Esta iniciativa busca beneficiar a las empresas en su proceso y trámites con las entidades estatales y con ahorro de tiempo, costos, demostrando mayor transparencia y agilización en los procesos. Los aspectos que se consideran son: **ahorro de tiempo** contribuye a que las empresas puedan realizar sus trámites directamente desde sus instalaciones en el menor tiempo posible y haciendo sus rendiciones en el tiempo oportuno. **Ahorro de dinero** al igual que el ciudadano las empresas también podrán reducir gastos de movilización para realizar sus operaciones con las instituciones gobernantes. **Flexibilidad en trámites brindan servicios** a las empresas en forma digital, y en la cual las empresas podrán efectuar sus trámites de una manera mucho más fácil y sencillas por medio de las plataformas digitales. **Acceso a la información** permite a las empresas acceder a la información actualizada alineadas con sus interés y prioridades. (Naser & Concha, 2011).

Respecto a la **tercera dimensión, c) gobierno a empleado** esta iniciativa de gobierno electrónico permitirá el fortalecimiento de la gobernanza pública y la agilización y optimización de los procesos administrativos. Está directamente vinculada con la formación y capacitación constante del personal de la administración pública desarrollando sus capacidades y habilidades ya que forman parte fundamental de la estrategia para la creación de gobierno electrónico. Los aspectos que se consideran son: **desarrollo profesional** la formación de profesionales con capacidades y habilidades en el uso y manejo de tecnologías digitales para brindar servicios en línea con eficiencia y calidad. **Capacitación** fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios en la aplicación de las herramientas digitales generando de esta manera el gobierno electrónico con la prestación de mejores servicios a los ciudadanos **participación** contribuye a mejorar la comunicación y el desarrollo de acciones recíprocas entre ciudadanos y el gobierno promoviendo la participación ciudadana (Naser & Concha, 2011).

Respecto a la **cuarta dimensión d) gobierno a gobierno** tiene como principal función promover la coordinación interinstitucional para llevar a cabo la administración pública de manera articulada con todas las instancias con la finalidad de que los servicios públicos brindados sean de calidad. Los aspectos que se consideran son: **coordinación intergubernamental** responde a las necesidades que tiene las entidades gubernamentales de articular con otras entidades para mejorar la gestión pública mantener vínculos para realizar adquisiciones audiencias planificación gestiones presupuestales. **Provisión de servicios** mejorar la prestación de servicios “online” con otras entidades en forma coordinada para la buena administración priorizando las necesidades de la población. **Acceso a servicios de información** permite el intercambio de información entre los gobiernos para las mejoras en el desempeño de sus funciones y mantenerse actualizadas con información oportuna sobre el desarrollo de sus gestiones y para hacer el seguimiento correspondiente y regular el accionar del gobierno de turno. (Naser & Concha, 2011).

**Gobierno electrónico municipal** en las entidades municipales los gobiernos cuentan con portales web y plataformas digitales en el cual todos los ciudadanos tienen acceso para realizar sus trámites, recibir servicios administrativos y para que las entidades de gobierno rindan información sobre cómo se está llevando a cabo la gestión (Silvan, 2016). Antes de comenzar a discutir sobre la segunda variable **servicios públicos** se hace necesario definir **servicios** se definen como las actividades, servicios o beneficios ofrecidos en forma de renta o venta, de características intangibles que brindan como resultado la propiedad de algo (Duque, 2005). **Público** se entiende lo público como la expresión del hombre libre que alcanza su expresión en lugares comunes con total libertad, es decir estar libre para ejercer obligaciones de la vida cotidiana (Torres & Moranta, 2012). **Servicios públicos** se define como la prestación de un servicio técnico de forma continua y regular por parte de una organización pública con el propósito de que las exigencias y necesidades de la población en general sean satisfechas, cuyo cumplimiento es regulada y controla por la entidad gubernamental bajo un régimen jurídico (Fernández, 2016).



Se entiende como servicios públicos a todas aquellas actividades y servicios que prestan las instituciones gubernamentales a través de los servidores públicos y autoridades, es decir corresponde a aquellas actividades exigidas a las administraciones públicas para dar respuesta a los pedidos de la ciudadanía, para mejorar sustancialmente y promover el desarrollo social. La **Importancia de los servicios públicos** se centraliza en que estos desempeñan un papel fundamental dentro de las funciones del gobierno ya que a través de ella se pone en evidencia la calidad de gestión administrativa que se está desarrollando en beneficio a la población y la mejoría de las condiciones de vida (Cordero, 2011). **Servicios públicos municipales** son todas aquellas actividades que realiza una entidad gubernamental en forma continua y regular, en este caso, lo realiza las municipalidades con la finalidad de saciar necesidades de una población y dentro de estos servicios públicos que competen a un municipio tenemos alumbrado público, agua y alcantarillado, calles, mercados de tránsito y seguridad (Espinoza & Martínez, 2000).

**Espacios públicos** es el lugar o espacio de la expresión pública donde prevalece el interés común, donde el ser humano establece lazos interpersonales (Torres & Moranta, 2012). Así mismo (De la Torre, 2015) señala que un espacio público se caracteriza por modelar prácticas sociales en un determinado espacio con atributos materiales y atribuciones de uso público, es decir espacios que promueven la interacción social y el entorno. **Calidad de los servicios públicos** todos los productos o servicios que son ofrecidos por parte de una organización cumplen con ciertos requisitos o características que son recibidos por los clientes, tienen cierta calidad en la medida que son recibidas y percibidas por los consumidores, por tanto, la calidad de los servicios se fundamenta en la manera como lo perciben los clientes y si cumple con requerimientos necesarios y satisface las necesidades de los consumidores (Espinoza & Martínez, 2000). En otras palabras, la calidad de la generación de los servicios públicos está atribuido a la percepción del servicio percibido por parte de los clientes, que puede ser de buena o mala calidad. Está relacionado con el cumplimiento de ciertos requisitos o estándares exigidos por el cliente para que sus necesidades sean satisfechas, es decir, es la forma como el cliente percibe la calidad del servicio recibido (Mora, 2011).

El **servicio** comprende el conjunto de actividades reconocibles e intangibles que son el objetivo de una prestación de servicio y satisfacción a los clientes, de acuerdo a sus deseos y necesidades, dichos servicios dan como resultado la propiedad de algo (Zeithaml, et al., 2009). Desde este punto de vista podemos definir que un servicio de calidad se da cuando es valorado positivamente con atención profesional de calidad que satisface necesidades y exigencias de manera efectiva superando las expectativas de los clientes. El autor agrupa cinco dimensiones para la prestación de los servicios públicos. **Servicio al cliente** consiste en la prestación de servicios estableciendo una relación mutua de satisfacción entre el cliente y la organización se trata de la forma de interactuar entre personas en todo el proceso del servicio prestado con el fin de mejorar las expectativas que el usuario tiene con el servicio de la organización (Duque, 2005).

En cuanto a las dimensiones se agrupan en cinco: **primera dimensión flexibilidad** esta dimensión se centra en que el usuario coloca sus problemas en manos de la organización con la certeza de que su resolución será de la manera más beneficiosa posible. La credibilidad, integridad y honestidad tienen vital implicación en la seguridad. En esta dimensión se consideran aspectos como: **servicios al usuario** contribuye a brindar múltiples servicios administrativos de manera más agilizada, optimizando procesos y teniendo como prioridad la atención eficiente al ciudadano. **Provisión de servicios** la generación de diversos servicios públicos basados en la continua mejora cuyo fin es la generación de satisfacción en los usuarios. **Acceso a servicios de la información** contribuye a tener facilidad de para recurrir a fuentes de información de interés público (portales municipales) y también poner de manifiesto opiniones y punto de vista, respeto a las coyunturas sociales (Zeithaml, et al., 2009).

**Segunda dimensión. Capacidad de respuesta** está vinculado con las capacidades y el profesionalismo con el que se presta el servicio, se orienta a la prestación de un servicio rápido y oportuno a los clientes incluye la capacidad para dar respuesta inmediata cuando aparece una falla. Los aspectos que se consideran son: **tramite en tiempo razonable** minimizando procesos administrativos que pudieran ser muy complejos y generando una sensación de satisfacción en los ciudadanos con respecto a la calidad de los servicios, lo que contribuye al ahorro de tiempo, minimizando largas horas de espera. **Atención rápida y oportuna** servicio de buena calidad con procesos administrativos ágiles y con la atención oportuna lo cual conduce a que la organización conserve una buena imagen institucional. **Disposición de funcionarios para atender** dependerá del prestador del servicio dar una buena atención a los usuarios atendiendo a inquietudes, dudas y necesidades de forma atenta y formal generando empatía entre el usuario y prestador de servicios (Zeithaml, et al., 2009).

**Tercera dimensión. Seguridad** la capacidad de ejecutar el servicio propuesto con confiabilidad y precisión. Significa que el servicio se realiza a tiempo, fiel cumplimiento de funciones y sin errores. Los aspectos que se consideran son: **confianza en la prestación de** servicios significa brindar servicios administrativos de forma segura y correcta desde el primer momento, se toma en cuenta aspectos como capacidad y profesionalismo por parte de los expertos que proporcionan el servicio. **Cumplimiento de horarios establecidos** la atención se brindará de forma precisa y oportuna según los horarios y fechas establecidas garantizando la efectividad en la ejecución de servicios públicos, **información clara y precisa** con fácil acceso en los portales y plataformas web institucionales a la información actualizada, generando mayor interacción y compromiso con la población (Zeithaml, et al., 2009). **Cuarta dimensión. Empatía** provisión de actitud de cortesía y amabilidad hacia los clientes incluye sensibilidad y esfuerzo para comprender las necesidades y situaciones de los clientes. Los aspectos que se consideran son: **interés para aclarar inquietudes** atribuye a tener en cuenta la disponibilidad y tolerancia de los servidores públicos para aclarar ciertas dificultades que se pueden suscitar en la producción de los servicios.

**Atención y cortesía de los funcionarios** implica el grado de profesionalismo y conductas mostradas a la hora de prestar un servicio, se debe brindar los servicios con amabilidad y cortesía generando absoluta confianza. **Respeto** brindar servicio de manera formal mostrando respeto hacia las personas sin distinción alguna, dependerá del grado de profesionalización con la que se brindan dichos servicios (Zeithaml, et al., 2009).

**Quinta dimensión. Elementos tangibles** relacionados a aspectos físicos como la infraestructura donde se presta el servicio, instalaciones, equipos, personal y herramientas. Los aspectos que se consideran son: **estado de la infraestructura** se refiere al ambiente tangible donde se interactúa, desempeña o comunica el servicio diseño y material que compone el interior y exterior de las instalaciones y la apariencia física de los servidores, entre otros. **Estado de equipos e instalaciones** condiciones y nivel de funcionamiento que cuentan los equipos e instalaciones de la institución, las condiciones se atribuyen a ser favorables ya que son herramientas indispensables para la prestación de servicios. **Nivel de seguridad** las instalaciones garantizarán que los servicios prestados, archivos y documentos almacenados deben estar en un ambiente seguro y confiable (Zeithaml, et al., 2009).

