



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Gobierno electrónico y calidad de atención al ciudadano en la  
municipalidad distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas,  
Cusco 2022**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Turpo Puma, Edwin ([orcid.org/0000-0002-7326-7641](https://orcid.org/0000-0002-7326-7641))

**ASESOR:**

Dr. Colquepisco Paucar, Nilo Teodoro ([orcid.org/0000-002-2984-6603](https://orcid.org/0000-002-2984-6603))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA – PERÚ  
2022

**DEDICATORIA:**

A Dios, por ser mi guía, por cuidar de mí siempre y mi familia, por bendecirme y darme mucha fortaleza para seguir adelante. A mi padre que está en el cielo que siempre me inculco que estudie y sea un buen profesional.

**AGRADECIMIENTO:**

A mi esposa e hija por todo el apoyo que siempre me brindan en todo momento y me dan mucha fortaleza para seguir adelante.

A los docentes de posgrado de esta casa de estudio por compartir sus conocimientos, contribuyendo en el desarrollo de mi etapa profesional y en especial a mi asesor por sus enseñanzas.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA:.....	ii
AGRADECIMIENTO:.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I INTRODUCCIÓN. ....	1
II.- MARCO TEÓRICO. ....	4
III METODOLOGÍA.....	11
3.1. Diseño y Tipo de Investigación. ....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población y Muestreo.....	13
3.4 Técnica e instrumento para recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos: .....	14
3.6 Análisis de Datos .....	144
3.7. Aspectos Éticos.....	15
IV RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	26
VI CONCLUSIONES .....	34
VII RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencia de la variable G. Electrónico y sus dimensiones.....	16
Tabla 2. Distribución de frecuencia de la variable Calidad de Atención al Ciudadano y sus dimensiones.....	17
Tabla 3. Tabla de contingencia entre la Gobierno Electrónico y la Calidad de Atención al ciudadano.....	18
Tabla 4. Tabla de contingencia entre TIC y la calidad de atención al ciudadano. ....	19
Tabla 5. Tabla de contingencia entre el órgano de la administración pública y comunicación y la calidad de atención al ciudadano. ....	20
Tabla 6. Tabla de contingencia entre la transparencia en el sector público y comunicación y la calidad de atención al ciudadano.....	21
Tabla 7. Correlación de Spearman, gobierno electrónico y calidad de servicio.....	22
Tabla 8. Correlación de Spearman, tecnologías de la Información y la calidad de atención al ciudadano .....	23
Tabla 9. Correlación de Spearman, órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano.....	24
Tabla 10. Correlación de Spearman, órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano.....	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Esquema de Correlación .....	11

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo establecer la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022; la investigación es de tipo investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional, método cuantitativo y el diseño es no experimental y transversal; cuya población estuvo conformada por 50 funcionarios y trabajadores; se utilizó la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario. El resultado general en la prueba de hipótesis que se obtuvo mediante un determinado valor de la prueba de correlación Rho de Spearman con un valor de  $r=0,845$ , lo que demuestra que existe una relación positiva y significativa, valor de  $p = 0,000 < 0,05$ , lo que demuestra que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Esto representa, cuando se implemente de mejor manera el Gobierno Electrónico tendrá una mayor calidad de atención al ciudadano en las diferentes espacios y áreas de la institución en favor de la ciudadanía.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, calidad de atención al ciudadano, TIC

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to establish the relationship between electronic government and the quality of citizen service in the district municipality of Chamaca, province of Chumbivilcas, Cusco 2022; the research is of the applied research type, with a descriptive correlational level, a quantitative method and the design is non-experimental and transversal; whose population was made up of 50 officials and workers; the survey was used and a questionnaire was used as an instrument. The general result in the hypothesis test that was obtained by a certain value of Spearman's Rho correlation test with a value of  $r=0.845$ , which shows that there is a positive and significant relationship, value of  $\rho = 0.000 < 0, 05$ , which shows that the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. This represents, when the Electronic Government is implemented in a better way, it will have a higher quality of attention to the citizen in the different spaces and areas of the institution in favor of the citizenry.

Keywords: Electronic government, quality of citizen service, ICT



## **I. INTRODUCCIÓN.**

El Gobierno Electrónico en la actualidad es una herramienta muy fundamental dentro del estado de tal manera tenga una cercanía con los ciudadanos generando transparencia y eficacia en todos los servicios públicos que presta; en América Latina se viene implementando el gobierno electrónico para así fortalecer a las entidades del estado con la finalidad de fortalecer a los entes del estado y de tal manera ofrecer servicios de calidad con lo cual generan el acercamiento entre el estado y la población a mediante la tecnología de información y comunicación, en tal razón el gobierno electrónico transforma y modifica el estado lo cual implica que el uso de la tecnología es muy útil para poder satisfacer a los ciudadanos, apresurar trámites dentro de la entidad, procedimientos y sobre todo la transparencia el cual genera la confianza de la ciudadanía.

En el país se promulgó la Ley 27806 en la cual tiene como fin motivar la claridad de las actuaciones del estado y se rige mediante la información que es un derecho, la misma que está estipulado en el Art 2 núm. 5 de la carta magna, en tal sentido sé avala el acceso de la información de todas las entidades públicas, teniendo en cuenta algunas limitantes estipulados en los artículos 15 y 17 de dicha ley, de la misma manera con el desarrollo de nuevas tecnologías ha cambiado el modo qué manera se permite la información donde no solo viene de manera física sino también de manera virtual, así mismo las innovaciones tecnológicas de hoy en día se habla del “Gobierno Electrónico” donde se da uso constante a TIC.

En el caso de los gobiernos locales específicamente la municipalidad de Chamaca, provincia de Chumbivilcas, manifestar que la implementación tecnológica mejora los servicios de atención e información que se ofrece y se genera una calidad de atención al poblador de a pie.

Para el presente problema se precisa que la municipalidad distrital de Chamaca a la fecha no cuenta con instrumentos de gestión actualizados así con una página web institucional adecuada en la cual se pueda apreciar los avances y aspectos de Modernización de la Entidad (Chamaca, 2019), está realidad no solo es en este distrito, es una constante en toda la provincia de Chumbivilcas en consecuencia se genera una insatisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad de atención.

En la actualidad los instrumentos de gestión como son MOF, ROF, POI, PEI, etc. se encuentran desactualizados y en muchos casos no existían, el motivo que no se actualiza e implementa es por desconocimiento y por disponibilidad económica; de la misma manera las entidades del Estado no realizan capacitaciones ni le dan importancia en motivar su actualización para tener una Municipalidad Moderna acorde a la (Normas Legales - PCM); Lo cual genera una percepción negativa por parte del ciudadano hacia la Municipalidad Distrital de Chamaca y una mala atención por parte de los funcionarios encargados de brindar la orientación al ciudadano.

Según lo establecido por Fernández Bedoya (2020), manifestar que el trabajo de investigación tiene las justificaciones teóricas, prácticas y metodológicas, ya que producirá nuevos conocimientos sobre la implementación del gobierno digital enmarcado en el decreto legislativo 1412 y su vinculación con el acceso a la información y la calidad en la atención al ciudadano refrendado en la ley 27806.

Así mismo la justificación práctica dará luces del grado de avance, acceso, y progreso a las TIC en la M.D de Chamaca, el cual será un referente para construir el grado de satisfacción en los vecinos, el cual servirá para tomar las decisiones que crea conveniente la autoridad para poder corregir y mejorar en todo aspecto la calidad de la atención al ciudadano; justificar metodológicamente el cual tendrá en cuenta las diferentes visiones que tuvieron investigadores previos en temas parecidos, pero aplicando nuevas incógnitas y planteamientos, que podrán ser cuantificados y los fenómenos descritos desde la perspectiva de un observador, y está basada en el método cuantitativo y se usará técnicas de investigación como las encuestas, cuestionarios, observación, entrevista y análisis de datos.

Por último la justificación social tendrá relevancia, ya que podrá ayudar a determinar en qué situación se encuentra el gobierno electrónico, oportunidad del acceso a las TIC y el acceso a la información del ciudadano que vive en Chamaca y a posteriori a determinar y ejecutar las mejores decisiones en bien de los ciudadanos de chamaca.

En ese sentido se plantea el problema general: ¿Cuál es el impacto que genera el G. Electrónico en la calidad de la atención al ciudadano en la M.D de

Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022?; así mismo, los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre las TIC y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022?, ¿Cuál es la relación entre los órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022?, ¿Cuál es la relación entre la transparencia en el sector público y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022?

De la misma manera se determina el objetivo general, que es la de establecer la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022; sobre los objetivos específicos son, establecer la relaciones entre las TIC y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022, establecer la relación entre los órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022, establecer la relación entre la transparencia en el sector público y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022.

Igualmente, se plantea como hipótesis general; Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022, así mismo se considera como hipótesis específicas las siguientes; HE1. Existe relación significativa entre las tecnologías de la Información y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022; HE2. Existe relación significativa entre los órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022; HE3. Existe relación significativa entre la transparencia en el sector público y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022.

## **II.- MARCO TEÓRICO.**

Existen antecedentes Internacionales relacionados con el tema materia de investigación, en ese sentido y para este estudio se consideró como referencias los siguientes:

Como primera investigación: Martinez Rico, (2017), en su estudio del gobierno electrónico en Latinoamérica de los países México, Chile, Colombia y Uruguay, en la cual tiene como objetivo, como es el avance del gobierno digital, para lo cual se revisó y estudió a municipalidades de los países descritos líneas arriba, la investigación es deductiva y se hizo un análisis de los gobiernos locales, se tuvo una aplicación de técnica de revisión de documentos, observaciones y exploratorias, donde explican cuál es la realidad de conceptos y como resultados se indica que los gobiernos de Latinoamérica creen que los gobiernos electrónicos están en un proceso evolutivo, en ese sentido están dando mayor importancia y prioridad a las herramientas TIC y sus respectivas reformas de las entidades, de la misma manera obtuvieron resultados alentadores respecto a la visita de sus portales web, en ese sentido se refleja un promedio con los siguientes resultados 53,64% donde necesitan de un portal web institucional amigable en la cual sirva de mucha utilidad en la satisfacción de los ciudadanos; en ese entender los países con mayor porcentaje de amigabilidad de sus portales son Colombia 61.06% y Chile 56.99%.