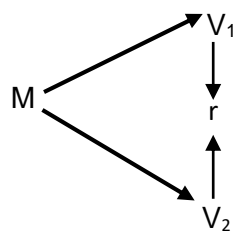
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo:** El presente estudio concierne a una investigación básica, porque busca ampliar conocimientos teóricos a partir de las teorías y de las variables en estudio, se caracteriza porque se centra únicamente en fundamentos teóricos la generación de teorías sin tomar en cuenta los fines prácticos por su parte (Escudero & Cortes, 2017) indica que la investigación básica se fundamenta en ampliar los conocimientos y conceptos científicos, pero no se tiene que comparar con algún aspecto práctico. Es de enfoque cuantitativo porque se basa en el recojo de datos para probar la hipótesis planteada con base al cálculo de datos numéricos y el análisis de datos estadísticos para incorporar patrones de comportamientos (Hernández et al, 2014)

**Diseño:** De diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. No experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente variables(Hernández,et al. 2014). De nivel correlacional porque se dedica a determinar si existe relación entre las dos variables (Hernández,et al. 2014). Es de corte transversal porque se basa en recolectar datos en un tiempo específico y su fin es describir variables y su interacción en un mismo momento (Hernández et al, 2003).

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gobierno electrónico

V2= Servicios públicos

r = Correlación de variables

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

Variable 1: Gobierno electrónico

Variable 2: Servicios públicos

La operacionalización de las variables se encuentra en el capítulo de los anexos.

### **3.3. Población (Criterios de selección), muestra, Muestreo, unidad de análisis**

**Población:** El universo está formada por el conjunto de todos los elementos que coincidan con ciertas características comunes (Hernández, et al. 2014). La población estuvo conformada por 50 administrativos y colaboradores que trabajan durante el periodo 2022, teniendo como base el mes de junio.

**Criterios de inclusión:** Se tomó a todos los administrativos y colaboradores que laboran de forma permanente, teniendo como mínimo de 12 meses de labores en la entidad, porque brindarán información verídica basada en la experiencia.

**Criterios de exclusión:** No se consideró al personal de vigilancia, personal de limpieza y conserjes.

**Muestra:** Corresponde al subgrupo o parte representativa de la población. (Hernández et. al. 2014). Fue censal ya que se tomó al total de la población.

**Unidad de análisis:** Un administrativo de la Municipalidad provincial de Rioja (Picón & Galarreto, 2015) Define como una estructura categórica, para responder a las interrogantes formuladas a un problema práctico, así como a las preguntas de la investigación a través de ella se conjuga el material empírico y teórico asociado al problema con mayor coherencia y consistencia.

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

**Técnica.** Se empleó la encuesta, cuyo fin es la recaudación de información sobre la percepción de los colaboradores, teniendo en cuenta los indicadores de valoración. La aplicación de encuestas consta de diversos fines y se logran llevar a cabo de muchas maneras en función a las metodologías aplicadas y los objetivos que se pretenden demostrar (López & Facheli, 2015). La técnica de la encuesta será una serie de 16 preguntas en forma ordenada que permitirá dar un buen análisis de los resultados.

**Instrumentos:** Para este trabajo investigativo se utilizaron dos cuestionarios, que son de autoría de la investigadora, un cuestionario para cada variable, **Gobierno electrónico**, contiene 16 ítems distribuidos en 4 dimensiones, siendo la primera **gobierno a ciudadano**, que consta de 5 ítems; **gobierno a empresa**, que consta de 4 ítems; **gobierno a empleado** que consta de 4 ítems y **gobierno a gobierno** que consta de 3 ítems. La escala de valoración fue ordinal tipo Likert donde 1: muy malo = 1; 2: malo = 2; 3: regular = 3; 4: bueno = 4; 5: muy bueno = 5. La variable se medirá con tres niveles bueno = 65-80 regular= 49-64 malo = 16-48. Además, la primera dimensión se tuvo los siguientes niveles de valoración: bueno=17-25, regular =09-16, malo=04-09. La segunda dimensión, bueno=14-20, regular =07-13, malo=04-06. La tercera dimensión, bueno=14-20, regular =07-13, malo=04-06. La cuarta dimensión, bueno=11-15, regular =06-10, malo=04-05.

Con respecto a la segunda variable **servicios públicos**, son de autoría de la investigadora, consta de 16 ítems, distribuido en 5 dimensiones: la primera, **flexibilidad** que constó de 3 ítems, la segunda **capacidad de respuesta** que contempla 3 ítems; **seguridad** que tiene de 4 ítems; **empatía**, que consta de 3 ítems y **elementos tangibles** que consta de 3 ítems. El grado de valoración fue ordinal tipo Likert donde de: 1: muy Insatisfecho = 1; 2: insatisfecho = 2; 3: neutro = 3; 4: insatisfecho = 4; 5: muy insatisfecho = 5. La variable se medirá con tres niveles bueno = 65-80 regular =49-64 malo = 16-48

Además, la primera dimensión se tuvo los siguientes niveles de valoración: bueno=11-15, regular =06-10, Malo=04-05. La segunda dimensión, bueno=11-15, regular =06-10, malo=04-05. La tercera dimensión, bueno=14-20, regular =07-13, malo=04-06. La cuarta dimensión, bueno=11-15, regular =06-10, malo=04-05. La quinta dimensión, bueno=11-15, regular =06-10, malo=04-05

### **Validez**

Se define como el grado de efectividad de una técnica para mediar datos del instrumento aplicado, demuestra lo real que se desea medir (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018) Los instrumentos del estudio serán validados por profesionales expertos en la materia de investigación y que cumplen con las exigencias para validar con el propósito de avalar el grado de validez y confiabilidad de los instrumentos que se aplicaron, lo cual estuvo a cargo de 3 especialistas:

**Tabla 1.**

#### ***Resultados de ficha de validación de expertos***

<b>Variable</b>	<b>Nº</b>	<b>Experto o especialista</b>	<b>Promedio de validez</b>	<b>Opinión del experto</b>
	1	Metodólogo:	4,3	Válido
<b>Gobierno digital</b>	2	Especialista 1:	4,1	Aplicable
	3	Especialista 2:	4,7	Aceptable
	1	Metodólogo:	4,3	Válido
<b>Atención al ciudadano</b>	2	Especialista 1:	4,1	Aplicable
	3	Especialista 2:	4,9	Aceptable

***Fuente:*** Ficha de validación de los expertos



Las herramientas fueron sometidas a evaluación por **3** expertos quienes dieron su valoración a través de una ficha de validación de instrumentos, para la variable gobierno electrónico el puntaje promedio fue **4.73** encontrando un **94.66%** de afinidad entre los jueces, en la segunda variable, el promedio fue **4.73** es decir existe un **94.66 %** de coincidencia entre los evaluadores, lo que muestra que dichos instrumentos tienen una alta validez y reúnen requisitos metodológicos pertinentes para aplicarlos.

### **Confiabilidad**

Consiste en atribuir la cualidad de consistencia y exactitud de los instrumentos y datos, se refiere a la capacidad del instrumento para brindar resultados óptimos (Sanchez, et al. 2018) Para determinar el grado de fiabilidad del instrumento a utilizar tiene que pasar por la evaluación del Alpha de Cronbach, procesando los datos obtenidos se aplicó la técnica de pilotaje y se calcularon mediante el SPSS. V.25 Para ello, se contó con 15 administrativos de la Municipalidad provincial de Rioja, representando el 30% de la muestra. Así mismo, en el cuestionario gobierno electrónico, los resultados mostraron una confiabilidad de 0.83 y sobre la atención ciudadano de 0.85; que manifiesta una excelente confiabilidad, tal como se detalla en los anexos.

### **3.1. Procedimientos**

Se crearon los instrumentos de investigación para cada una de las variables luego pasó por la validez de los expertos los cuales fueron 3 profesionales 2 de la especialidad y 1 metodólogo una vez validado los instrumentos fueron aplicados, para ello, se aplicó la técnica del pilotaje o la muestra piloto el cual estuvo conformado por 15 personas, fueron aplicados de manera presencial en formato físico y se solicitó el permiso previo al acalde de la Municipalidad provincial de Rioja para aplicar la encuesta, una vez recopilado los datos pasaron a ser procesados en sistema informático estadístico llamado SPSS V.25 luego fueron tabulados en cuadros estadísticos para su posterior análisis y finalmente dichos resultados fueron presentados en tablas y figuras.

### 3.2. Método de análisis de datos

Se llevó a cabo la recopilación de los datos mediante la ejecución y aplicación de los instrumentos diseñados para cada una de las variables, dicha información fue esquematizada y presentada en tablas y figuras estadísticas, para la estadística descriptiva e inferencial, se utilizó el coeficiente de Rho Spearman la cual posteriormente fueron calculados mediante el programa estadístico SPSS V.25, dicho coeficiente agrupa valores entre -1 y 1 el cual va indicar la existencia del tipo de dependencia que existe entre las variables y para la prueba de normalidad se utilizó el estadístico de Shapiro Wilk.

### 3.3. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolla en base a principios éticos enmarcados los cuales determinaron la veracidad de la presente investigación, **no maleficencia**, porque se tuvo en cuenta no infringir algún daño intencionado con las personas que forman parte del estudio, ni divulgar sus identidades y/o hacer pública sus respuestas emitidas, así como también se aplicó el **principio de autonomía**, porque la aplicación y desarrollo del cuestionario se realizó con total consentimiento de los interesados, y respetando plenamente sus opiniones y puntos de vista también, este trabajo se sustenta en el **principio de la verdad**; dado que, la información e instrumentos que se utilizaron en la investigación serán validados por expertos para fines de validez y confiabilidad así como también la información recogida se mantendrá con la veracidad de los hechos y no son manipulados. **Principio de Justicia**, que los participantes tengan la posibilidad de ser seleccionados para la muestra además la investigación se trabajó respetando los procedimientos y la normativa de la Universidad César Vallejo, así como también tuvo en cuenta las reglas y normas internacionales APA séptima edición respetando los derechos del autor. Respetando también las normas nacionales, leyes directrices.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 2.

*Nivel de las dimensiones de la variable gobierno electrónico*

Dimensiones	Niveles	Rangos	N°	%
Gobierno a ciudadano	Bueno	17-25	43	<b>86.00%</b>
	Regular	09-16	7	14.00%
	Malo	04-09	0	0.00%
	<b>Total</b>		50	100%
Gobierno a empresa	Bueno	14-20	40	<b>80.00%</b>
	Regular	07-13	10	20.00%
	Malo	04-06	0	0.00%
	<b>Total</b>		50	100%
Gobierno a empleado	Bueno	14-20	42	<b>84.00%</b>
	Regular	07-13	8	16.00%
	Malo	04-06	0	0.00%
	<b>Total</b>		50	100%
Gobierno a gobierno	Bueno	11-15	33	<b>66.00%</b>
	Regular	06-10	17	34.00%
	Malo	04-05	0	0.00%
	<b>Total</b>		50	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los administrativos de la Municipalidad provincial de Rioja, 2022.

La dimensión **gobierno a Ciudadano** se puede observar que, el 86.0% está en un nivel bueno, seguido de un nivel regular con un 14.0%. En la dimensión **gobierno a empresa** se puede observar que, el 80.0% está en un nivel bueno, seguido de un nivel regular con un 20.0%. En la dimensión **gobierno a empelado** se puede observar que, el 84.0% está en un nivel bueno, seguido de un nivel regular con un 16.0%, y malo con 0.00%. En la dimensión **gobierno a gobierno** se puede observar que, el 66.0% está en un nivel bueno, seguido de un nivel regular con un 34.0%.

**Tabla 3.*****Nivel de las dimensiones de la variable servicios públicos***

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Rangos</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Flexibilidad	Bueno	11-15	34	<b>68.00%</b>
	Regular	06-10	16	32.00%
	Malo	04-05	0	0.00%
	<b>Total</b>		50	100%
Capacidad de respuesta	Bueno	11-15	21	42.00%
	Regular	06-10	29	<b>58.00%</b>
	Malo	04-05	0	0.00%
	<b>Total</b>		50	100%
Seguridad	Bueno	14-20	1	2.00%
	Regular	07-13	48	<b>96.00%</b>
	Malo	04-06	1	2.00%
	<b>Total</b>		50	100%
Empatía	Bueno	11-15	24	48.00%
	Regular	06-10	26	<b>52.00%</b>
	Malo	04-05	0	0.00%
	<b>Total</b>		50	100%
Elementos tangibles	Bueno	11-15	39	<b>78.00%</b>
	Regular	06-10	11	22.00%
	Malo	04-05	0	0.00%
	<b>Total</b>		50	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los administrativos de la Municipalidad provincial de Rioja, 2022.

La dimensión **flexibilidad** se puede observar que, el 68.0% está en un nivel bueno, seguido de un nivel regular con un 32.0%. En la dimensión **capacidad de respuesta** se puede observar que, el 42.0% está en un nivel bueno, seguido de un nivel regular con un 58.0%. En la dimensión **seguridad** se puede observar que, el 2.0% está en nivel bueno, luego un nivel regular con un 96.0%, y malo con 2.00%. En la dimensión **empatía** se puede observar que, el 48.0% está en nivel bueno, seguido de un nivel regular con un 52.0%. **Elementos tangibles** se puede observar que, el 78.0% está en un nivel bueno, seguido de un nivel regular con un 22.0%.

**Tabla 4.**

***Prueba de normalidad***

Variables	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	p-valor
V1: Gobierno electrónico	0,935	50	0,008
V2: Servicios Públicos	0,974	50	0,323

Fuente: Datos propios de la investigación

La tabla se evidencia que el grado de libertad ha sido 50 elementos, por tanto, se aplicó Shapiro Wilk porque no pasan de 50 elementos.

Tomando en cuenta la teoría nos indica que Si el p-valor es menor al nivel de significancia (0,05), los datos no son normales y deben ser analizados por la prueba de correlación de Rho Spearman por el contrario si el p-valor es mayor al nivel de significancia (0,05), los datos son normales y pueden ser analizados por la prueba de correlación paramétrica de Pearson.

En la investigación se procesó los datos en el SPSS V.25 y se evidenció como resultado que el p-valor para la V1: gobierno electrónico es de 0.008 siendo este menor al nivel de significancia ( $0,008 < 0,05$ ), por lo tanto, se dice los datos de esta variable no tienen normalidad. La V 2: servicios públicos es de 0.323 es mayor al nivel de significancia ( $0,323 > 0,05$ ), por lo tanto, se evidencia que los datos presentan normalidad. Finalmente, debido a que existe una variable que no tiene normalidad, se tiene que realizar la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman.

**Tabla 5.**

**Prueba de correlación de Spearman entre las variables**

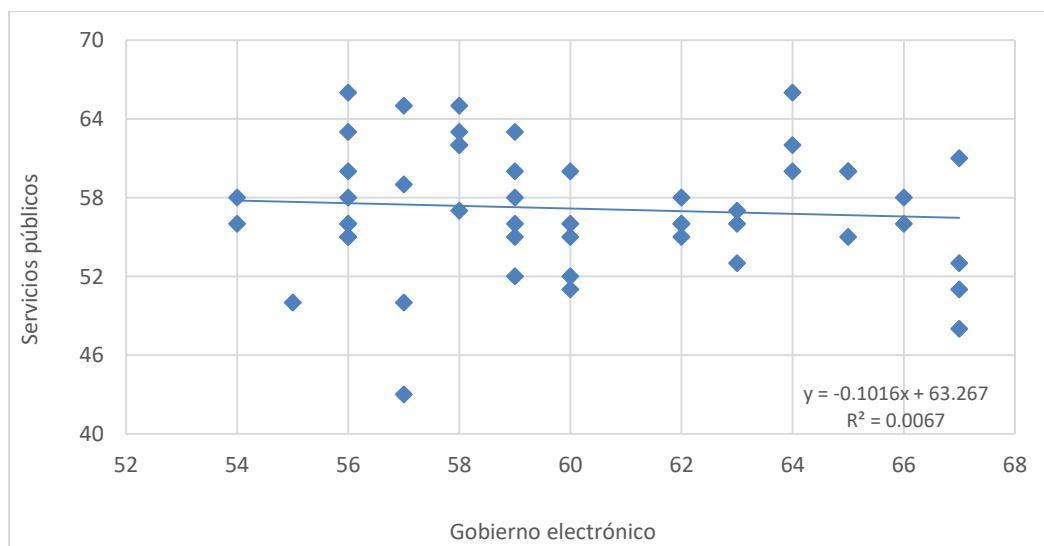
			Correlaciones	
			Gobierno electrónico	Servicios Públicos
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	-0,093
		Sig. (bilateral)	.	0,521
		N	50	50
	Servicios Públicos	Coeficiente de correlación	-0,093	1,000
		Sig. (bilateral)	0,521	.
		N	50	50

**Fuente:** Datos propios de la Investigación

En la tabla se muestra que existe relación es mínima y negativa entre las variables evidencia un coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.093 y un p-valor de 0,521. Además, se muestra que  $H^0$  es rechazada ya que no existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja 2022.

**Figura 1.**

**Nivel de Correlación servicios públicos gobierno electrónico**



**Figura 1:** *Dispersión* de la variable gobierno electrónico y servicios públicos.

En la figura se muestra que el factor de dispersión de la prueba de correlación no paramétrica es  $R^2=0,067$ , por lo tanto, se interpreta que solo el 6.7 % tiene correlación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Rioja 2022.

**Tabla 6.**

***Nivel de correlación de las dimensiones de gobierno electrónico y servicios públicos***

		<b>Correlaciones Rho de Spearman</b>				
		Servicios públicos	Gobierno a ciudadano	Gobierno a empresa	Gobierno a empleado	Gobierno a gobierno
Servicios públicos	Coeficiente de correlación	1,000	,032	-,274	-,136	,165
	Sig. (bilateral)	.	,825	,054	,347	,253
	N	50	50	50	50	50
Gobierno a ciudadano	Coeficiente de correlación	,032	1,000	,373**	,310*	-,089
	Sig. (bilateral)	,825	.	,008	,028	,538
	N	50	50	50	50	50
Gobierno a empresa	Coeficiente de correlación	-,274	,373**	1,000	,179	-,024
	Sig. (bilateral)	,054	,008	.	,213	,867
	N	50	50	50	50	50
Gobierno a empleado	Coeficiente de correlación	-,136	,310*	,179	1,000	,106
	Sig. (bilateral)	,347	,028	,213	.	,464
	N	50	50	50	50	50
Gobierno a gobierno	Coeficiente de correlación	,165	-,089	-,024	,106	1,000
	Sig. (bilateral)	,253	,538	,867	,464	.
	N	50	50	50	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

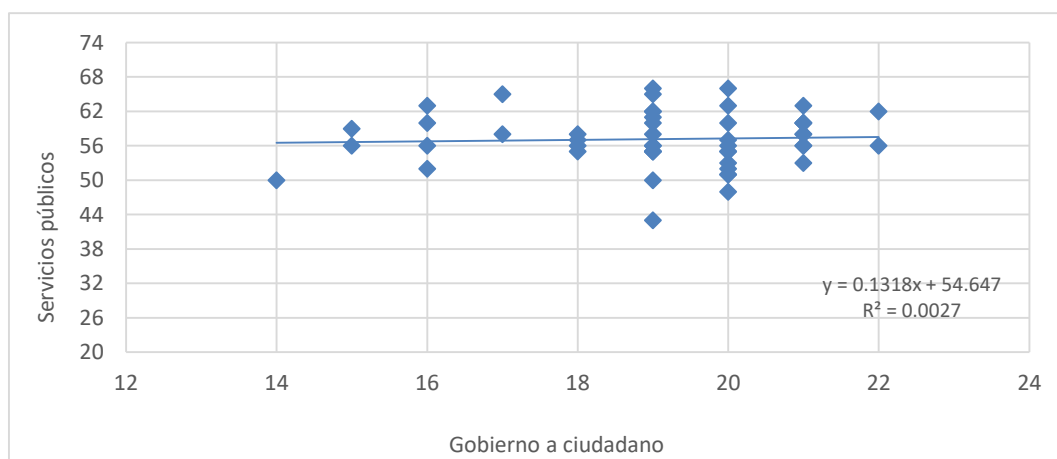
\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Datos propios de la Investigación.

Respecto a la dimensión **gobierno a ciudadano** se evidencia una correlación positiva muy baja un coeficiente correlacional de 0.032 y un nivel de significancia 0.05, respecto a un p-valor 0.825 menor que ( $0.825 > 0,05$ ). Respecto a la dimensión **gobierno a empresa** se evidencia una correlación negativa baja con un coeficiente correlacional de -0,274 y un nivel de significancia 0.01, respecto a un p-valor 0.054 mayor que ( $0,054 > 0,05$ ). Respecto a la dimensión **gobierno a empleado** se evidencia una correlación negativa grande y perfecta con un coeficiente correlacional de -1.36 y un nivel de significancia 0.05, respecto a un p-valor 0.347 mayor que ( $0,0347 > 0,05$ ). Respecto a la dimensión **gobierno a gobierno** se evidencia una correlación positiva muy baja con un coeficiente correlacional de 0.165 % con un nivel de significancia 0.05, respecto a un p-valor 0,253 mayor que ( $0,0253 > 0,05$ ). En suma, encontramos que en dos dimensiones la relación es positiva baja y relativamente muy baja, seguido de las otras dos dimensiones que presentan un valor de negativa baja y negativa grande y perfecta, por lo tanto no se acepta la H3.

**Figura 2.**

**Nivel de Correlación servicios públicos con la dimensión gobierno a empleado**



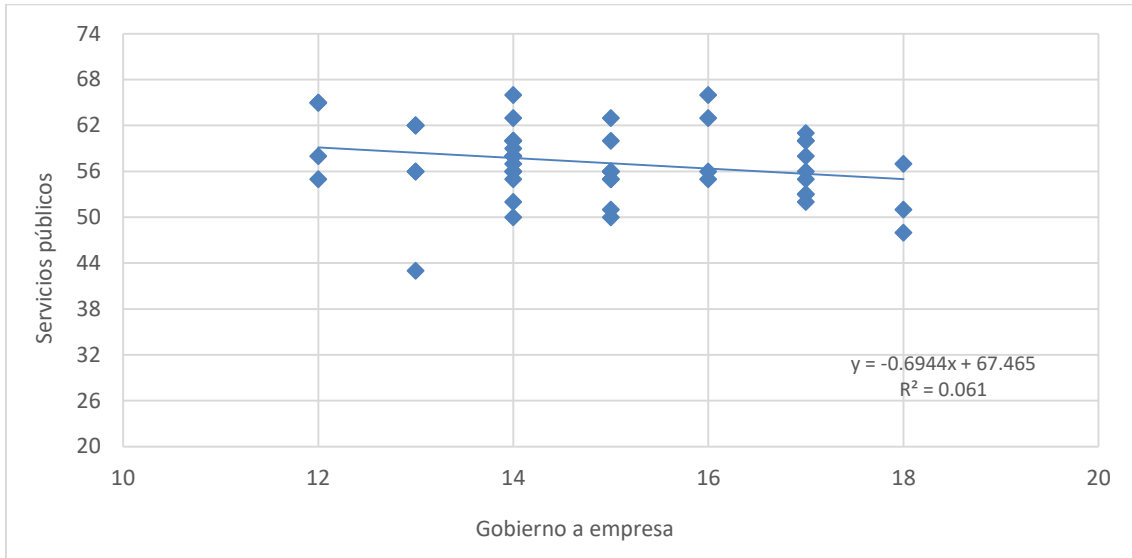
**Figura 2:** *Dispersión de la variable servicios públicos y el gobierno a ciudadano.*

En el grafico se observa que el factor de dispersión de la prueba de correlación no paramétrica es  $R^2=0,0027$  por lo tanto se interpreta que solo el 0.27% determina una correlación entre el gobierno a ciudadano y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Rioja 2022.