Lizargo Galva (2018), en su estudio que realizó en américa latina sobre la percepción de la corrupción en el gobierno electrónico y, en la cual tuvo como objetivo establecer cuál es la correlación que existe a partir de una apreciación de los ciudadanos entre variables descritas, la investigación fue no experimental y de un enfoque cuantitativo; sobre los resultados, respecto al gobierno indican que, existe un 38,8% de percepción de corrupción en América Latina, mientras que la correlación de ambas variables es 0.623, de la misma manera indica que el mayor grado de corrupción de acuerdo a los resultados son la democracia 0.831 y madurez 0.424.

Cesseti Angela Beatriz, (2016), en su tesis de investigación en las universidades de Argentina (Nacional del Sur) y Taiwán (Chiao Tun), cuyo objetivo general fue la de establecer el uso y particularidad de las redes sociales en las universidades materia de estudio y el gobierno electrónico; en este estudio

se usó el método cuantitativo, diseño de tipo experimental y no descriptivo, así mismo para recabar la información usó la encuesta, donde se pudo evaluar la tendencia en el uso de redes sociales; de la misma manera se concluyó en la investigación que existen logros significativos en el uso de la tecnología, se pudo ver los cambios en la actuación de los ciudadanos en el uso constante de las redes sociales y se evidenció la correlación entre el gobierno y ciudadano; durante el trabajo de campo se usó la encuesta en la en ambas ciudades universitarias lo cual permitió confirmar el alto uso de las redes sociales, es así que evidenció los resultados 86.7% tuvo acceso a las redes sociales para tener la información al día, el 65.5% manifiesta tener un acceso diario y 21.2% manifestó tener un gran acceso.

Lopez Najarro (2012), en la investigación que realizó sobre el gobierno autónomo y satisfacción al cliente y su desempeño laboral, en la cual se tiene como objetivo constituir la relación del desempeño laboral de funcionarios para mejorar la satisfacción del cliente; se obtuvo la encuesta para recabar información , donde los resultados que se obtuvieron fueron que el 70.0% indicó que desempeño laboral tiene relación con la satisfacción del cliente y un 40.0% indicó que los servidores públicos tienen conocimiento de los trámites que brindan y atienden a un total de 380 encuestados, de acuerdo a la aplicación de la fórmula de chiquadrado se obtiene un valor de 3,841 donde se corrobora que la variable del desempeño laboral tiene una correlación positiva con la satisfacción del cliente.

Cardenas y Bardales (2020), en la investigación que realizó, tuvo como objetivo reconocer las características de las variables del desempeño laboral con la finalidad de poder perfeccionar la gestión de la entidad materia de estudio, de la misma manera la investigación es básica y descriptiva, así mismo para conseguir la información se empleó una revisión sistemática de artículos científicos los cuales estaban enmarcados en el desempeño laboral; es así que se tuvo como resultados donde el 50% de dichos artículos científicos son enmarcados con el avance de las habilidades y competencias de los funcionarios municipales, así mismo el 30% de los funcionarios considera que están orientados en el uso de TIC y un 20% de los funcionarios precisa el uso correcto de las metodologías y coeficiencias empleadas al análisis de sus objetivos institucionales.

Dentro del contexto nacional existen antecedentes en la cual son materia del estudio y se toma como referencia las siguientes:

Simon Aylas (2018), en el estudio que realizó en la cual tiene como objetivo; establecer los elementos del G. Electrónico que dañan la gestión pública, así mismo se efectuó el trabajo con un corte transversal y de tipo básico; respecto a la población, son trabajadores y colaboradores de la entidad de Yanacancha; y para los resultados se aplicó la estadística en la cual se obtuvo valores que comprenden a un intervalo de confianza de 19.54 en la gestión pública y respecto a las dimensiones externas de 18.849 donde muestra que tiene una correlación significativa entre ambas variables, de la misma manera se obtuvo un 0.0496 el cual muestra que si tiene una influencia enorme en G. Electrónico y la gestión pública en la entidad materia de investigación.

Aranibar Quenhua (2019), de acuerdo al estudio realizado en la cual se fijó el objetivo general de establecer la correlación entre el G. Electrónico y la gestión pública; para el estudio se usó la correlación descriptiva a nivel de diseño; la metodología fue experimental transversal, respecto a la población materia de estudio se basó en doce expertos en materia administrativa y de G. Electrónico, con 31,943 ciudadanos de Yungay, de la misma manera se tuvo como muestra a 380 personas y se seleccionaron aleatoriamente y simple, también se usó la encuesta a los trabajadores; en la investigación se concluyó según Pearson donde se obtuvo una correlación positiva con las dos variables, y muestra un valor de 0,7985.

Valdera Olivos (2021), de acuerdo al estudio de investigación que efectuó en la cual determinó el objetivo de establecer correlación de motivación y desempeño laboral; la investigación es de tipo correlacional, diseño no empírico con un enfoque de análisis cuantitativo; de la misma manera se usaron los cuestionarios y tuvo una elaboración por cada variable, se obtuvo resultados y se concluyeron de los treinta y un trabajadores se evidenció un 32% de la muestra una escala alta, el 36% de escala medio y un 32% de escala baja con relación a motivación; así mismo, respecto a la variable del desempeño laboral muestra que el 35.5% una escala alta, 35.5% de escala media y por último el 29% nivel bajo, en ese sentido se manifiesta que hay una correlación positiva de 0.871 de acuerdo a Spearman.

De la misma manera la base teórica que está inmerso en los cambios de innovaciones tecnológicas es así que hoy en día se habla del “Gobierno Electrónico” en la cual se da uso constantes de la TIC y la entidad del estado están inmersos, para el trabajo de investigación los gobiernos locales específicamente de la municipalidad distrital de Chamaca, de la misma manera manifestar que la implementación tecnológica mejora los servicios de atención e información que se ofrece y se genera una adecuada atención al ciudadano aumentando la eficiencia de la gestión.

Así mismo, darle un enfoque gerencial a la utilización del presupuesto generando buenos resultados con herramientas como la simplificación administrativa, calidad de atención, personal calificado para el puesto, responsabilidad, evaluación de resultados, eficiencia en la asignación de tareas y sobre todo su cumplimiento de gasto del recurso y sobre todo rendición de cuentas claras y transparentes.

Ante la problemática de las ineficiencias del estado el 29.01.2002 se divulgó la Ley N° 27658, derogando el Decreto Legislativo N° 834 (17.07.1996), con este instrumento legal se declara la modernización del estado, de esta manera se establecen principios, mecanismos, herramientas y acciones que se deben de cumplir, teniendo como una finalidad principal obtener los mayores índices de eficacia y eficiencia en el estado, en ese sentido se consiga una mejor y mayor atención al ciudadano, dándole prioridad a uso de los fondos del erario público, de la misma manera se tiene como objetivo alcanzar un estado al servicio de la ciudadanía, buscando una participación activa de la ciudadanía a través de sus canales llegando a tener la descentralización adecuada y transparente en todas sus gestiones que realicen los servidores públicos.

Criado y Ramilo (2003), define a las TIC respecto a la administración pública, como una diferencia de la comunicación y los medios de información a través de los que interrelacionan y se vinculan con otras personas u organizaciones mediante el uso de correos electrónicos, portales y páginas web institucionales, celulares y demás herramientas, foros privados, webinars, vídeos conferencias, intranet, ondas de radios, etc.

Vargas Diaz (2011) En el trabajo de investigación concluyen luego de una lista de conceptos de Gobierno Electrónico donde abarca los subsecuentes

elementos para conceptualizar, en ese sentido, es relacionada con una adecuada aplicación de las TIC el cual involucran las innovaciones de relacionamiento interna y externo del Gobierno con las demás entidades gubernamentales, de la misma manera con sus propios trabajadores, empresas y los ciudadanos, especialmente en aplicaciones con Internet, así mismo manifiesta que tiene un efecto en la organización y sus funciones del Gobierno el cual es conexo al abastecimiento de información gubernamental y a las otorgamiento de servicio a los ciudadanos, como las participaciones en los procesos estatales, también permite mejorar la utilización de recursos para así lograr los objetivos gubernamentales; implementar significa realizar una serie de pasos, procedimientos y procesos, donde no precisamente sean próximos.

Rivera Urrutia, (2006), manifiesta que el G. Electrónico radica en una nueva óptica de la clasificación en la gestión pública, donde promueve la facilidad, eficiencia, accesibilidad y sobre todo la transparencia en la cual responde a las exigencias y solicitudes de la ciudadanía a través de un uso por medio del uso íntegro de las TICs, exclusivamente en el aspecto interno del sector público como las relaciones diarias entre la ciudadanía y la administración pública. Con esta definición, prevalece la combinación aguda de las TIC en la cual funda una manera especial de organizar la gestión en las entidades públicas, distinguiendo además principalmente su importancia para perfeccionar la atención a la ciudadanía y el aumento del trabajo interno de la entidad pública.

Carta Iberoamericana G. Electronico (2007), consideran al G. Electrónico como un buen uso de las TICs en las diferentes entidades y órganos, con la finalidad de mejorar los productos e información ofrecidos a la ciudadanía, el cual estará alineando la eficiencia y eficacia de la gestión pública de tal manera incrementar y mejorar la transparencia en las instituciones públicas y difundir el beneficio de la ciudadanía. La adaptación del G. Electrónico en sector público, los países iberoamericanos se prometen a la complacencia de las necesidades de tal manera que van a contribuir al beneficio de la sociedad, envista que será una difícil respuesta a las pretensiones de la tecnología que provienen del mercado, el G. Electrónico el cual implica que la ciudadanía en lograr obtener una relación con la gestión pública en cada momento.



Naser y Concha (2011), define al G. Electrónico de una forma del uso de las TIC con la finalidad de otorgar asistencias gubernamentales sin tener ninguna dificultad de restricción por las distancias, complejidad y tiempos de la entidad, la interacción interna con los precedentes e inicio del G. Electrónico y el coste que se genera en la integración dentro de las TIC en los servicios públicos que se prestan, solidariamente con una administración de recursos sea de manera correcta que son elementos muy satisfactoria con la finalidad de obtener un gestión flexible, eficiente, ágil y sobre todo que sea transparente para poder lograr una buena gestión.