**Figura 3.**

**Nivel de correlación servicios públicos con la dimensión gobierno a empresa**

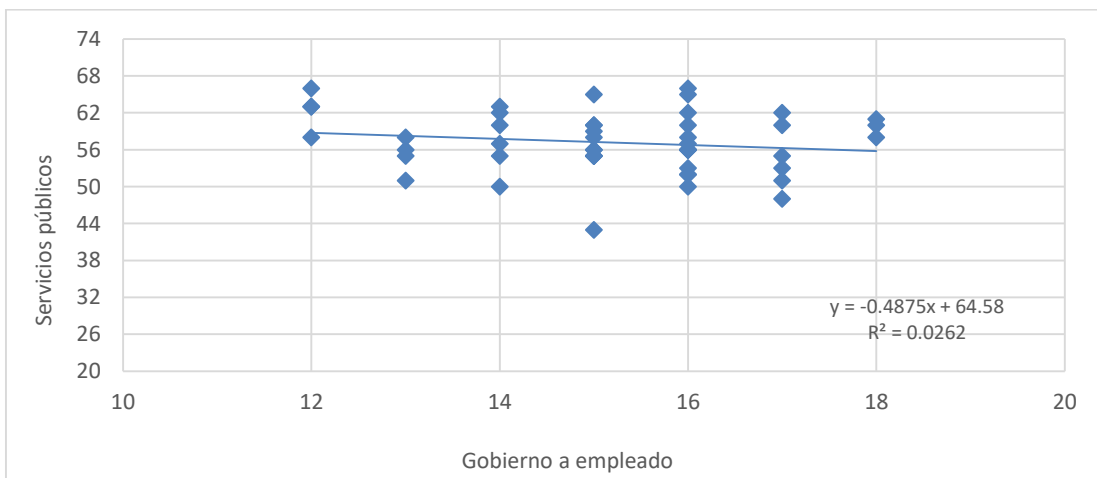


**Figura 3:** Dispersión de la variable servicios públicos y el gobierno a empresa

En la figura se observa que el factor de dispersión de la prueba de correlación no paramétrica es  $R^2=0,061$  por lo tanto se interpreta que solo el 6.1% determina una correlación entre el gobierno a empresa y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Rioja 2022.

**Figura 4.**

**Nivel de correlación servicios públicos con la dimensión gobierno a empleado**

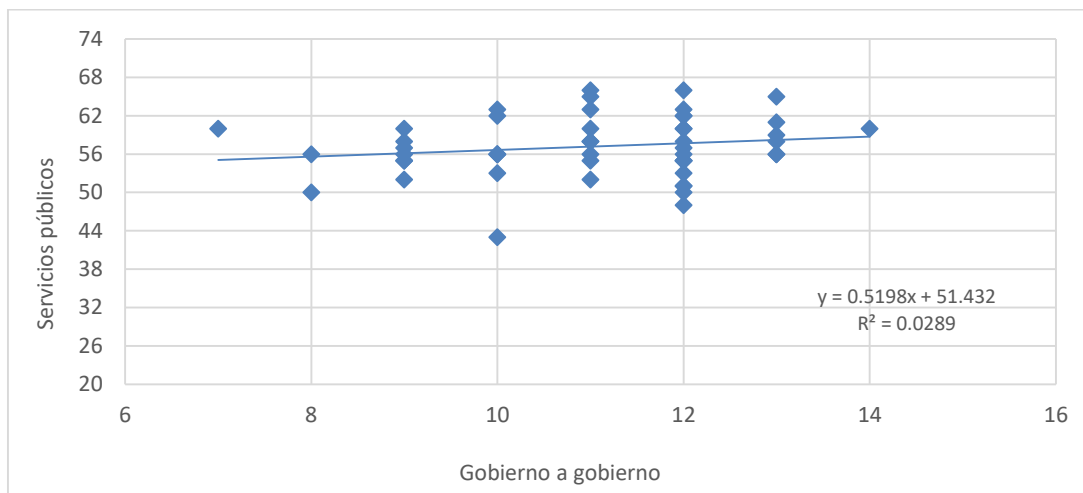


**Figura 4:** Dispersión de la variable servicios públicos y el gobierno a empleado.

En la figura se observa que el factor de dispersión de la prueba de correlación no paramétrica es  $R^2=0,262$  por lo tanto se interpreta que solo el 2.62% determina una correlación entre el **gobierno a empleado** y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Rioja 2022.

**Figura 5.**

**Correlación entre el gobierno a gobierno y la calidad de servicios públicos**



**Figura 5:** Dispersión de la variable servicios públicos y el gobierno a gobierno

En la figura se observa que el factor de dispersión de la prueba de correlación no paramétrica es  $R^2=0,0289$  por lo tanto se interpreta que solo el 2.89% determina una correlación entre el gobierno a gobierno y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Rioja 2022.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos respecto a las dimensiones del gobierno electrónico de la Municipalidad provincial de Rioja 2022, en **gobierno a ciudadano** se encontró en un nivel bueno con 86%, seguido de regular con el 14% , lo que demuestra que se cuenta con nivel moderado de direccionamiento del gobierno electrónico hacia el ciudadano así mismo cuenta con estrategias de gestión y uso de las tecnologías para brindar un soporte adecuado pero que todavía existen brechas para garantizar en su totalidad el buen servicio digitalizado al ciudadano. En cuanto a la dimensión **gobierno a empresa**, tenemos con un nivel bueno con el 80% seguido de 20% en un nivel regular, demuestra que la implementación en la municipalidad de gobierno en línea para las empresas es favorable puesto que permite que los trámites sean más directos garantizando el ahorro de tiempo y dinero y que a su vez facilita que las empresas a través de los medios digitales puedan intercambiar información a distancia con las entidades de manera que reduce brechas de interacción entre el gobierno y las empresas privadas.

En la dimensión **gobierno a empleado**, se obtuvo un nivel bueno con el 84%, seguido de un nivel regular de 16%, ello se debe que la entidad hace uso de tecnologías que permite simplificar trámites entre servidores y que además cuenta con plataformas digitales que permiten que el trabajo que realizan ameriten alcanzar metas y la eficiencia en el trabajo, así como también permite el fortalecimiento de sus capacidades admitiendo a los servidores desarrollar sus actividades; cumpliendo con sus funciones y un mayor intercambio de información. Por último en la dimensión **gobierno a gobierno** se encuentra en un nivel bueno con 66% seguido de un nivel regular con el 34% esto demuestra que la entidad necesita fortalecer la implementación de espacios de aprendizajes y capacitación que fortalezcan la interacción digital y el intercambio de información entre los gobiernos así como también contar con las herramientas tecnológicas adecuadas para mantener el relacionamiento activo con las instancias gobernantes a fin de que el gobierno central pueda llegar a todos.

Estos resultados se encuentran similitud con la investigación que realizó soto (2021) donde encontraron que el 51% consideró que el gobierno electrónico está es eficiente y para la gestión por procesos se descubrió que el 46.7% se enfrentara en un nivel regular por lo que consideran que la implantación de un gobierno es fundamental porque fortalece la calidad y eficiencia de los procesos internos como externos de la entidad. Sin embargo, para Torres et al, (2028) nos indica que este no es suficiente y que para garantizar la exitosa implementación del gobierno electrónico en las entidades debe estar ligado significativamente con la calidad de los flujos de información y el fortalecimiento de la cultura informática tanto de los ciudadanos como de los funcionarios públicos. Por otro lado, Silva y Heredia (2021) encontraron que el gobierno electrónico es de nivel bueno en un 69%, seguido de nivel regular con 29%, en el que afirma que mientras más eficientes sean los servicios de información en dispositivos digitales y las herramientas sean de fácil acceso de los usuarios el gobierno electrónico tendrá mayor impacto positivo en la prestación de sus servicios por ende se tendrán mejores resultados a nivel de gestión.

Según el nivel de las dimensiones de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Rioja 2022, respecto a la dimensión **flexibilidad** se encontró en un nivel bueno con el 68% seguido de un nivel regular con el 32% lo que demuestra que los colaboradores no muestran mayor flexibilidad a la hora de prestar servicios a los usuarios lo que refleja la deficiente disponibilidad para en absolver dudas e inquietudes de los ciudadanos es decir que falta reforzar estrategias de mejora que permitan brindar un servicio de calidad a los usuarios. Por su parte en la dimensión **capacidad de respuesta**, se encontró en un nivel bueno con 42 % seguido en un nivel regular con 58%, indica que en la entidad no se está brindando repuestas oportunas o en plazos razonables a los trámites procesos o procedimientos que solicitan los usuarios, existen deficiencias a la hora de brindar repuestas inmediatas cuando aparecen fallas en los procesos administrativos además falta fortalecer la relación, comunicación e intercambio de información entre servidores y ciudadanos. Así mismo la dimensión **seguridad**, se encontró en un nivel regular con el 96%, seguido de un nivel bueno con 2% ello se debe a que; ello se debe que la entidad cuenta con sus herramientas digitales pero falta fortalecer conocimientos en el uso

y manejo adecuado, para realizar los trámites administrativos (solicitudes, pedidos o reclamos); asimismo, el portal web falta actualizar constantemente con la información necesaria que oferta la entidad que garantice la confianza de contar con el acceso a la información clara y precisa. Por consiguiente en la dimensión elementos **empatía**, se encontró que está en un nivel bueno con el 48%, seguido del nivel regular con el 52% , lo que indica que el servicio prestado por parte de la entidad no está cumpliendo con las expectativas de satisfacción de los usuarios así mismo que no están recibiendo el trato que ameritan al momento de ser atendidos, deficiencias en el interés por aclarar dudas e inquietudes y el poco asesoramiento y soporte técnico en procedimientos administrativos que solicitan los usuarios. Por ultimo en la dimensión **elementos tangibles**, se encontró que está en un nivel bueno con el 78%, seguido del nivel regular con el 22%, lo que indica que la entidad cuenta con equipos y herramientas que facilitan el gobierno electrónico y que además los establecimientos cuentan con adecuada infraestructura para brindar servicios a la ciudadanía de manera confiable y segura.

En cuanto a la dimensión empatía en mayor proporción se encuentra en nivel regular lo cual encontramos resultados similares a Castillo et al. (2020) que demuestra que la calidad del servicio según las perspectivas de los usuarios se encuentra en un nivel medio y relativamente bajo y que esto impacta en forma negativa en la gestión administrativa pública de las entidades. Sin embargo, Peralta (2021) encontró que el nivel medio con 46 % seguido de nivel bajo con 24% y de nivel alto con 30% lo que indica que existe la necesidad de establecer estrategias de mejoras respecto a la calidad de servicios digitales prestados.

En cuanto al análisis de correlación de las dimensiones del gobierno electrónico y los servicios públicos se encontró en cuanto a la dimensión **gobierno a ciudadano** se evidencia una correlación positiva muy baja un coeficiente correlacional de 0.032 y un nivel de significancia 0.05, respecto a un p-valor 0.825, ello se trata de una correlación significativa por lo que se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis de investigación nula admitiendo que existe relación significativa entre la dimensión gobierno a ciudadano con la variable servicios públicos, en tanto que la entidad promueva un cultura de servicio, de calidad en atención al ciudadano; este

incrementará, de manera positiva, el nivel de la calidad de los servicios públicos es decir a mejor atención al ciudadano mejor mayor calidad en los servicios públicos.

En cuanto a la dimensión **gobierno a empresa** se evidencia una correlación negativa baja con un coeficiente correlacional de -0,274 y un nivel de significancia 0.01, respecto a un p-valor 0.054, es por ello se deduce que existe una relación débil entre la dimensión gobierno a empresa con los servicios públicos demuestra que la entidad tiene que reforzar acciones como canales de atención portales web. Plataformas digitales que permitan una mejor interacción e intercambio de información con las empresas, así como garantizar la transparencia en los procesos. También en la dimensión **gobierno a empleado** se evidencia una correlación negativa grande y perfecta con un coeficiente correlacional de -1.36 y un nivel de significancia 0.05, respecto a un p-valor 0.347, demuestra que hay una relación débil entre la dimensión de gobierno ha empleado y los servicios públicos que brinda la Municipalidad de Rioja 2022, por lo que se admite que la entidad requiere mayores esfuerzos de capacitación en el uso y manejo adecuado de las TIC a los funcionarios de tal forma que incremente su productividad y que puedan brindar al público general un mejor servicio digital que permita llegar a más personas crenado espacios de interacción a través del gobierno electrónico.

Por consiguiente en la dimensión **gobierno a gobierno** se evidencia una correlación positiva muy baja con un coeficiente correlacional de 0.165 % con un nivel de significancia 0.05, respecto a un p-valor 0,253, por ello se infiera que existe una correlación significativa entre la dimensión gobierno a gobierno y los servicios públicos que brinda la entidad garantiza que ejerce un buen gobierno digitalizado a nivel interinstitucional por medio de las plataformas digitales y canales de comunicación ejerciendo procesos administrativos a distancia.

Según el objetivo general de la investigación se obtuvo que el gobierno electrónico tiene relación negativa mínima con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022. Además, se demostrada con una correlación de Rho Spearman de  $(r) = -0.093$ . Por lo que se admite que existe una correlación negativa muy baja por lo que queda descartada la  $H^0$  de la investigación.

Se deduce que el gobierno electrónico en la Municipalidad presenta muchas deficiencias por lo que no presenta impacto significativo respecto a la calidad de servicios públicos que brinda la entidad. Si bien la entidad brinda el servicio de gobierno electrónico para llegar a los usuarios pero que aún no está siendo ejecutada de forma eficiente debido a que no cuentan con las Tecnologías adecuadas e innovadoras que permitan que permitan que los servicios que se brinden a los usuarios sean comprensible y permita agilizar y optimizar procesos y satisfacer expectativas de los usuarios; además, de ello es necesario incrementar los flujos de comunicación, información e impulsar el fortalecimiento de capacidades de los funcionarios en el uso y manejo de herramientas digitales así como fomentar una cultura informática a nivel de la institución y a los ciudadano para poder lograr el propósito de incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa pública.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe una relación negativa muy baja entre el gobierno electrónico y los servicios públicos de la Municipalidad provincial de Rioja 2022. Esto se demuestra con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de  $(r) = -0.093$ . y con un p-valor de 0,521. Además, se obtuvo un porcentaje de dependencia de  $-9.3\%$  entre las variables de estudio.
- 6.2. El nivel de las dimensiones del gobierno electrónico en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022, se encontró que el gobierno a ciudadano es bueno con 86%, es decir, que la entidad cuenta con medios digitales adecuados que permiten satisfacer necesidades de los ciudadanos. Por su parte, el gobierno a empresa es también bueno con 80% significa que la entidad genera confianza en sus plataformas y canales de información para que las empresas puedan realizar sus trámites a distancia con ahorros tiempo y costos. Así mismo el gobierno a empleado es bueno con 84% se asume que la entidad cuenta con una prestación de servicios virtual eficiente. Por último, el de gobierno a gobierno es bueno con 66% lo que demuestra el débil fortalecimiento en la generación de flujos de comunicación e intercambio de información entre los gobiernos locales y nacionales.
- 6.3. El nivel de las dimensiones de la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022, se encontró en flexibilidad un nivel bueno con 69%, que significa la entidad presta atención oportuna al usuario pero necesita fortalecer la capacidad de atención y buen trato a los usuarios la disponibilidad para priorizar sus necesidades, en cuanto a capacidad de respuesta con nivel regular con 58%, es decir existen deficiencias en las respuestas oportunas a los trabajadores administrativos, así mismo, en seguridad un nivel regular con 96% demuestra que no hay credibilidad y confianza en los ciudadanos para realizar operaciones y procesos por medio de



herramientas digitales o portales de información. en empatía un nivel regular con 52% es decir que al momento de realizar el servicio los funcionarios deben generar confianza a los usuarios y plena disposición para atender sus necesidades aclarar dudas quejas y sugerencias y en elementos tangibles un nivel bueno con 78% que evidencia que la entidad cuenta con infraestructuras y ambientes idóneos que garantizan la seguridad para brindar servicios públicos.

6.4. Existe relación no significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022. En cuanto a gobierno a ciudadano se encontró una correlación positiva muy baja con un coeficiente correlacional de 0.032, con un p-valor de 0,825 y con dependencia de un 3% respecto a la dimensión gobierno a empresa se determinó una correlación negativa baja con un coeficiente correlacional de -0,274 , un p-valor 0.054 y con una dependencia de – 27% entre la dimensión y la variable servicios públicos así también en gobierno a empleado se identificó una correlación negativa grande y perfecta con un coeficiente correlacional de -1.36 y un p-valor 0.347 además, de una dependencia de -136% y finalmente, en cuanto la dimensión gobierno a gobierno se encontró una correlación positiva muy baja con un coeficiente correlacional de 0.165 % con un p-valor y una dependencia de 16%.entre la dimensión y la variable servicios públicos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al alcalde de la Municipalidad provincial de Rioja 2022, como principal autoridad y representante legal de la institución, implementar herramientas tecnológicas adecuadas y sofisticadas por medio de convenios interinstitucionales para brindar una adecuada y oportuna atención a los ciudadanos garantizando que los procesos administrativos sean más ágiles y al menor costo posible, lo que permitirá incrementar la productividad en su gestión y generación de una mayor credibilidad de los ciudadanos hacia la institución.
- 7.2. Al alcalde, promover una cultura informática en la entidad mediante el desarrollo de programas de capacitación sobre uso y manejo de herramientas tecnológicas, y plataformas de comunicación dirigido a funcionarios para brindar una mejor calidad de servicios a los ciudadanos e incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión administrativa basada en la generación de valor público la transparencia y el buen servicio al ciudadano.
- 7.3. Al jefe del área de sistemas y tecnología informáticas, brindar soporte oportuno a los colaboradores y promover el uso permanente de los medios y sistemas digitales portales web, plataformas institucionales, garantizando que la información proporcionada se mantenga en constante actualización y al alcance de los usuarios así como también propiciar espacios de intercambio entre entidad y la población sencillos de comprender y dinamizar el gobierno digital en todas la áreas.
- 7.4. Al alcalde propiciar espacios de interacción con los ciudadanos donde se les brinde capacitaciones sobre como poder acceder a las canales de comunicación con la entidad explicarles sobre los procedimientos para realizar sus trámites, ello va contribuir a fortalecer la imagen institucional y la participación ciudadana, así como generación de valor público.

## REFERENCIAS

Arias, E. (2021). *Modelo de gobierno electrónico y el valor público en la Municipalidad Provincial de Tayacaja, Huancayo, Perú*. Tesis doctoral, Universidad Nacional del centro del Perú.

<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6764?show=full>

Banco interamericano de desarrollo (2019). *Agenda digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades. Gobernarte ideas innovadoras para mejores gobiernos*.

<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>

Berroeta-Torres, H., y Vidal-Moranta, T., (2012). *La noción de espacio público y la configuración de la ciudad: fundamentos para los relatos de pérdida, civilidad y disputa*. Revista Latinoamericana, p 11(31).

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718)

Castillo-Salazar, R.N., Cárdenas- Murieta, M.,Palomino- Alvarado G.P (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 898-913.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>

Cordero-Torres, J., (2011) *Los servicios públicos como derecho de los individuos* Ciencia: Revista Científica y Sociedad. pp. 682-701

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022786005>

Delgado-Fernández, T., & Sánchez-Díaz, A. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/40.pdf

Decreto Legislativo N° 1412. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital (13 de setiembre de 2018).  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

De la Torre, I., (2015) Espacio público y colectivo social. *Revista electrónica Nova Scientia* N° 14 Vol. 7 (2), 2015. ISSN 2007 - 0705. pp: 495 – 510.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v7n14/2007-0705-ns-7-14-00495.pdf>

Duque-Oliva, E.J., (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, p, 64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Escudero, C., Cortes, L., ( 2017) Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%A9fica.pdf>

Fernández, M.,(2015) *Marco jurídico estructural de la administración pública federal Mexicana*.<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4519/14.pdf>

Gil, J., Sandoval, R., & Luna, L. (2015). *Avances y retos del Gobierno Digital en México*. Toluca de Lerdo - México. Copyright Coedición  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/41353/Avances+y+Retos+del+Gobierno+Digital+en+Mexico+OK+.pdf?sequence=1>

Hernández R., Fernández C. & Baptista M. (2013) *Metodología de la investigación* (5a ed). México D.F: McGraw-Hill.

<https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.>

Hernández, P. (2016). *Gestión pública y desarrollo sostenible en el distrito de San Juan de Lurigancho*, 2016. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6144>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: interamericana

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

López, P., y Fcahelli, S. (2015) *Metodología de la investigación social cuantitativa*. 67. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf)

Marín-Jodar, A., (2010). *La era digital: nuevos medios, nuevos usuarios y nuevos profesionales*. Artículo de revista, p.71.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199514914045>

Mora- Contreras, C., (2011) La calidad del servicio y satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162.

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Naser, A., (2011) *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental*.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf)

Nàser, A., Concha, G., (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*.

[https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf)

Organización de los Estados Americanos, (2016) *Guía de mecanismos para la promoción de la transparencia y la integridad en las Américas*.  
[https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

Ortiz, E., Nagles, N., (2013) *Gestión de Tecnología e innovación Teoría Proceso y Practica*.

<https://editorial.universidadean.edu.co/media/acceso-abierto/gestion-de-tecnologia-e-innovacion-ean.pdf>

Picon, D., & Gallarreto, M., (2015). Descomposición jerárquica de la unidad de análisis.