De Armas Urquiza y De Armas Suarez (2011), manifiesta que la evolución del G. Electrónico se conlleva en 4 facetas, las cuales son; La existencia, en este punto el estado tiene el manejo principal del internet para una buena propagación de sus portales y los sitios webs de cada entidad, de tal manera poner de una manera directa e inmediata de la información, en la actualidad no existe mucha participación con los ciudadanos por medio de la información que sea dispuesta en línea y no les accede a la comunicación; por otro lado la relación, en esta fase es factible tener una comunicación más cercana con el ciudadano y el estado, así mismo, estar listos para recabar información; La opinión, de tal manera establecer una comunicación con la población por diversos mecanismos como correos electrónicos, masificación de formularios, etc.; la transacción, una vez cumplida los anteriores facetas el estado debe brindar a la ciudadanía de empezar, realizar seguimientos y terminar alguna diligencia en trámites, sin que el ciudadano pueda ir físicamente y en persona a la entidad.

Charry Aysanoa (2021), define como calidad de atención a la agrupación de tareas que hacen las entidades en favor de los ciudadanía; López Vásquez, Olivera Hospinal y Tinoco Reyes (2018), De la misma manera da un concepto de calidad de atención de una apreciación final que tienen los ciudadanos luego de ser beneficiario de los servicios que prestaron la entidad. Cisneros Mora (2015), también manifiesta sobre la calidad de atención al ciudadano el cual debe dar una garantía al cumplimiento de sus derechos, del mismo modo garantizar que sus trámites que realizan en las entidades del estado. Arias Evaristo, (2018), también manifiesta para poder obtener una mejora en la atención de calidad se debe tener presente la capacitación y motivación a los funcionarios y trabajadores de las

áreas involucradas y tener el compromiso con el desarrollo de sus funciones que le corresponden otorgándole la importancia que se debe en sus funciones en beneficio de la población.

Galindo Camacho, (2000), indica que las instituciones gubernamentales brindan sus actividades y atención mediante sus oficinas y unidades orgánicas, la definición de órgano es de utilidad para indicar a la entidad que es la unidad que es parte integrante de manifestación y de hecho.

Cuando se referencia a la transparencia de gestión, Naessens H (2010), indica, que la transparencia tiene como uno de los principales principios éticos en la cual el trabajador del estado debe de tener que usar como parte de sus funciones de su labor cotidiana, parte de ahí la necesidad de realizar la investigación y realizar una comparación con otros conocimientos como son; acceso a la información, rendición de cuentas y derecho a la información; con los cuales la transparencia concierta de la misma manera tienen relacionamiento en su trabajo cotidiano.

Mauricio Merino (2020); manifiesta debidamente que la visión de la transparencia está en demostrar las mejoras continuas de tal manera generar más convencimientos que incertidumbres, los derechos de accesos de primer orden, a través del uso de servicios y bienes prestados por los administrativos, es así que los ciudadanos obtienen una forma de ejercerlos de una manera eficiente con calidad y solicitarles mejoras y garantías en todo aspecto.

Según Camisón, Cruz, y Gonzales (2016), manifiesta sobre la definición de mejora continua el cual determina los procedimientos que van a mejorar a incrementar la valoración de toda gestión, así mismo este concepto y su atención tiene mucha importancia y beneficio en las operaciones que realizan entidades gubernamentales.

También conceptualizar la mejora continua con la finalidad mejorar la operabilidad de los procedimientos, las mismas que tienen como base la falta de dar una verificación continua de las operaciones de las deficiencias, problemas, racionalizar y minimizar costos así como los diferentes factores que permitirán darle un buen uso óptimo de los recursos asignados.

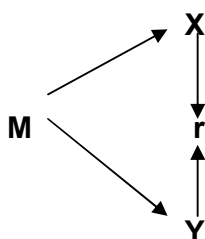
### III METODOLOGÍA.

#### 3.1. Diseño y Tipo de Investigación.

El tipo de investigación es aplicada, de un nivel descriptivo correlacional, el método cuantitativo y el diseño no experimental y transversal, porque se aumentó los conocimientos científicos con las variables de gobierno electrónico y calidad de atención al ciudadano. Hernandez Sampieri, Fernandez Collado y Baptista Lucio, (2014), definió las cualidades del enfoque cuantitativo; una forma de medir los fenómenos, en la cual se prueba las hipótesis a través de la estadística mediante un procedimiento probatorio, deductivo, analítico y secuencial, examinando la realidad objetiva. Dentro de sus virtudes están el control de los fenómenos, la generalización de resultados, réplica, predicción, y precisión siendo de la siguiente manera:

Figura 1

*Esquema de correlación*



**Dónde:**

M: Muestra.

X: Variable Gobierno electrónico.

Y: Variable Calidad de atención al ciudadano.

r: Correlación.

Método de investigación, Arias Odon (2006), definió la metodología como un conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas.

Así mismo, el tipo de investigación es básico, en vista que proporciona importante información y conocimiento para el aporte con nuevos conceptos, formas e ideas de cómo saber concebir los problemas materia de investigación.

Sobre el enfoque cuantitativo, son conjuntos de procesos tanto probatorio y secuencial, cada fase antepone al siguiente y de ninguna manera se puede evitar

o esquivar, respecto al orden indicar que fue rígido e implacable, esto también se reflejó en la necesidad de realizar mediciones estimando las dimensiones de los problemas de investigación, por otra parte, en la investigación se planteó la dificultad de estudio definido y preciso, también se realizó un estudio intelectual y se elaboró el marco teórico, los que se establecieron en hipótesis; la creación de la hipótesis al conseguir los datos, el recojo de datos se basa en la medición usando métodos científicos; respecto a los resultados es medible de acuerdo a los métodos estadísticos, con la obtención de datos se realizaran las interpretaciones a causa de las hipótesis el cual tiene que ser el más objetivo, también indicar que deben de seguir un patrón previsible y organizado y sistematiza los resultados Sampieri, Metodología de la Investigación, (2009).

Como se apreció en las citas anteriores, la investigación sobre el Gobierno Electrónico y calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca Provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022, tuvo un enfoque cuantitativo porque las variables fueron medidas a través de métodos estadísticos y de alcance descriptivo porque se describieron las variables y no experimental ya que el investigador solo observó el desarrollo de las variables.

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

Se presentan y definen conceptualmente las variables de la investigación, empleando la citación de trabajos selectivos y pertinentes. Se definió las dimensiones, bajo las cuales se medirán las variables, con sustento en la teoría vinculada al asunto:

Variable Independiente:

Gobierno electrónico

Es el uso de comunicación e información en los distintos órganos del aparato estatal con la finalidad de optimizar la información y sobre todo ofrecer buen servicio a la ciudadanía, orientando con eficiencia y eficacia en la administración pública y principalmente aumentar esencialmente la transparencia en la administración pública y las participaciones activas de la ciudadanía. PCM,(2022).

Salvador Serna (2016), manifestó, es el intercambio e interrelación que benefician a las TIC en el cual para una implementación principal se tiene que tener reglas de relación entre los socios y la administración, también indicó que

las instituciones que contribuyen a suministrar servicios públicos, en los elementos de brindar servicios y bienes, las que incluyen las prestaciones de suministros y demás servicios.

Rivera Urrutia, (2006), manifestó que el G. Electrónico radica en una nueva óptica de la clasificación en la gestión pública, donde promueve la facilidad, eficiencia, accesibilidad y sobre todo la transparencia en la cual responde a las exigencias y solicitudes de la ciudadanía a través de un uso por medio del uso íntegro de las TICs, exclusivamente en el aspecto interno del sector público como las relaciones diarias entre la ciudadanía y la administración pública. Con esta definición, prevalece la combinación aguda de las TIC en la cual funda una manera especial de organizar la gestión en las entidades públicas, distinguiendo además principalmente su importancia para perfeccionar la atención a la ciudadanía y el aumento del trabajo interno de la entidad pública.

Dimensión a1 TIC

Dimensión a2 Órganos de la Administración Pública

Dimensión a3 Transparencia en el Sector Público

Variable Dependiente:

Calidad de atención al ciudadano.

Respecto a la definición de la atención al ciudadano es una acción elaborada por las entidades cuyo directriz es la de orientar a complacer las necesidades de sus usuarios, de la misma manera viene ser parte del proceso de mejoramiento continuo con orientación a la satisfacción del ciudadano (Najuy Gody, 2011)

Dimensión b1 Satisfacción de necesidades.

Dimensión b2 Mejora continua.

### **3.3 Población y Muestreo.**

**Población:** Cabezas Mejía, Andrade Naranjo y Torres Santamaria, (2018), definió a la población donde se considera a las unidades que serán analizadas y que viene ser porción del universo, en ese sentido se tiene que hacer una correcta delimitación con la finalidad de la obtención de los resultados esperados en el objetivo; de la misma manera Baena Paz, (2017) manifestó a la población como una porción de la totalidad de la población que es esencia de la

investigación. Para la investigación la población estuvo compuesta por 50 trabajadores y funcionarios de la municipalidad distrital de Chamaca.

Criterios de inclusión: Se aceptó la participación voluntaria, en la cual no gozó de vacaciones durante el desarrollo de la investigación y debió estar trabajando más de 3 meses. Como criterios de exclusión: El trabajador o funcionario que no aceptó participar voluntariamente, gozó de vacaciones durante el desarrollo de la investigación o con menos de 3 meses de labor.

**Muestreo:** Según, Cabezas Mejía, Andrade Naranjo y Torres Santamaria, (2018), definió el muestreo probabilístico que viene a ser la probabilidad de existencia en esta muestreo se realizó de forma aleatoria, y la evaluación actual se utilizó la oportunidad como razón y herramienta de selección. En relación a la técnica para la muestra de la investigación, de elección al azar con un muestreo aleatorio simple, para el estudio que se viene desarrollando estuvo compuesta por 15 trabajadores y funcionarios.

### **3.4 Técnica e instrumento para recolección de datos.**

Técnica: Para el presente estudio se utilizó la encuesta el cual permitió conseguir información a través de un conjunto de preguntas claras, coherentes y objetivas.

También se utilizó la técnica de observación donde se vió el proceso de implementación del G. Electrónico, así como el proceso de acceso a la información.

Instrumento: En este caso se usó el cuestionario la misma que es el más aplicado para poder recolectar información para la investigación cuantitativa Muñoz Rocha, (2016), la misma que fue validado por especialistas.

### **3.5 Procedimientos:**

Se pidió permiso a la Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Chamaca y se tuvo dos visitas y se aplicó la técnica de observación durante dos horas, así mismo se aplicó el cuestionario a los funcionarios sobre el G. Electrónico y la calidad en la atención al ciudadano.

### **3.6 Análisis de Datos**

Para poder procesar los datos se utilizó el programa SPSS versión 23; con la cual se realizó un análisis descriptivo, donde se dió a conocer los niveles de las variables independiente y dependiente como también la correlación significativa

entre G. Electrónico y la calidad en la atención al ciudadano. Para ello, se empleó la estadística inferencial mediante los coeficientes correlacionales de Spearman.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Al momento de manipular los datos recopilados, que fueron de producción propia, teniendo en cuenta que no se manipuló los datos, los cuales son regidos por los siguientes principios justicia, no maleficencia, autonomía y, beneficencia.

## IV RESULTADOS

### Análisis Descriptivo.

#### Resultado del nivel de la variable G. Electrónico y sus dimensiones.

Tabla 1. Distribución de frecuencia de la variable G. Electrónico y sus dimensiones.

Niveles	V1: G. ELECTRONICO		D1: TIC		D2: ORGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		D3: TRANSPARENCIA SECTOR PÚBLICO	
	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%
BAJO	3	20,0	4	26,7	5	33,3	3	20,0
MEDIO	10	66,7	9	60,0	8	53,3	10	66,7
ALTO	2	13,3	2	13,3	2	13,3	2	13,3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

Como se puede apreciar en la tabla 1, para la variable G. Electrónico se obtuvo un mayor porcentaje en el nivel medio con 66.7%, mientras que el 20% tuvo un nivel bajo y 13.3% tiene un nivel alto.

En cuanto a la primera dimensión TIC se observó que el 60% tuvo un nivel medio, mientras que un 26.7% tuvo un nivel bajo y el nivel alto contó con un 13.3%.

En cuanto a la segunda dimensión Órganos de la Administración Pública se observó que el 53.3% tuvo un nivel medio, mientras que un 33.3% tuvo un nivel bajo y el nivel alto contó con un 13.3%.

En cuanto a la tercera dimensión Transparencia en el Sector Público se observó que 66.7% tuvo un nivel medio, mientras que un 20% tuvo un nivel bajo y el nivel alto contó con un 13.3%.



**Resultado del nivel de la variable Calidad de Atención al Ciudadano y sus dimensiones.**

*Tabla 2. Distribución de frecuencia de la variable Calidad de Atención al Ciudadano y sus dimensiones.*

Niveles	V1: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		D1: SATISFACCIÓN DE NECESIDADES		D2: MEJORA CONTINUA	
	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%
BAJO	4	26,7	5	33,3	4	26,7
MEDIO	8	53,3	8	53,3	8	53,3
ALTO	3	20,0	2	13,3	3	20,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

Como se puede apreciar en la tabla 2, para la variable Calidad de Atención al Ciudadano se obtuvo un mayor porcentaje en el nivel medio con 53.3%, mientras que el 26.7% tuvo un nivel bajo y el nivel alto contó con un 20%.

En cuanto a la primera dimensión Satisfacción de Necesidades se observó que el 53.3% tuvo un nivel medio, mientras que un 33.3% tuvo un nivel bajo y el nivel alto contó con un 13.3%.

En cuanto a la segunda dimensión mejora continua se observó que el 53.3% obtuvo un nivel medio, mientras que un 26.7% tuvo un nivel bajo y el nivel alto contó con un 20%.

**Resultados según la relación entre las dimensiones del G. Electrónico y Calidad de Atención al Ciudadano.**

**Resultado del objetivo general**

- Determinar la relación entre el G. Electrónico y la Calidad de Atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022.

*Tabla 3. Tabla de contingencia entre la Gobierno Electrónico y la Calidad de Atención al ciudadano*

		CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total		
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	Nivel bajo	Recuento	3	0	0	3	
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	
	Nivel medio	Recuento	1	8	1	10	
		% del total	6,7%	53,3%	6,7%	66,7%	
	Nivel alta	Recuento	0	0	2	2	
		% del total	0,0%	0,0%	13,3%	13,3%	
	Total		Recuento	4	8	3	15
			% del total	<b>26,7%</b>	<b>53,3%</b>	<b>20,0%</b>	<b>100,0%</b>

La Tabla 3 muestra el nivel de la variable G. Electrónico y la Calidad de Atención al ciudadano donde el 53,3% obtuvo un nivel medio que equivale a 8 encuestados, mientras que un 20,0% tuvo un nivel bajo que equivale a 3 encuestados y un 13,3% tuvo un nivel alto que equivale a 2 encuestados.

## Resultado del objetivo específico 1

- Establecer la relación entre las tecnologías de la Información y comunicación y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022

Tabla 4. Tabla de contingencia entre TIC y la calidad de atención al ciudadano.

		CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
TIC	Nivel bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	26,7%	0,0%	0,0%	26,7%
	Nivel medio	Recuento	0	8	1	9
		% del total	0,0%	53,3%	6,7%	60,0%
	Nivel alta	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	13,3%	13,3%
	Total	Recuento	4	8	3	15
		% del total	26,7%	53,3%	20,0%	100,0%

La Tabla 4 muestra el nivel de la variable Calidad de Atención al Ciudadano y la dimensión TIC de la variable G. Electrónico donde un 53,3% obtuvo un nivel medio que equivale a 8 encuestados, mientras que un 26,7% se tuvo un nivel bajo que equivale a 4 encuestados y un 13,3% tuvo un nivel alto que equivale a 2 encuestados.

## Resultado del objetivo específico 2

- Establecer la relación entre el órgano de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022

Tabla 5. Tabla de contingencia entre el órgano de la administración pública y comunicación y la calidad de atención al ciudadano.

		CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
<b>ORGANO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>	Nivel bajo	Recuento	3	2	0	5
		% del total	20,0%	13,3%	0,0%	33,3%
	Nivel medio	Recuento	1	6	1	8
		% del total	6,7%	40,0%	6,7%	53,3%
	Nivel alta	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	13,3%	13,3%
Total		Recuento	4	8	3	15
		% del total	<b>26,7%</b>	<b>53,3%</b>	<b>20,0%</b>	<b>100,0%</b>

La Tabla 5 muestra el nivel de la variable Calidad de Atención al Ciudadano y la dimensión Órgano de la Administración Pública de la variable Gobierno Electrónico donde un 40,0% obtuvo un nivel medio que equivale a 6 encuestados, mientras que un 20,0% se tuvo un nivel bajo que equivale a 3 encuestados y un 13,3% tuvo un nivel alto que equivale a 2 encuestados.

### Resultado del objetivo específico 3

- Establecer la relación entre la transparencia en el sector público y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022

Tabla 6. Tabla de contingencia entre la transparencia en el sector público y comunicación y la calidad de atención al ciudadano.

		CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total		
<b>TRANSPARENCIA EN EL SECTOR PÚBLICO</b>	Nivel bajo	Recuento	3	0	0	3	
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	
	Nivel medio	Recuento	1	8	1	10	
		% del total	6,7%	53,3%	6,7%	66,7%	
	Nivel alta	Recuento	0	0	2	2	
		% del total	0,0%	0,0%	13,3%	13,3%	
	Total		Recuento	4	8	3	15
			% del total	<b>26,7%</b>	<b>53,3%</b>	<b>20,0%</b>	<b>100,0%</b>

La Tabla 6 muestra el nivel de la variable Calidad de Atención al Ciudadano y la dimensión Transparencia en el Sector Público de la variable Gobierno Electrónico donde un 53,3% obtuvo un nivel medio que equivale a 8 encuestados, mientras que un 20,0% se tuvo un nivel bajo que equivale a 3 encuestados y un 13,3% tuvo un nivel alto que equivale a 2 encuestados.

## Análisis inferencial

Para probar la teoría, se consideraron las limitaciones de las pruebas no paramétricas, por lo que se examinaron los supuestos generales y explícitos con la prueba Rho de Spearman.

### Prueba de hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el G. Electrónico y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre el G. Electrónico y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022

Con un nivel de significancia de 5% es decir  $\alpha = 0.05$

Tabla 7. Correlación de Spearman, G. electrónico y la calidad de atención al ciudadano.

Correlación		G. ELECTRÓNICO	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Rho de Spearman	G. ELECTRÓNICO	Coefficiente de correlación	1,000	0,845**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	15	15
	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Coefficiente de correlación	0,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	15	15

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

En la tabla 7 mostró la prueba de correlación Rho de Spearman con un valor de  $r=0,845$ , lo que demostró que existe una relación positiva, y también se pudo observar que el valor de  $\rho = 0,000 < 0,05$ , lo que demostró que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Es decir que se correlaciona entre el gobierno electrónico y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022.

### Prueba de hipótesis específica 1

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre las TIC y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre las TIC y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022.

Con un nivel de significancia de 5% es decir  $\alpha = 0.05$

Tabla 8. Correlación de Spearman, tecnologías de la Información y la calidad de atención al ciudadano

Correlación		TIC	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Rho de Spearman	TIC	Coefficiente de correlación	1,000	0,939**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	15	15
	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Coefficiente de correlación	0,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	15	15

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

En la tabla 8 mostró la prueba de correlación Rho de Spearman con un valor de  $r=0,939$ , lo que demostró que existe una relación positiva, también se pudo observar que el valor de  $\rho = 0,000 < 0,05$ , donde se concluyó que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Es decir que sí existe relación significativa entre las TIC y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022

## Prueba de hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre los órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre los órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022

Tabla 9. Correlación de Spearman, órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano

Correlación			ORGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Rho de Spearman	ORGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Coefficiente de correlación	1,000	0,701**
		Sig. (bilateral)	.	0,004
		N	15	15
	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Coefficiente de correlación	0,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	15	15

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

En la tabla 9 mostró la prueba de correlación Rho de Spearman con un valor de  $r=0,701$ , lo que demostró que existe una relación positiva, también se pudo observar que el valor de  $\rho = 0,004 < 0,05$ , donde se concluyó que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Es decir que sí existe relación significativa entre los órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022.



### Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la transparencia en el Sector Público y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre la transparencia en el Sector Público y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022.