[https://www.researchgate.net/publication/326948514\\_Descomposicion\\_jerarquica\\_de\\_la\\_Unidad\\_de\\_analisis](https://www.researchgate.net/publication/326948514_Descomposicion_jerarquica_de_la_Unidad_de_analisis)

Real Academia Española. (2021). <https://dle.rae.es/gobierno>

Resolución Ministerial N° 065-2021. Plan del Gobierno Digital 2021-2023 (18 de febrero del 2021). <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>

Real Academia Española. (2021). <https://dle.rae.es/rendici%C3%B3n?m=form>

Ríos, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Los Olivos - Perú].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47547>

Rivoir, A., y Morales, M. (2019). *Tecnologías digitales: Miradas críticas de la apreciación en América Latina*.

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20191128031455/Tecnologias-digitales.pdf>

Simón, W. (2018). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú.

<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>

Silva, D. & Heredia, F (2019) Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la victoria. Rev. INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación. 2021. Vol. 8/No. 1, pp. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/download/1549/2233/7549>

Soto, H. (2021) Gobierno electrónico en la gestión de procesos de una municipalidad provincial, Apurímac, 2021[Tesis de maestría]

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70587/Oscco\\_SHG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70587/Oscco_SHG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez-Duarte, E (2008). *Las tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social*. Revista Electrónica Educare, p, 155-162. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114584020>

Sandoval, S. A. (2008). *Gobierno electrónico: elementos de facilidad de uso y valor público de los portales de internet local en México* (tesis de maestría Universidad Flacso Mexico).

[https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/10469/1221/TF\\_LACSO-2008SASC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/10469/1221/TF_LACSO-2008SASC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez., Reyes, C., Mejía, K., (2018) *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Torres, M., Vásquez, C., y Vilorio, A., (2010). *Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico*. Universidad, Ciencia y Tecnología, 14(54), 055-064. <http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316>

Toro-García A., Gutiérrez-Vargas, C., & Correa-Ortiz L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1235-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11278-4-10-20210901%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1235-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11278-4-10-20210901%20(1).pdf)

Torres, M., Vásquez, C., y Vilorio, A., (2010). *Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico*. Universidad, Ciencia y Tecnología, 14(54), 055-064. <http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316>

Vargas-Cordero, Z., (2009). *la investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Revista Educación, 33 (1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>

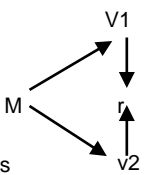
Villatoro, V., (2006). *Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca*, (Tesis de Maestría) Universidad de San Marcos de Guatemala.



# **ANEXOS**

### Matriz de Consistencia

Gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones del gobierno electrónico en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la calidad servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de las dimensiones del gobierno electrónico en la Municipalidad provincial de Rioja 2022.</p> <p>Conocer el nivel de las dimensiones de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja 2022.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: El nivel de las dimensiones del gobierno electrónico en la Municipalidad provincial de Rioja 2022 es alto.</p> <p>H2: El nivel de las dimensiones de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja 2022 es alto.</p> <p>H3: Existe relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja 2022</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica que se utilizará es la encuesta.</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Los instrumentos que se utilizará serán 2 cuestionarios.</p>														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones															
<p><b>Diseño:</b></p> <p>Diseño no experimental, tipo básica, de nivel correlacional con enfoque cuantitativo.</p> <p>Dónde:</p> <p>M =Administrativos  V1 =Gobierno electrónico  V2=Servicios públicos  r =Correlación de variables</p> 	<p><b>Población</b></p> <p>La población estuvo conformada por 50 administrativos.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra es censal.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gobierno electrónico</td> <td>Gobierno a ciudadano</td> </tr> <tr> <td>Gobierno a empresa</td> </tr> <tr> <td>Gobierno a empleado</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Servicios públicos</td> <td>Gobierno a gobierno</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Elementos tangibles</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gobierno electrónico	Gobierno a ciudadano	Gobierno a empresa	Gobierno a empleado	Servicios públicos	Gobierno a gobierno	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía		Elementos tangibles
Variables	Dimensiones																
Gobierno electrónico	Gobierno a ciudadano																
	Gobierno a empresa																
	Gobierno a empleado																
Servicios públicos	Gobierno a gobierno																
	Fiabilidad																
	Capacidad de respuesta																
	Seguridad																
	Empatía																
	Elementos tangibles																

**Matriz de operacionalización de variables**

Gobierno electrónico y calidad de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Rioja, 2022

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES /ASPECTOS	INDICADORES	ESCALA/MEDICIÓN
<b>V1. Gobierno electrónico</b>	Es la transformación de un gobierno, un cambio de paradigma en la administración pública, a través del uso intensivo de las TIC, que se orienta a mejorar los servicios y la información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, así como también mejorar y simplificar procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana (Nàser y Concha, 2011)	El gobierno electrónico es un cambio en la reforma del estado que busca mejorar la gestión gubernamental con una nueva plataforma de gobierno mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación para brindar servicios públicos más eficaces y eficiente promoviendo la participación ciudadana. Se medirá a través de un cuestionario estructurado en cuatro dimensiones.	Gobierno al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorro de tiempo y dinero</li> <li>Flexibilidad en tramites</li> <li>Acceso a la información</li> </ul>	Ordinal
			Gobierno a empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorro de tiempo y dinero</li> <li>Flexibilidad en tramites</li> <li>Acceso a la información</li> </ul>	
			Gobierno a empleado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo profesional</li> <li>Capacitación</li> <li>Participación</li> </ul>	
			Gobierno a Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación intergubernamental</li> <li>Provisión de servicios</li> <li>Acceso a servicios de información</li> </ul>	
<b>V2. Servicios públicos</b>	El servicio comprende el conjunto de actividades identificables e intangibles que son el objeto de una transacción para brindar satisfacción a los clientes, de acuerdo a sus deseos y necesidades, dichos servicios dan como resultado la propiedad de algo (Zeithaml, et al., 2009)	Se trata de la prestación de servicios de forma continua y regular por parte de una organización para satisfacer deseos y necesidades de la población en general. Se medirá a través de un cuestionario de cinco dimensiones.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios al usuario</li> <li>Provisión de servicios</li> <li>Acceso a servicios de información</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramites en tiempo razonable</li> <li>Atención rápida y oportuna</li> <li>Disposición de funcionarios para atender</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza en la prestación de servicios</li> <li>Cumplimiento de horarios establecidos</li> <li>Información clara y precisa</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interés para aclarar inquietudes</li> <li>Atención y cortesía de los funcionarios</li> <li>Respeto</li> </ul>	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de infraestructura</li> <li>Estado de equipos e instalaciones</li> </ul>	

**Instrumento de recolección de datos**

**Cuestionario para medir gobierno electrónico**

**Datos informativos:**

**Género:**                     **M**                                         **F**

**E-mail:**.....

**Instrucciones:** Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo determinar la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta.

<b>MUY MALO</b>	<b>MALO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>Ítems</b>	<b>Enunciados</b>	<b>Valoración</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Gobierno a ciudadano</b>						
1	Considera que las herramientas digitales que tiene la organización, le permiten agilizar los trámites administrativos.					
2	Considera que las herramientas digitales de la institución, le permite ahorrar gastos en operaciones.					
3	Las herramientas digitales que tiene la organización, le permiten brindar servicios de manera eficiente.					
4	Considera que las herramientas digitales, le permiten tener acceso a la información.					
5	Considera que las herramientas digitales le ayudan a minimizar costos.					
<b>Gobierno a empresa</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Considera que las herramientas digitales le permiten ahorrar dinero.					
7	Considera que los servicios digitales de la organización, se adecuan a las necesidades de los usuarios.					
8	Considera que de las herramientas digitales brinda la información verdadera.					
9	Considera que las herramientas digitales en la organización, simplifican sus trámites.					
<b>Gobierno a empleado</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Considera que las herramientas digitales le ayudan al crecimiento profesional.					
11	Considera que las herramientas digitales le ayudan a mejorar sus capacidades para brindar un mejor servicio.					
12	Considera que las herramientas digitales le permiten intercambiar información entre colaboradores.					
13	Considera que las herramientas digitales contribuyen en aumentar su productividad.					
<b>Gobierno a gobierno</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Considera que las herramientas digitales permiten intercambiar información con otras entidades.					
15	Considera que las herramientas digitales que tiene la organización, son adecuadas para la prestación de servicios.					
16	Considera que las herramientas digitales permiten el acceso libre a la información administrativa.					

Tabla de equivalencia

Niveles	Rangos
Bueno	65-80
Regular	49-64
Malo	16-48

Dimensiones	Niveles	Rangos
D1	Bueno	17-25
	Regular	09-16
	Malo	04-09
D2	Bueno	14-20
	Regular	07-13
	Malo	04-06
D3	Bueno	14-20
	Regular	07-13
	Malo	04-06
D4	Bueno	11-15
	Regular	06-10
	Malo	04-05

## Cuestionario para medir los servicios públicos

### Datos informativos:

Género:

 M

 F

E-mail:.....

**Instrucciones:** Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo determinar la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta.

MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	NEUTRO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Flexibilidad</b>					
1	Considera que los servicios digitales, son adecuados para satisfacer necesidades del usuario.					
2	Considera que los servicios digitales, son eficientes.					
3	Considera que las herramientas digitales permiten hacer seguimiento constante de su gestión.					
	<b>Capacidad de respuesta</b>	1	2	3	4	5
4	Considera que los servicios digitales se dan en tiempo razonable (oportuno).					
5	Considera que los servicios que brinda la organización, se dan de forma permanente.					
6	Considera que los servicios digitales están basados en valores éticos.					
	<b>Seguridad</b>	1	2	3	4	5
7	Considera que los servicios digitales le generan confianza en su trabajo.					
8	Considera usted que los servicios digitales respetan los horarios establecidos.					
9	Considera que los servicios de información digital son claros.					
10	Considera que los servicios de información digital son precisos.					
	<b>Empatía</b>	1	2	3	4	5
11	Considera que los colaboradores de la organización, le ayudan a despejar dudas en sus trámites.					
12	Considera que los colaboradores de la organización, muestran una atención cordial al usuario.					
13	Considera que la organización fomenta el respeto entre colaboradores - usuarios.					
	<b>Elementos tangibles</b>	1	2	3	4	5
14	Considera que las instalaciones que tiene la organización, brindan la seguridad para la ejecución de sus funciones.					
15	Considera que las herramientas digitales son de buena calidad.					
16	Considera que las herramientas digitales que son de gran utilidad para la atención al usuario.					