Tabla 10. Correlación de Spearman, órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano

Correlación		TRANSPARENCIA SECTOR PÚBLICO	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Rho de Spearman	<b>TRANSPARENCIA SECTOR PÚBLICO</b>	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,845**
		N	15
	<b>CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Coefficiente de correlación	0,845**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	15

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

En la tabla 10 mostró la prueba de correlación Rho de Spearman con un valor de  $r=0,845$ , lo que demostró que existe una relación positiva, también se pudo observar que el valor de  $\rho = 0,000 < 0,05$ , donde se concluyó que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Es decir que sí existe relación significativa entre la transparencia en el Sector Público y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022.

## **V. DISCUSIÓN.**

La investigación luego de analizar las variables y el marco teórico, es necesario asemejar posibles semejanzas o contradicciones con otros resultados que sean similares a la hipótesis aceptada en este estudio.

El objetivo general se basó en determinar la relación entre el G. Electrónico y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022. Así mismo, se presenta la tabla 7, donde se tuvo un resultado de correlación según Rho de Spearman de ( $r=0.845$ ) y una significancia ( $p\text{-valor}=0,000$ ) que es menor a 0.05, determinándose que existe una correlación directa, alta y estadísticamente significativa entre gobierno electrónico y la calidad de atención al ciudadano.

Esto quiere decir que, mediante la implementación y cumplimiento del Gobierno Electrónico en la municipalidad tiene relación con los elementos de las TIC y los órganos de la administración pública trabajen con transparencia en el sector público el cual ayuda a mejorar la calidad de atención al ciudadano. El resultado obtenido permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Resultados muy concordantes como Martínez Rico, (2017), en su estudio del gobierno electrónico en Latinoamérica de los países México, Chile, Colombia y Uruguay, en la cual tiene como objetivo, como es el avance del gobierno digital, para lo cual se revisó y estudió a municipalidades de los países descritos líneas arriba, la investigación es deductiva y se hizo un análisis de los gobiernos locales, se tuvo una aplicación de técnica de revisión de documentos, observaciones y exploratorias, donde explican cuál es la realidad de conceptos y como resultados se indica que los gobiernos de Latinoamérica creen que los gobiernos electrónicos están en un proceso evolutivo, en ese sentido están dando mayor importancia y prioridad a las herramientas TIC y sus respectivas reformas de las entidades, de la misma manera obtuvieron resultados alentadores respecto a la visita de sus portales web, en ese sentido se refleja un promedio con los siguientes resultados 53,64% donde necesitan de un portal web institucional amigable en la cual sirva de mucha utilidad en la satisfacción de los ciudadanos; en ese entender los países con mayor porcentaje de amigabilidad de sus portales son Colombia 61.06% y Chile 56.99%.

Simon Aylas (2018), en el estudio que realizó en la cual tiene como objetivo; establecer los elementos del G. Electrónico que dañan la gestión pública, así mismo se efectuó el trabajo con un corte transversal y de tipo básico; respecto a la población, son trabajadores y colaboradores de la entidad de Yanacancha; y para los resultados se aplicó la estadística en la cual se obtuvo valores que compren a un intervalo de confianza de 19.54 en la gestión pública y respecto a las dimensiones externas de 18.849 donde muestra que tiene una correlación significativa entre ambas variables, de la misma manera se obtuvo un 0.0496 el cual muestra que si tiene una influencia enorme en G. Electrónico y la gestión pública en la entidad materia de investigación.

Vargas Diaz (2011) En el trabajo de investigación concluyen luego de una lista de conceptos de Gobierno Electrónico donde abarca los subsecuentes elementos para conceptualizar, en ese sentido, es relacionada con una adecuada aplicación de las TIC el cual involucran las innovaciones de relacionamiento interna y externo del Gobierno con las demás entidades gubernamentales, de la misma manera con sus propios trabajadores, empresas y los ciudadanos, especialmente en aplicaciones con Internet, así mismo manifiesta que tiene un efecto en la organización y sus funciones del Gobierno el cual es conexo al abastecimiento de información gubernamental y a las otorgamiento de servicio a los ciudadanos, como las participaciones en los procesos estatales, también permite mejorar la utilización de recursos para así lograr los objetivos gubernamentales; implementar significa realizar una serie de pasos, procedimientos y procesos, donde no precisamente sean próximos.

Charry Aysanoa (2021), define como calidad de atención a la agrupación de tareas que hacen las entidades en favor de los ciudadanía; López Vásquez, Olivera Hospinal y Tinoco Reyes (2018), De la misma manera da un concepto de calidad de atención de una apreciación final que tienen los ciudadanos luego de ser beneficiario de los servicios que prestaron la entidad.

Aranibar Quenhua (2019), de acuerdo al estudio realizado en la cual se fijó el objetivo general de establecer la correlación entre el G. Electrónico y la gestión pública; para el estudio se usó la correlación descriptiva a nivel de diseño; la metodología fue experimental transversal, respecto a la población materia de estudio se basó en doce expertos en materia administrativa y de G. Electrónico,

con 31,943 ciudadanos de Yungay, de la misma manera se tuvo como muestra a 380 personas y se seleccionaron aleatoriamente y simple, también se usó la encuesta a los trabajadores; en la investigación se concluyó según Pearson donde se obtuvo una correlación positiva con las dos variables, y muestra un valor de 0,7985.

Según los autores mencionados indican que es muy importante el gobierno electrónico, para mejorar la calidad de atención a los ciudadanos, como un elemento de apoyo de tal manera acercar al estado con los ciudadanos, de tal forma que soporten el proceso de toma decisiones para las autoridades.

De la misma manera mencionar la base teórica en la cual está inmerso los cambios de innovaciones tecnológicas es así que hoy en día se habla del “Gobierno Electrónico” en la cual se da uso constantes de la TIC y la entidad del estado están inmersos, en el trabajo de investigación de los gobiernos locales específicamente de la M.D de Chamaca, de la misma manera manifestar que la implementación tecnológica mejora los servicios de atención e información que se ofrece y se genera una adecuada atención al ciudadano aumentando la eficiencia de la gestión.

Respecto al objetivo específico 01 establecer la relación entre las TIC y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022. Así mismo, se presenta la tabla 8, donde se tuvo un resultado de correlación según Rho de Spearman de ( $r=0.939$ ) y una significancia ( $p\text{-valor}=0,000$ ) que es menor a 0.05, donde se concluye que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, de la misma manera en la Tabla 4 muestra el nivel de la variable Calidad de Atención al Ciudadano y la dimensión TIC de la variable G. Electrónico donde un 53,3% posee un nivel medio que equivale a 8 encuestados, mientras que un 26,7% se posee un nivel bajo que equivale a 4 encuestados y un 13,3% posee un nivel alto que equivale a 2 encuestados.

Resultados muy concordantes Cesseti Angela Beatriz, (2016), en su tesis de investigación en las universidades de Argentina (Nacional del Sur) y Taiwán (Chiao Tun), cuyo objetivo general fue la de establecer el uso y particularidad de las redes sociales en las universidades materia de estudio y el gobierno electrónico; en este estudio se usó el método cuantitativo, diseño de tipo experimental y no descriptivo, así mismo para recabar la información usó la

encuesta, donde se pudo evaluar la tendencia en el uso de redes sociales; de la misma manera se concluyó en la investigación que existen logros significativos en el uso de la tecnología, se pudo ver los cambios en la actuación de los ciudadanos en el uso constante de las redes sociales y se evidenció la correlación entre el gobierno y ciudadano; durante el trabajo de campo se usó la encuesta en la en ambas ciudades universitarias lo cual permitió confirmar el alto uso de las redes sociales, es así que evidenció los resultados 86.7% tuvo acceso a las redes sociales para tener la información al día, el 65.5% manifiesta tener un acceso diario y 21.2% manifestó tener un gran acceso.

Criado y Ramilo (2003), define a las TIC respecto a la administración pública, como una diferencia de la comunicación y los medios de información a través de los que interrelacionan y se vinculan con otras personas u organizaciones mediante el uso de correos electrónicos, portales y páginas web institucionales, celulares y demás herramientas, foros privados, webinars, vídeos conferencias, intranet, ondas de radios, etc.

Naser y Concha (2011), define al G. Electrónico de una forma del uso de las TIC con la finalidad de otorgar asistencias gubernamentales sin tener ninguna dificultad de restricción por las distancias, complejidad y tiempos de la entidad, la interacción interna con los precedentes e inicio del G. Electrónico y el coste que se genera en la integración dentro de las TIC en los servicios públicos que se prestan, solidariamente con una administración de recursos sea de manera correcta que son elementos muy satisfactoria con la finalidad de obtener un gestión flexible, eficiente, ágil y sobre todo que sea transparente para poder lograr una buena gestión.

Según los autores indicar que las tecnologías de la información y la calidad de atención al ciudadano tienen una gran similitud de correlación de tal manera cumplir con el objetivo de mejorar la calidad de atención al ciudadano.

Respecto al objetivo específico 02 establecer la relación entre los órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022. Así mismo, se presenta la tabla 9, donde se tuvo un resultado de correlación según Rho de Spearman de ( $r=0.701$ ) y una significancia ( $p\text{-valor}=0,000$ ) que es menor a 0.05, donde se concluye que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, de la misma

manera en la Tabla 5 muestra el nivel de la variable Calidad de Atención al Ciudadano y la dimensión Órgano de la Administración Pública de la variable Gobierno Electrónico donde un 40,0% posee un nivel medio que equivale a 6 encuestados, mientras que un 20,0% se posee un nivel bajo que equivale a 3 encuestados y un 13,3% posee un nivel alto que equivale a 2 encuestados.

Galindo Camacho, (2000), indica que las instituciones gubernamentales brindan sus actividades y atención mediante sus oficinas y unidades orgánicas, la definición de órgano es de utilidad para indicar a la entidad que es el unidad que es parte integrante de manifestación y de hecho.

Lopez Najarro (2012), en la investigación que realizó sobre el gobierno autónomo y satisfacción al cliente y su desempeño laboral, en la cual se tiene como objetivo constituir la relación del desempeño laboral de funcionarios para mejorar la satisfacción del cliente; se obtuvo la encuesta para recabar información , donde los resultados que se obtuvieron fueron que el 70.0% indicó que desempeño laboral tiene relación con la satisfacción del cliente y un 40.0% indicó que los servidores públicos tienen conocimiento de los trámites que brindan y atienden a un total de 380 encuestados, de acuerdo a la aplicación de la fórmula de chiquadrado se obtiene un valor de 3,841 donde se corrobora que la variable del desempeño laboral tiene una correlación positiva con la satisfacción del cliente.

Cardenas y Bardales (2020), en la investigación que realizó, tuvo como objetivo reconocer las características de las variables del desempeño laborar con la finalidad de poder perfeccionar la gestión de la entidad materia de estudio, de la misma manera la investigación es básica y descriptiva, así mismo para conseguir la información se empleó una revisión sistemática de artículos científicas los cuales estaban enmarcados en el desempeño laboral; es así que se tuvo como resultados donde el 50% de dichos artículos científicos son enmarcados con el avance de las habilidades y competencias de los funcionarios municipales, así mismo el 30% de los funcionarios considera que están orientados en el uso de TIC y un 20% de los funcionarios precisa el uso correcto de las metodologías y coeficiencias empleadas al análisis de sus objetivos institucionales.

Ante la problemática de las ineficiencias del estado el 29.01.2002 se divulgó la Ley N° 27658, derogando el Decreto Legislativo N° 834 (17.07.1996),

con este instrumento legal se declara la modernización del estado, de esta manera se establecen principios, mecanismos, herramientas y acciones que se deben de cumplir, teniendo como una finalidad principal obtener los mayores índices de eficacia y eficiencia en el estado, en ese sentido se consiga una mejor y mayor atención al ciudadano, dándole prioridad a uso de los fondos del erario público, de la misma manera se tiene como objetivo alcanzar un estado al servicio de la ciudadanía, buscando una participación activa de la ciudadanía a través de sus canales llegando a tener la descentralización adecuada y transparente en todas sus gestiones que realicen los servidores públicos.

Carta Iberoamericana G. Electronico (2007), consideran al G. Electrónico como un buen uso de las TICs en las diferentes entidades y órganos, con la finalidad de mejorar los productos e información ofrecidos a la ciudadanía, el cual estará alineando la eficiencia y eficacia de la gestión pública de tal manera incrementar y mejorar la transparencia en las instituciones públicas y difundir el beneficio de la ciudadanía. La adaptación del G. Electrónico en sector público, los países iberoamericanos se prometen a la complacencia de las necesidades de tal manera que van a contribuir al beneficio de la sociedad, envista que será una difícil respuesta a las pretensiones de la tecnología que provienen del mercado, el G. Electrónico el cual implica que la ciudadanía en lograr obtener una relación con la gestión pública en cada momento.

Valdera Olivos (2021), de acuerdo al estudio de investigación que efectuó en la cual determinó el objetivo de establecer correlación de motivación y desempeño laboral; la investigación es de tipo correlacional, diseño no empírico con un enfoque de análisis cuantitativo; de la misma manera se usaron los cuestionarios y tuvo una elaboración por cada variable, se obtuvo resultados y se concluyeron de los treinta y un trabajadores se evidenció un 32% de la muestra una escala alta, el 36% de escala medio y un 32% de escala baja con relación a motivación; así mismo, respecto a la variable del desempeño laboral muestra que el 35.5% una escala alta, 35.5% de escala media y por último el 29% nivel bajo, en ese sentido se manifiesta que hay una correlación positiva de 0.871 de acuerdo a Spearman.

Según los autores indican que los órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano tienen una gran similitud de correlación de tal manera cumplir con el objetivo de mejorar la calidad de atención al ciudadano y el G. Electrónico.

Respecto al objetivo específico 03 establecer la relación entre la transparencia en el Sector Público y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022. Así mismo, se presenta la tabla 10, donde se tuvo un resultado de correlación según Rho de Spearman de ( $r=0.845$ ) y una significancia ( $p\text{-valor}=0,000$ ) que es menor a 0.05, donde se concluye que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, de la misma manera en la Tabla 6 muestra el nivel de la variable Calidad de Atención al Ciudadano y la dimensión Transparencia en el Sector Público de la variable Gobierno Electrónico donde un 53,3% posee un nivel medio que equivale a 8 encuestados, mientras que un 20,0% se posee un nivel bajo que equivale a 3 encuestados y un 13,3% posee un nivel alto que equivale a 2 encuestados.

Naessens H (2010), indica, que la transparencia tiene como uno de los principales principios éticos en la cual el trabajador del estado debe de tener que usar como parte de sus funciones de su labor cotidiana, parte de ahí la necesidad de realizar la investigación y realizar una comparación con otros conocimientos como son; acceso a la información, rendición de cuentas y derecho a la información; con los cuales la transparencia concierta de la misma manera tienen relacionamiento en su trabajo cotidiano.

Mauricio Merino (2020); manifiesta debidamente que la visión de la transparencia está en demostrar las mejoras continuas de tal manera generar más convencimientos que incertidumbres, también los derechos de accesos de primer orden, a través del uso de servicios y bienes prestados por los administrativos, es así que los ciudadanos obtienen una forma de ejercerlos de una manera eficiente con calidad y solicitarles mejoras y garantías en todo aspecto.

Según Camisón, Cruz, y Gonzales (2016), manifiesta sobre la definición de mejora continua el cual determina los procedimientos que van a mejorar a incrementar la valoración de toda gestión, así mismo este concepto y su atención



tiene mucha importancia y beneficio en las operaciones que realizan entidades gubernamentales.

También conceptualizar la mejora continua con la finalidad mejorar la operabilidad de los procedimientos, las mismas que tienen como base la falta de dar una verificación continua de las operaciones de las deficiencias, problemas, racionalizar y minimizar costos así como los diferentes factores que permitirán darle un buen uso óptimo de los recursos asignados.

Lizargo Galva (2018), en su estudio que realizó en América Latina sobre la percepción de la corrupción en el gobierno electrónico y, en la cual tuvo como objetivo establecer cuál es la correlación que existe a partir de una apreciación de los ciudadanos entre variables descritas, la investigación fue no experimental y de un enfoque cuantitativo; sobre los resultados, respecto al gobierno indican que, existe un 38,8% de percepción de corrupción en América Latina, mientras que la correlación de ambas variables es 0.623, de la misma manera indica que el mayor grado de corrupción de acuerdo a los resultados son la democracia 0.831 y madurez 0.424.

Según los autores indicar que la transparencia en el Sector Público y la calidad de atención al ciudadano tienen una gran similitud de correlación de tal manera cumplir con el objetivo de mejorar la calidad de atención al ciudadano y el gobierno electrónico, Así mismo, darle un enfoque gerencial a la utilización del presupuesto generando buenos resultados con herramientas como la simplificación administrativa, calidad de atención, personal calificado para el puesto, responsabilidad, evaluación de resultados, evaluación de la eficiencia de la asignación y su ejecución de recurso y sobre todo rendición de cuentas claras y transparentes.

## VI CONCLUSIONES

**Primero:** El G. Electrónico se relaciona positivamente con la calidad de atención al ciudadano de la M.D de Chamaca ( $p= 0.000$ ;  $\rho = 0.845$ ); esto representa, cuando se implemente de mejor manera el G. Electrónico tendrá una mayor calidad de atención al ciudadano en las diferentes espacios y áreas de la institución en favor de la ciudadanía.

**Segundo:** Las TIC se relacionan positivamente con la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022. Donde se tuvo un resultado de correlación según Rho de Spearman de ( $r=0.939$ ) y una significancia ( $p$ -valor  $=0,000$ ) que es menor a 0.05, esto representa que cuando se implemente de mejor manera las TIC a través de portal institucional, páginas web, correos, etc. la calidad de atención al cliente será muy óptimo y se trabajará de forma moderna cumpliendo con los objetivos institucionales.

**Tercero:** La relación entre los órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022 se relacionan positivamente con un resultado de correlación según Rho de Spearman de ( $r=0.701$ ) y una significancia ( $p$ -valor  $=0,000$ ) que es menor a 0.05, esto representa que cuando mejor se constituya los órganos de la administración será mejor la calidad de atención al ciudadano.

**Cuarto:** La relación entre la transparencia en el sector público y la calidad de atención al ciudadano en la M.D de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022. con un resultado de correlación según Rho de Spearman de ( $r=0.845$ ) y una significancia ( $p$ -valor  $=0,000$ ) que es menor a 0.05, esto representa que cuando la transparencia del sector público es mayor la calidad de atención al ciudadano tendrá una gran confianza en la ciudadanía por la transparencia.

## VII RECOMENDACIONES.

**Primero:** A la autoridad municipal del distrito de Chamaca, implementar en todas las áreas orgánicas la modernización a través del G. Electrónico de tal manera poder generar acciones y estrategias que mejoren la institucionalidad; así mismo, deben de fortalecer los instrumentos de gestión y generar una calidad de atención al ciudadano, así mismo mejorar el desempeño de los trabajadores.

**Segundo:** A la autoridad municipal del distrito de Chamaca mejorar las TIC dentro de la entidad como diseñar páginas webs más objetivas, donde se puedan descargar archivos y exista un buscador de servicios, esto a fin de generar mayor confianza en la ciudadanía.

**Tercero:** A la autoridad municipal fortalecer los órganos de la entidad con la finalidad de tener mayor acercamiento con la población; es decir, buscar medios de comunicación virtual, ya sea correos corporativos, teléfono, entre otros, pues ello brindará mejor comunicación y calidad de atención al ciudadano, así mismo mejorar el desempeño de los trabajadores.

**Cuarto:** A la autoridad municipal, actualizar los instrumentos de gestión, información financiera, resoluciones y demás servicios a través de la página web de tal manera que sean transparentes todos sus actos, de la misma manera adquirir nuevos equipos informáticos, el cual servirán para optimizar la transparencia de la entidad ante los ciudadanos.