### Tabla de Equivalencia

Niveles	Rangos
Bueno	65-80
Regular	49-64
Malo	16-48

Dimensiones	Niveles	Rangos
D1	Bueno	11-15
	Regular	06-10
	Malo	04-05
D2	Bueno	11-15
	Regular	06-10
	Malo	04-05
D3	Bueno	14-20
	Regular	07-13
	Malo	04-06
D4	Bueno	11-15
	Regular	06-10
	Malo	04-05
D5	Bueno	11-15
	Regular	06-10
	Malo	04-05

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Soria Bardales, Norman  
Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Sauce  
Especialidad : Doctor en gestión Empresarial  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de gobierno electrónico  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Abad Cotrina, Diana

### 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: <b>Gobierno electrónico.</b>					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: <b>Gobierno electrónico.</b>				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: <b>Gobierno electrónico.</b>					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(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

El Instrumento guarda relación con los objetivos y matriz de operacionalización de variables.  
Aplicable para la investigación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8 = Excelente**

Tarapoto 03 de junio de 2022

  
Dr. Norman Soria Bardales  
MAT# 19-214



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg.Ivo Martin Encomenderos Bancallán  
Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la UCV-Tarapoto  
Especialidad : Magister en Docencia Universitaria  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de gobierno electrónico  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Abad Cotrina, Diana

### 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: <b>Gobierno electrónico.</b>					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: <b>Gobierno electrónico.</b>					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: <b>Gobierno electrónico.</b>					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	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(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

A partir de la revisión de la matriz de consistencia se entiende que el interés del investigador es conocer la percepción del personal administrativo de la municipalidad, respecto a la implementación del gobierno electrónico, en tal sentido para la evaluación de esta variable se considera que el instrumento es adecuado por lo que se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.7= Excelente**

  
Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
ECONOMISTA  
Reg. 0134 - CELAM

Tarapoto 05 de junio de 2022.

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Doctor en gestión universitaria  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de gobierno electrónico  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Abad Cotrina, Diana

### 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: <b>Gobierno electrónico.</b>				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: <b>Gobierno electrónico.</b>					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: <b>Gobierno electrónico.</b>					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	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(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

Instrumento válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.7 = Excelente**

Tarapoto 07 de junio de 2022.

  
Dr. José Manuel Delgado Bardales  
DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Soria Bardales, Norman  
Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Sauce  
Especialidad : Doctor en gestión Empresarial  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de servicios públicos  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Abad Cotrina, Diana

### 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: <b>Servicios públicos.</b>				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: <b>Servicios públicos.</b>					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: <b>Servicios públicos.</b>					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(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).

### II.OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento guarda relación con los objetivos y matriz de operacionalización de variables. Aplicable para la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.8 = excelente**

  
Dr. Norman Soria Bardales  
MATR- 19-214

Tarapoto 03 de junio de 2022

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallán  
Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la UCV-Tarapoto  
Especialidad : Magister en Docencia Universitaria  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de servicios públicos  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Abad Cotrina, Diana

### 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: <b>Servicios públicos.</b>					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: <b>Servicios públicos.</b>				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: <b>Servicios públicos.</b>					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(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

A partir de la revisión de la matriz de consistencia se entiende que el interés del investigador es conocer la percepción del personal administrativo de la municipalidad, desde su rol o competencia respecto a los servicios públicos, en tal sentido se considera que para el propósito de la investigación el instrumento es adecuado por lo que se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7= excelente

Tarapoto 05 de junio de 2022.

  
Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
ECONOMISTA  
Reg. 0134 - CELAM

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Doctor en gestión universitaria  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de servicios públicos  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Abad Cotrina, Diana

### 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: <b>Servicios públicos.</b>				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: <b>Servicios públicos.</b>				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: <b>Servicios públicos.</b>					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(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

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.7 = excelente**

Tarapoto 07 de junio de 2022.

  
Dr. José Manuel Delgado Bardales  
DOCENTE POS GRADO

**Tabla 2:** Variable 1: *Gobierno electrónico*

<b>Resumen del proceso de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	50	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	00	0.0
	Total	50	100.0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 3:** *Confiabilidad del número de preguntas*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.83	16

**Tabla 4:** Variable 2: *Servicios públicos*

<b>Resumen del proceso de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	50	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	00	0.0
	Total	50	100.0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 5:** *Confiabilidad del número de preguntas*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.85	16



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA**  
GERENCIA MUNICIPAL

"Rioja ciudad de los sombreros y capital del carnaval en la región San Martín"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Rioja, 13 de junio del 2022

CARTA N° 045-2022-GM/MPR

SEÑORA:

Br. DIANA ABAD COTRINA  
Estudiante de Posgrado UCV-Tarapoto

Ciudad.-

ASUNTO : REMITO AUTORIZACIÓN PARA  
APLICAR ENCUESTA

REF. : Documento S/N, Reg. MP N° 6898  
\*\*\*\*\*

Cordiales saludos:

Es grato dirigirme a Usted, para saludarlo muy cordialmente; y en atención a lo solicitado en el documento de la referencia, remito a usted AUTORIZACIÓN para la aplicación de una encuesta a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Rioja, respecto a su investigación denominado "Gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022".

Sin más que añadir, me despido afectuosamente.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE RIOJA  
ESDR NEVEL ACERITO AGUIAR MAS  
GERENTE MUNICIPAL

C.c. Arch  
NAAM/GM  
NJGR/sec  
REG. N° 1509

Reg. Documento	00206493
Reg. Expediente	00204641

Jr. San Martín N° 1000 - 1002 - RIOJA  
gmunicipal@munirioja.gob.pe  
www.munirioja.gob.pe  
Tel. (042) 558043



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Datos Generales

Nombre de la organización:	
"Municipalidad Provincial de Rioja"	RUC: 20148170933
Nombre del Titular o Gerente Municipal	
Nombres y Apellidos: NEISER ALBERTO AGUILAR MÁS	DNI: 40451252

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo<sup>(\*)</sup>, autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022"	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Abad Cotrina, Diana	76881290

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Rioja, 13 de junio del 2022

Firma:   
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA  
E. con Neiser Alberto Aguilar Más  
GERENTE MUNICIPAL

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.



### Alpha Cronbach de la variable gobierno electrónico

N° Encuestas Piloto	Preguntas																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Sum fila (t)
1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	62
2	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	67
3	3	4	3	5	4	3	3	3	5	3	5	3	4	4	3	4	59
4	3	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	65
5	1	3	1	3	4	4	4	4	1	2	3	4	1	4	3	3	45
6	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	68
7	4	5	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	56
8	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	67
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	3	4	62
10	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	53
11	3	1	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	2	3	50
12	3	5	5	3	5	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	65
13	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	69
14	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	62
15	5	3	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	66
<b>PROMEDIO columna (i)</b>	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	Varianza Total
<b>DESV EST columna Si</b>	1.06	1.05	1.06	0.65	0.86	0.53	0.74	0.68	1.30	0.70	0.76	0.82	0.96	0.62	0.64	0.70	Columnas
<b>VARIANZA por ítem</b>	1.11	1.10	1.11	0.43	0.74	0.29	0.55	0.46	1.70	0.50	0.57	0.67	0.92	0.38	0.41	0.50	Varianzas total de ítems St <sup>2</sup>
<b>SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si<sup>2</sup></b>	<b>11.43</b>																<b>51.07</b>

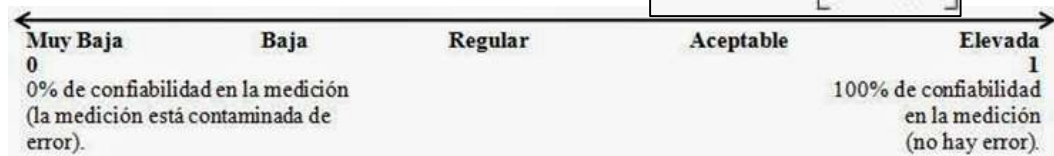
Numero de ítems : 16

Reemplazando:

$$\alpha = 1.0667 \cdot 0.7762$$

**$\alpha = 0.83$**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$



### Alpha Cronbach de la variable servicios públicos

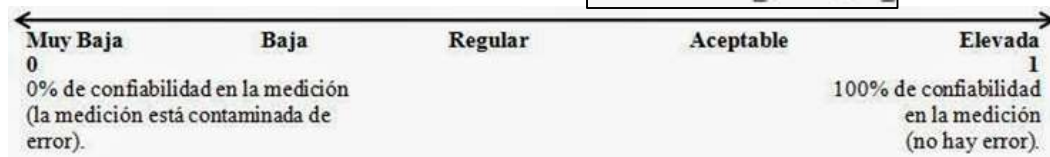
N° Encuestas Piloto	Preguntas																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Sum fila (t)
1	5	5	3	5	2	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	66
2	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	65
3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	64
4	4	3	4	4	1	4	4	1	4	2	4	5	4	4	5	4	40
5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	2	4	3	5	58
6	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	60
7	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	2	62
8	3	5	4	3	5	2	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	60
9	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	2	4	5	63
10	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	65
11	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	4	2	5	64
12	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	66
13	3	3	4	4	5	3	3	4	3	5	2	5	4	3	4	4	59
14	1	3	1	3	4	4	4	4	1	2	3	4	1	4	3	3	45
15	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	68
<b>PROMEDIO columna (i)</b>	3.73	3.67	3.60	4.13	3.80	3.87	3.93	3.67	3.73	3.67	3.67	4.20	4.00	3.87	3.80	4.13	Varianza Total
<b>DESV EST columna Si</b>	1.03	0.72	0.83	0.64	1.21	0.92	0.59	0.98	1.03	0.82	0.62	0.77	1.13	0.92	0.86	0.83	Columnas
<b>VARIANZA por ítem</b>	1.07	0.52	0.69	0.41	1.46	0.84	0.35	0.95	1.07	0.67	0.38	0.60	1.29	0.84	0.74	0.70	Varianzas total de ítems St <sup>2</sup>
<b>SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si<sup>2</sup></b>	<b>12.56</b>																<b>61.38</b>

Numero de ítems : 16  
Reemplazando:

$$\alpha = 1.0667 \cdot 0.7953$$

$$\alpha = 0.85$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$



Datos de la variable gobierno electrónico

N°	Gobierno a Ciudadano (1-5)						Gobierno a empresa (6-9)					Gobierno a empelado (10-13)					Gobierno a gobierno (14-16)			
	1	2	3	4	5		6	7	8	9		10	11	12	13		14	15	16	
1	4	4	3	4	3	18	4	1	4	5	14	3	5	2	4	14	4	3	5	12
2	3	4	4	3	5	19	2	4	3	4	13	4	3	3	5	15	5	4	1	10
3	4	4	3	5	4	20	5	4	3	4	16	1	4	4	3	12	4	3	3	10
4	5	4	3	5	4	21	5	3	4	3	15	3	4	3	2	12	5	4	2	11
5	3	4	3	4	5	19	3	4	3	2	12	4	5	3	4	16	4	3	4	11
6	5	5	4	4	3	21	4	3	4	3	14	5	4	5	4	18	3	5	4	12
7	4	3	2	3	2	14	5	4	3	3	15	4	3	5	2	14	4	3	5	12
8	2	3	4	3	3	15	4	3	3	4	14	5	3	3	4	15	5	4	4	13
9	4	4	3	4	3	18	4	1	4	5	14	3	4	3	3	13	4	3	2	9
10	4	4	3	4	5	20	3	4	3	4	14	3	4	5	3	15	4	2	5	11
11	3	4	3	4	5	19	4	4	4	5	17	5	3	5	4	17	3	5	4	12
12	3	3	4	4	5	19	3	4	4	3	14	5	2	5	4	16	3	4	1	8
13	4	4	4	3	5	20	5	4	5	3	17	5	3	3	5	16	4	3	3	10
14	4	3	4	5	3	19	4	3	4	5	16	4	2	5	4	15	3	4	2	9
15	4	4	3	4	5	20	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	4	4	4	12
16	5	4	5	3	5	22	4	4	4	3	15	4	5	3	4	16	5	4	4	13
17	3	4	3	5	4	19	3	3	3	5	14	3	5	3	4	15	4	3	4	11
18	3	3	4	5	5	20	4	4	3	5	16	3	4	5	4	16	5	4	3	12
19	4	3	4	3	3	17	4	3	3	2	12	5	3	3	4	15	5	4	4	13
20	4	3	4	4	5	20	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	4	4	4	12
21	4	5	3	3	4	19	4	2	3	4	13	4	5	4	3	16	4	3	3	10
22	4	5	3	4	5	21	4	3	5	5	17	4	3	4	4	15	4	4	5	13
23	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	3	5	16	3	3	3	9
24	3	3	3	4	2	15	4	3	3	3	13	3	5	4	4	16	4	3	3	10
25	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	12
26	3	5	5	3	5	21	3	5	4	5	17	3	4	5	5	17	3	4	2	9
27	3	4	4	4	4	19	5	3	4	5	17	5	5	4	4	18	5	3	5	13
28	5	4	4	4	3	20	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	12
29	5	3	3	5	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	5	4	5	14
30	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	14	5	3	4	4	16	3	4	3	10
31	5	5	5	5	2	22	3	4	3	3	13	4	4	5	4	17	4	4	4	12
32	4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	14	3	4	3	2	12	5	4	2	11
33	4	3	3	3	3	16	5	4	4	4	17	4	5	3	4	16	4	3	4	11
34	4	4	4	4	1	17	3	4	1	4	12	5	4	5	4	18	3	5	4	12
35	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	14	4	3	5	2	14	4	3	5	12
36	4	4	4	4	3	19	3	5	3	5	16	5	3	3	4	15	5	4	4	13
37	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	2	9
38	3	5	4	3	5	20	2	4	4	3	13	4	4	4	4	16	3	3	4	10
39	4	4	4	4	5	21	5	3	2	4	14	3	4	4	5	16	2	4	5	11
40	5	4	3	5	4	21	5	4	5	3	17	4	4	4	4	16	2	2	4	8
41	4	3	4	4	5	20	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	3	3	3	9
42	4	5	3	3	4	19	2	3	4	4	13	4	3	4	3	14	4	4	4	12
43	4	5	3	4	5	21	3	5	5	4	17	4	4	3	4	15	2	3	2	7
44	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	14	4	3	5	2	14	4	3	5	12
45	4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	14	3	4	3	2	12	5	4	2	11
46	3	4	5	5	4	21	4	3	5	5	17	4	5	4	4	17	4	3	5	12
47	3	4	3	3	5	18	3	3	2	4	12	3	3	4	4	14	4	4	4	12
48	3	4	4	5	4	20	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	4	4	4	12
49	4	4	4	4	5	21	5	3	2	4	14	3	4	4	5	16	2	4	5	11
50	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	2	9

Datos de la variable servicios públicos

N	Flexibilidad (1-3)			4	Capacidad de Respuesta (4-6)			8	Seguridad (7-10)				12	Empatia (11-13)			14	Elementos tangibles (14-16)			
	1	2	3		4	5	6		7	8	9	10		11	12	13		15	16		
1	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	4	15	3	4	4	11	4	4	3	11
2	4	3	2	9	3	3	2	8	2	3	2	2	9	2	3	3	8	3	3	3	9
3	5	4	4	13	3	3	5	11	5	3	4	4	16	3	4	5	12	4	3	4	11
4	4	4	4	12	3	4	4	11	5	5	4	4	18	4	4	3	11	3	4	4	11
5	5	5	4	14	4	3	4	11	5	5	4	3	17	4	5	3	12	4	3	4	11
6	4	3	3	10	4	5	4	13	4	4	3	3	14	4	4	3	11	4	3	5	12
7	3	3	3	9	2	3	3	8	3	4	2	2	11	3	3	4	10	5	4	3	12
8	3	4	3	10	2	3	3	8	4	3	4	4	15	4	4	5	13	4	4	5	13
9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	3	4	14	4	4	3	11	4	4	4	12
10	3	4	4	11	3	3	2	8	4	3	4	4	15	4	3	3	10	4	3	4	11
11	4	4	3	11	3	3	2	8	2	3	3	4	12	4	4	4	12	3	4	5	12
12	4	3	3	10	3	1	4	8	4	4	4	3	15	4	2	2	8	3	2	4	9
13	4	3	3	10	3	4	3	10	3	4	3	3	13	1	3	4	8	4	4	4	12
14	4	3	4	11	4	3	3	10	3	3	4	3	13	3	3	3	9	4	4	4	12
15	2	2	3	7	2	4	4	10	4	3	4	4	15	3	3	4	10	3	3	3	9
16	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	3	4	13	3	2	4	9	5	5	4	14
17	4	3	4	11	5	4	4	13	5	1	2	4	12	5	5	5	15	2	4	3	9
18	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	12	5	4	4	13
19	4	4	5	13	3	4	3	10	4	5	5	5	19	4	3	4	11	4	4	4	12
20	2	2	4	8	4	4	2	10	3	3	3	2	11	3	3	4	10	3	3	3	9
21	3	3	3	9	4	4	4	12	5	5	4	3	17	4	3	4	11	5	4	4	13
22	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	3	3	14	4	3	3	10	4	4	4	12
23	3	3	5	11	4	3	4	11	2	4	3	2	11	3	4	4	11	3	3	2	8
24	3	3	5	11	4	3	2	9	4	4	4	2	14	3	4	4	11	4	3	4	11
25	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	3	15	3	3	4	10	4	3	3	10
26	4	4	5	13	3	3	4	10	3	4	4	4	15	3	3	3	9	4	4	5	13
27	3	3	5	11	4	3	4	11	4	3	4	4	15	4	4	4	12	5	4	3	12
28	4	4	4	12	3	4	3	10	4	2	2	2	10	4	4	3	11	4	4	4	12
29	4	4	3	11	4	3	3	10	5	4	3	3	15	4	4	5	13	4	3	4	11
30	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	3	15	3	3	4	10	4	3	3	10
31	5	5	5	15	4	3	4	11	4	3	3	4	14	4	3	3	10	4	4	4	12
32	3	4	3	10	3	3	4	10	4	4	3	3	14	4	4	3	11	4	4	5	13
33	3	3	5	11	3	4	3	10	3	3	3	2	11	2	3	4	9	4	3	4	11
34	5	4	3	12	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	4	3	10	4	3	5	12
35	4	3	4	11	3	3	4	10	3	4	5	4	16	4	3	3	10	5	4	4	13
36	4	4	4	12	5	2	4	11	4	4	3	2	13	2	4	3	9	4	3	4	11
37	3	3	3	9	4	3	3	10	2	3	5	4	14	3	3	3	9	5	4	4	13
38	3	3	5	11	4	3	2	9	4	4	4	2	14	3	4	4	11	4	3	4	11
39	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	3	15	3	3	4	10	4	3	3	10
40	3	3	3	9	4	3	4	11	4	3	3	4	14	4	3	3	10	4	4	4	12
41	3	5	4	12	5	2	4	11	3	4	4	4	15	3	3	4	10	2	4	3	9
42	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	3	15	2	4	5	11	4	4	5	13
43	5	4	3	12	4	5	4	13	3	4	4	4	15	3	4	4	11	3	3	3	9
44	4	4	3	11	5	4	4	13	4	3	4	5	16	4	2	5	11	4	4	4	12
45	3	4	4	11	5	4	4	13	5	4	4	5	18	3	5	4	12	4	3	5	12
46	4	3	3	10	3	4	3	10	3	4	3	3	13	1	3	4	8	4	4	4	12
47	4	3	4	11	4	3	3	10	3	3	4	3	13	3	3	3	9	4	4	4	12
48	3	3	5	11	3	4	3	10	3	3	3	2	11	2	3	3	8	4	3	4	11
49	5	4	3	12	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	4	3	10	4	3	5	12
50	3	3	5	11	4	3	2	9	4	4	4	2	14	3	4	4	11	4	3	4	11

Base de datos de gobierno electronico y servicios públicos

N°	GOBIERNO ELECTRÓNICO					SERVICIOS PÚBLICOS					
	Gobierno a Ciudadano (1-5)	Gobierno a empresa (6-9)	Gobierno a empelado (10-13)	Gobierno a gobierno (14-16)		Flexibilidad (1-3)	Capacidad de Respuesta (5-6)	Seguridad (7-10)	Empatia (11-13)	Elementos Tangibles (14-16)	
1	18	14	14	12	58	10	10	15	11	11	57
2	19	13	15	10	57	9	8	9	8	9	43
3	20	16	12	10	58	13	11	16	12	11	63
4	21	15	12	11	59	12	11	18	11	11	63
5	19	12	16	11	58	14	11	17	12	11	65
6	21	14	18	12	65	10	13	14	11	12	60
7	14	15	14	12	55	9	8	11	10	12	50
8	15	14	15	13	57	10	8	15	13	13	59
9	18	14	13	9	54	9	12	14	11	12	58
10	20	14	15	11	60	11	8	15	10	11	55
11	19	17	17	12	65	11	8	12	12	12	55
12	19	14	16	8	57	10	8	15	8	9	50
13	20	17	16	10	63	10	10	13	8	12	53
14	19	16	15	9	59	11	10	13	9	12	55
15	20	15	13	12	60	7	10	15	10	9	51
16	22	15	16	13	66	10	10	13	9	14	56
17	19	14	15	11	59	11	13	12	15	9	60
18	20	16	16	12	64	14	12	15	12	13	66
19	17	12	15	13	57	13	10	19	11	12	65
20	20	18	17	12	67	8	10	11	10	9	48
21	19	13	16	10	58	9	12	17	11	13	62
22	21	17	15	13	66	11	11	14	10	12	58
23	20	14	16	9	59	11	11	11	11	8	52
24	15	13	16	10	54	11	9	14	11	11	56
25	18	15	15	12	60	12	9	15	10	10	56
26	21	17	17	9	64	13	10	15	9	13	60
27	19	17	18	13	67	11	11	15	12	12	61
28	20	15	15	12	62	12	10	10	11	12	55
29	20	15	16	14	65	11	10	15	13	11	60
30	16	14	16	10	56	12	9	15	10	10	56
31	22	13	17	12	64	15	11	14	10	12	62
32	19	14	12	11	56	10	10	14	11	13	58
33	16	17	16	11	60	11	10	11	9	11	52
34	17	12	18	12	59	12	12	12	10	12	58
35	16	14	14	12	56	11	10	16	10	13	60
36	19	16	15	13	63	12	11	13	9	11	56
37	19	15	13	9	56	9	10	14	9	13	55
38	20	13	16	10	59	11	9	14	11	11	56
39	21	14	16	11	62	12	9	15	10	10	56
40	21	17	16	8	62	9	11	14	10	12	56
41	20	18	16	9	63	12	11	15	10	9	57
42	19	13	14	12	58	12	11	15	11	13	62
43	21	17	15	7	60	12	13	15	11	9	60
44	16	14	14	12	56	11	13	16	11	12	63
45	19	14	12	11	56	11	13	18	12	12	66
46	21	17	17	12	67	10	10	13	8	12	53
47	18	12	14	12	56	11	10	13	9	12	55
48	20	18	17	12	67	11	10	11	8	11	51
49	21	14	16	11	62	12	12	12	10	12	58
50	19	15	13	9	56	11	9	14	11	11	56



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022", cuyo autor es ABAD COTRINA DIANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

TARAPOTO, 05 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL <b>DNI:</b> 40035201 <b>ORCID</b> 0000-0002-0196-1351	Firmado digitalmente por: CJULIANR16 el 05-08- 2022 19:56:21

Código documento Trilce: TRI - 0393891