## REFERENCIAS

- Aranibar Quenhua, P. (2019). *GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU IMPLICANCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY AÑO 2016-2017*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/398852>
- Arias Evaristo, N. (2018). *Gestión administrativa municipal y el desempeño laboral del área de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2018*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35570?locale-attribute=es>
- Arias Odon, F. (2006). *El Proyecto de la Investigación : Introducción a la Metodología Científica 5ta edición*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/27298565\\_El\\_Proyecto\\_de\\_la\\_Inv\\_estigacion\\_Introduccion\\_a\\_la\\_Metodologia\\_Cientifica](https://www.researchgate.net/publication/27298565_El_Proyecto_de_la_Inv_estigacion_Introduccion_a_la_Metodologia_Cientifica)
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_d\\_e\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_d_e_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., y Torres Santamaria, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cardenas y Bardales, J. (2020). *Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/173>
- Carta Iberoamericana Gobierno Electronico. (2007). *Carta Iberoamericana Gobierno Electronico*. Obtenido de IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>

- Cesseti Angela Beatriz. (2016). *Gobierno electrónico y el uso de las redes sociales en la administración pública*. Obtenido de Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina): <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/3769>
- Chamaca, M. (30 de 01 de 2019). *Municipalidad Distrital de Chamaca*. Recuperado el 25 de 05 de 2021, de Municipalidad Distrital de Chamaca: <https://www.munichamaca.gob.pe/>
- Charry Aysanoa, J. (2021). *Calidad de atención en ciudadanos de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima*. Obtenido de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/195>
- Cisneros Mora, R. (2015). *Estándares para mejorar la atención a la ciudadanía y compromisos de calidad en*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/684C1E7CD3D51F4E0525803B005BABD2/\\$FILE/cismora.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/684C1E7CD3D51F4E0525803B005BABD2/$FILE/cismora.pdf)
- Constitución 1993. (20 de 05 de 2022). *PASIÓN POR EL DERECHO*. Obtenido de <https://lpderecho.pe/constitucion-politica-peru-actualizada/>
- CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA. (s.f.). Recuperado el 15 de 05 de 2021, de CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA: [http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC\\_367\\_2015\\_CG.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_367_2015_CG.pdf)
- Criado , I., y Ramilo, C. (2003). *Criado y Ramillo (2001), amplió: La definición respecto a las Tecnologías de Información y Comunicaciones para la administración pública*. Obtenido de <file:///C:/Users/eturpo/Downloads/Dialnet-HaciaUnaVisionIntegradaDelGobiernoElectronico-1012139.pdf>
- De Armas Urquiza, R., y De Armas Suarez, A. (2011). *GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU*

*IMPLEMENTACIÓN.* Obtenido de [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)

Gonzales Arbaiza, F. (2021). *Habilidades directivas y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque*. Obtenido de Repositorio UVC: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59584>

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

ILPES. (Marzo de 2002). *EL SISTEMA PRESUPUESTARIO EN EL PERÚ. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.*

LARICO APAZA, R. (2015). *FACTORES MOTIVADORES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – JULIACA 2014*. Obtenido de Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Lizargo Galva. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción*. Obtenido de Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica: <http://www.tdx.cat/handle/10803/523566>

Lopez Najarro, S. (2012). *El desempeño laboral en el balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato y su incidencia en la Satisfacción al cliente*. Obtenido de [repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6019/3/Mg.GP.1646.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6019/3/Mg.GP.1646.pdf)

López Vásquez, L., Olivera Hospinal, S., y Tinoco Reyes, D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos : políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. Obtenido de <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1377>

- Martinez Rico, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/67959>
- Muñoz Rocha, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Najul Godoy, N. (2011). El capital Humano en Atención al Cliente y la Calidad de Servicio. *Revista Venezolana*, 25.
- Najuy Gody, N. (2011). El Capital Humano en Atención al Cliente y la Calidad de Servicio. En *Revista Bolivariana* (pág. 25).
- Naser, A., y Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Obtenido de [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)
- Normas Legales - PCM*. (s.f.). Recuperado el 15 de 05 de 2021, de Normas Legales - PCM: <https://www.presidencia.gob.pe/docs/reclamaciones/DS-042-2011-PCM.pdf>
- PCM. (2022). *Presidencia de Consejo de Ministros*. Obtenido de Plataforma Digital del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Republica, C. d. (2013). *www.gob.pe*. Obtenido de gobierno del peru : [www.gob.pe](http://www.gob.pe)
- Rivera Urrutia, E. (2006). *Gestión y Política Pública*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/133/13315202.pdf>
- Salvador Serna, M. (2016). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones*. Obtenido de <https://silo.tips/download/gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-mo>

Sampieri. (2009). Metodología de la Investigación. En Sampieri, *Metodología de la Investigación* (pág. 6).

Sampieri. (2009). Metodología de la Investigación Setxa edición. En Sampieri.

Sampieri. (s.f.). Metodología de la Investigación 6ta edición. En Sampieri.

SCRIBD. (02 de 2002). Recuperado el 25 de 05 de 2021, de SCRIBD:  
<https://es.scribd.com/doc/58731989/lcl1714e>

Simon Aylas, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*.  
Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>

SPIJ. (s.f.). Recuperado el 09 de 05 de 2021, de SPIJ:  
<http://spijlibre.minjus.gob.pe/CLP/contenidos.dIII/CLPperuhistorico/coleccion00000.htm/tomo00189.htm/a%C3%B1o28889.htm/mes29209.htm/dia29242.htm/sector29243.htm/sumilla29244.htm>

Valdera Olivos , R. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital La Peca, Amazonas*. Obtenido de ALICIA:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_ecc70c3e0614d095539d6adee8ff110f](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_ecc70c3e0614d095539d6adee8ff110f)

Vargas Diaz , C. (2011). *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno*. Obtenido de Universidad de Granada, Granada (España):  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)



## **ANEXOS**

Anexo 1 Matriz de Consistencia.

Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables.

Anexo 3 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gobierno Electrónico

Anexo 4 Carta de Aceptación por parte de la entidad.

Anexo 5 Instrumento de Investigación.

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Gobierno electrónico y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022.

**AUTOR:** Edwin Turpo Puma (0000-0002-7326-7641)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>PROBLEMA ENERAL:</b> ¿Cuál es el impacto que genera el gobierno electrónico y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es la relación entre las tecnologías de la Información y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la transparencia en el sector público y la</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Establecer la relación entre las tecnologías de la Información y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022.</p> <p>Establecer la relación entre los órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022?</p> <p>Establecer la relación entre la transparencia en el sector público y</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> HE1. Existe relación significativa entre las tecnologías de la Información y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022</p> <p>HE2. Existe relación significativa entre los órganos de la administración pública y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022?</p> <p>HE3. Existe relación significativa entre la transparencia en el sector</p>	<b>Variable 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Tecnologías de la Información y la Comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tic.</li> <li>• Internet.</li> <li>• Dispositivos móviles.</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5 y 6	<p><b>BAJA (15-35)</b></p> <p><b>MEDIA (36-55)</b></p> <p><b>ALTA (56-75)</b></p>
			Órganos de la Administración Pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipalidad distrital de chamaca</li> </ul>	7, 8, 9, 10 y 11	
			Transparencia en el Sector Público.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la información.</li> <li>• Procedimientos para el acceso a la información.</li> </ul>	12, 13, 14 y 15	
			<b>Variable 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Satisfacción de Necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de necesidades según prioridad.</li> </ul>	1, 2, 3, 4 y 5	<p><b>BAJA (12-28)</b></p> <p><b>MEDIA (29-44)</b></p> <p><b>ALTA (45-60)</b></p>
			Mejora Continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de gestión en atención al cliente.</li> </ul>	6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12.	

<p>calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022?</p>	<p>la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022?</p>	<p>público y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022?</p>				
<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>	<p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b></p>	<p><b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL</b></p>			
<p><b>TIPO Y NIVEL:</b> Investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, transeccional o transversal</p> <p><b>MÉTODO:</b> Cuantitativo, hipotético deductivo.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 50 Funcionarios y trabajadores.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Se utilizó un muestreo de tipo probabilístico aleatorio siempre.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 15 Funcionarios y trabajadores.</p>	<p><b>Variable I:</b> <b>Gobierno Electrónico.</b></p> <p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Monitoreo: Junio 2022 Ámbito de Aplicación: Municipalidad Distrital de Chamaca Forma de Administración: Directa.</p> <p><b>Variable D:</b> <b>Calidad de Atención al Ciudadano</b></p> <p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Monitoreo: Junio 2022 Ámbito de Aplicación: Municipalidad Distrital de Chamaca Forma de Administración: Directa.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se realizará el tiramiento con la estadística descriptiva e inferencial</p> <p><b>DE PRUEBA: Prueba hipótesis</b></p> <p><b>Nivel de Significación:</b> Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p> <p><b>Inferencial:</b> Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%.</p>			

## Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**TÍTULO:** Gobierno electrónico y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022.

**AUTOR:** Edwin Turpo Puma ([0000-0002-7326-7641](mailto:0000-0002-7326-7641))

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>GOBIERNO ELECTRÓNICO</p>	<p>Rivera Urrutia, (2006), manifiesta que el G. Electrónico radica en una nueva óptica de la clasificación en la gestión pública, donde promueve la facilidad, eficiencia, accesibilidad y sobre todo la transparencia en la cual responde a las exigencias y solicitudes de la ciudadanía a través de un uso por medio del uso íntegro de las TICs, exclusivamente en el aspecto interno del sector público como las relaciones diarias entre la ciudadanía y la administración pública. Con esta definición, prevalece la combinación aguda de las TIC en la cual funda una manera especial de organizar la gestión en las entidades públicas, distinguiendo además principalmente su importancia para perfeccionar la atención a la ciudadanía y el aumento del trabajo interno de la entidad pública.</p>	<p>Para medir la variable gobierno electrónico se tomó en cuenta las dimensiones: Tecnologías de la información y la comunicación, órganos de la administración pública, transparencia en el sector público, cada de una de ella con sus respectivos indicadores, el cual serán medidos mediante un cuestionario.</p>	<p>Tecnologías de la Información y la Comunicación.</p> <p>Órganos de la Administración Pública.</p> <p>Transparencia en el Sector Público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tic</li> <li>• Internet.</li> <li>• Dispositivos móviles.</li> <li>• Municipalidad distrital de chamaca.</li> <li>• Acceso a la información.</li> <li>• Procedimientos para el acceso a la información.</li> </ul>	<p><b>ORDINAL</b></p>
<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Charry Aysanoa (2021), define como calidad de atención a la agrupación de tareas que hacen las entidades en favor de los ciudadanía; López Vásquez, Olivera Hospinal, y Tinoco Reyes (2018), De la misma manera da un concepto de calidad de atención de una apreciación final que tienen los ciudadanos luego de ser beneficiario de los servicios que prestaron la entidad. Cisneros Mora (2015), también manifiesta sobre la calidad de atención al ciudadano el cual debe dar una garantía al cumplimiento de sus derechos, del mismo modo garantizar que sus trámites que realizan en las entidades del estado.</p>	<p>Para medir la variable calidad de atención al ciudadano se tomó en cuenta las dimensiones: Satisfacción de necesidades y mejora continua, cada de una de ella con sus respectivos indicadores, el cual serán medidos mediante un cuestionario.</p>	<p>Satisfacción de Necesidades.</p> <p>Mejora Continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de necesidades según prioridad.</li> <li>• Evaluación de gestión en atención al cliente.</li> </ul>	<p><b>ORDINAL</b></p>

### Anexo 3: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE G. ELECTRONICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b> <b>TIC</b>							
1	CUANTAS TIC CUENTA LA MDCH	X		X		X		
2	ACCESO AL INTERNET	X		X		X		
3	ACCESO A DISPOSITIVOS MOVILES	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b> <b>ORGANOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA</b>							
4	M.D CHAMACA	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b> <b>TRANSPARENCIA EN EL SECTOR PUBLICO</b>							
5	ACCESO A LA INFORMACIÓN.	X		X		X		
6	PROCEDIMIENTOS PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	X		X		X		



Luis Kindor Paredes Herrera  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 Matricula N° 03-2688

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
	<b>SATISFACION DE NECESIDADES</b>							
<b>1</b>	IDENTIFICACION DE NECESIDADES SEGÚN PRIORIDAD	X		X		X		
<b>2</b>	IDENTIFICACION DE QUEJAS, RECLAMOS Y COMENTARIOS	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
	<b>ORGANOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA</b>							
<b>3</b>	EVALUACION DE GESTION EN ATENCION AL CLIENTE	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **LUIS KINDOR PAREDES HERRERA**      DNI: 41061935

Especialidad del validador: **CONTADOR - MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de mayo del 2022

  
 .....  
*Luis Kindor Paredes Herrera*  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 Matricula N° 03-2688

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

## Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PAREDES HERRERA, LUIS KINDOR DNI 41061935	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 20/10/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
PAREDES HERRERA, LUIS KINDOR DNI 41061935	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 22/08/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
PAREDES HERRERA, LUIS KINDOR DNI 41061935	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 29/10/2016 Fecha egreso: 11/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE G. ELECTRONICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>  <b>TIC</b>							
1	CUANTAS TIC CUENTA LA MDCH	X		X		X		
2	ACCESO AL INTERNET	X		X		X		
3	ACCESO A DISPOSITIVOS MOVILES	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>  <b>ORGANOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA</b>							
4	M.D CHAMACA	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>  TRANSPARENCIA EN EL SECTOR PUBLICO							
5	ACCESO A LA INFORMACIÓN.	X		X		X		
6	PROCEDIMIENTOS PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	X		X		X		

  
 .....  
**Mg. Bruno Vilacorta Quiñones**  
**DNI. 33659745**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
	<b>SATISFACION DE NECESIDADES</b>							
<b>1</b>	IDENTIFICACION DE NECESIDADES SEGÚN PRIORIDAD	X		X		X		
<b>2</b>	IDENTIFICACION DE QUEJAS, RECLAMOS Y COMENTARIOS	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
	<b>ORGANOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA</b>							
<b>3</b>	EVALUACION DE GESTION EN ATENCION AL CLIENTE	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **BALVINO VILLACORTA GUTIERREZ**      DNI: 43655745

Especialidad del validador: **CONTADOR - MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

25 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Mg. Balvino Villacorta Gutiérrez**  
**DNI. 43655745**

## Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GUTIERREZ VILLACORTA, BALVINO DNI 43655745	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 16/06/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
GUTIERREZ VILLACORTA, BALVINO DNI 43655745	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 02/02/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
GUTIERREZ VILLACORTA, BALVINO DNI 43655745	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 24/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 29/04/2017 Fecha egreso: 11/08/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

**Anexo 4**  
**Carta de Aceptación por parte de la entidad.**



**CARGO**

"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Cusco, 25 de mayo del 2022

Señor:  
Antonio Huamán Arias  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chamaca  
Cusco – PERÚ

**ASUNTO:** Permiso para realizar Proyecto de Tesis en la institución que representa.

De mi especial consideración.

Es grato saludarlo cordialmente expresándole los sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión Institucional que tan dignamente dirige.

Aprovecho la oportunidad para presentarme como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (UCV), Edwin Turpo Puma, con el fin de solicitarle tenga a bien autorizarme el permiso para realizar el proyecto de tesis en la institución que representa, la Municipalidad Distrital de Chamaca. Dicho proyecto obedece a un trabajo netamente académico, intitulado: "Gobierno electrónico y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022" al cual corresponderán acciones específicas como aplicación de instrumentos y otros similares.



El recojo de información para dicho proyecto o lo necesario que demande el trabajo se podrá coordinar directamente entre el investigador y su despacho, a quien usted designe.

Espero de una resolución favorable a esta solicitud por el bien de la investigación y lo académico, y aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Turpo Puma Edwin  
Estudiante de Gestión Pública  
Universidad César Vallejo



# Municipalidad Distrital de Chamaca

Chumbivilcas - Cusco - Perú



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Cusco, 25 de mayo del 2022

Carta N° 007-2022-A-MDCH/CH

SEÑOR:

CPC Edwin Turpo Puma.  
Estudiante Gestión Pública - UCV

ASUNTO : AUTORIZA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Ref. : Expediente N° 1566

De mi especial consideración.

Es grato saludarlo cordialmente a Ud. A nombre de la Municipalidad Distrital de Chamaca, en atención al documento en referencia se autoriza realizar el trabajo de investigación para la maestría de gestión pública del proyecto intitulado: "Gobierno electrónico y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022", para ello coordinar con la Gerencia y con los responsables de las diferentes áreas de la Municipalidad.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi estima personal y deseárselos parabienes y éxitos en su trabajo de investigación en nuestra entidad.

Atentamente,



*Un nuevo comienzo para un futuro mejor...!*

📍 CALLE PROGRESO S/N - CHAMACA - 📞 084-625359 📧 Municipalidaddistritalchamaca@gmail.com

🇵🇪 Gobierno Local Chamaca Chumbivilcas 2019-2022

## ANEXO 5: Instrumentos Investigación.

Los fines de la presente investigación son de carácter estrictamente académicos; La información que usted nos brinde, solo será empleada para el cumplimiento de los objetivos de la investigación; dichos objetivos, tienen el propósito de contribuir a la formación profesional de los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo, en el ámbito de la formación práctica, que es la que complementa a la formación teórica.

### INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

ESCALA	1	2	3	4	5
Equivalencia	Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre

D1: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN		ESCALA DE VALORIZACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	En la Municipalidad la tecnología se utiliza de forma idónea.					
2	La Municipalidad implementa o actualiza un sistema electrónico para generar una atención ordenada al ciudadano.					
3	La Municipalidad promueve el uso de redes sociales para las comunicaciones.					
4	Para la atención al ciudadano los procesos administrativos están debidamente implementados para brindar servicio de manera presencial y virtual.					
5	La municipalidad facilita el acceso a servicios públicos en línea (página web, portales de transparencia) organizados en forma sencilla, cercana y consistente al ciudadano.					
6	Todos poseen los conocimientos necesarios para utilizar las herramientas de TICS.					
D2: ORGANOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA		ESCALA DE VALORIZACIÓN				
		1	2	3	4	5
7	Ha escuchado sobre el gobierno electrónico.					
8	La oficina de informática es implementada debidamente.					
9	Tiene capacitaciones constantes sobre atención al cliente					
10	La Municipalidad se esmera por contar con una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficinas para los trabajadores.					

11	La municipalidad dispone de una página web, correo electrónico para recepción de consultas, opiniones favorables o desfavorables de la ciudadanía sobre servicio brindado.					
<b>D3: TRANSPARENCIA EN EL SECTOR PUBLICO</b>		<b>ESCALA DE VALORIZACIÓN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	En la Municipalidad se da cumplimiento a la Ley del acceso a la información.					
13	La Municipalidad difunde sus instrumentos de gestión, estados financieros, resoluciones, acuerdos de concejo y otros documentos en la página web de la Municipalidad					
14	La página de la municipalidad está activa con frecuencia.					
15	La Municipalidad garantiza y promueve la transparencia en el manejo de la información.					
<b>D1: SATISFACCIÓN DE NECESIDADES</b>		<b>ESCALA DE VALORIZACIÓN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Ha escuchado sobre el gobierno electrónico.					
2	La Municipalidad promueve el uso de redes sociales para las comunicaciones.					
3	En la Municipalidad se da cumplimiento a la Ley del acceso a la información.					
4	La Municipalidad contribuye la adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al ciudadano.					
5	La Municipalidad difunde sus instrumentos de gestión, estados financieros, resoluciones, acuerdos de concejo y otros documentos en la página web de la Municipalidad					
6	Los trámites de la Municipalidad se deben realizar a través del sitio web.					
<b>D2: MEJORA CONTINUA</b>		<b>ESCALA DE VALORIZACIÓN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Le comunicaron la existencia del libro de reclamaciones físico y/o virtual.					
8	El sistema actual que usa la Municipalidad le facilita una atención rápida y eficaz.					
9	Con la atención recibida en la Municipalidad volvería a realizar otras consultas y trámites.					
10	La municipalidad facilita el acceso a servicios públicos en línea (página web, portales de transparencia) organizados en forma sencilla, cercana y consistente al ciudadano.					
11	La municipalidad dispone de una página web, correo electrónico para recepción de consultas, opiniones favorables o desfavorables de la ciudadanía sobre servicio brindado.					
12	La municipalidad brinda calidad de servicio de atención al ciudadano.					



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, COLQUEPISCO PAUCAR NILO TEODORICO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022", cuyo autor es TURPO PUMA EDWIN, 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.

LIMA, 09 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
COLQUEPISCO PAUCAR NILO TEODORICO <b>DNI:</b> 40965725 <b>ORCID</b> 0000-0002-2984-6603	Firmado digitalmente por: NCOLQUEPISCOP el 13- 08-2022 13:48:28

Código documento Trilce: TRI - 0406573