



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al
ciudadano en una municipalidad provincial de la región
Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

De la Cruz de la Cruz, Jossimar Waldir (orcid.org/0000-0002-8004-3953)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

CO-ASESOR:

Dr. Albarrán Gil, Jorge Luis (orcid.org/0000-0002-0445-8735)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Investigación dedicada a mis queridos padres Pedro y María, mi hermana Juliza y mi pareja Estrellita por su amor incondicional, siempre siendo el sustento para seguir adelante.

Jossimar Waldir

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser la luz en mi camino. A mis padres y hermana, por ser mi sustento a seguir adelante. A la universidad, así como a mis asesores, por brindarme sus conocimientos.

Autor.

Índice de Contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
VIII. PROPUESTA.....	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de calidad de atención al ciudadano en la MPCH.....	15
Tabla 2.	Nivel de las dimensiones de la variable Calidad de atención al ciudadano en la MPCH.....	16
Tabla 3.	Resultado de valoración de categorías aplicada a expertos.....	20

Índice de figuras

Figura 1.	Diseño no experimental – Transversal – Propositivo.....	11
-----------	---	----

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo proponer estrategias de gobierno digital para optimizar la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque. Tal propósito se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, según el alcance de la investigación descriptivo, bajo un diseño no experimental, transversal con propuesta. A fin de establecer una estrategia, se realiza una validación de la calidad de atención en la municipalidad provincial de Chiclayo, usando un instrumento validado por expertos y herramientas para validar el grado de confiabilidad de dicho instrumento se realizó la evaluación a los funcionarios oportunos para dicho análisis, se obtuvo que la calidad de atención al ciudadano en el municipio se encuentra en un nivel intermedio. Seguidamente se planteó el uso de una estrategia digital de implementación de un comité de gobierno digital para dicho ente municipal, basándose en las dimensiones con menor rango de deficiencia estadística e implementando mejoras para optimizarlas, como son conocimiento de estrategia digital. El estudio concluye en una serie de actividades y secuencias para la optimización del comité de gobierno y transformación digital, y actividades del líder gobierno digital dando oportunidades y avances en mejora de calidad de atención.

Palabras clave: Estrategias, gobierno digital, calidad de atención.

Abstract

The objective of this study was to propose digital government strategies to optimize the quality of citizen service in a provincial municipality in the Lambayeque region. This purpose was developed under a quantitative approach, according to the scope of the descriptive research, under a non-experimental, cross-sectional design with a proposal. In order to establish a strategy, a validation of the quality of care is carried out in the provincial municipality of Chiclayo, using an instrument validated by experts and tools to validate the degree of reliability of said instrument, the evaluation was carried out to the appropriate officials for said analysis, it was found that the quality of citizen care in the municipality is at an intermediate level. Next, the use of a digital strategy for the implementation of a digital government committee for said municipal entity was proposed, based on the dimensions with the lowest range of statistical deficiencies and implementing improvements to optimize them, such as knowledge of digital strategy. The study concludes in a series of activities and sequences for the optimization of the government and digital transformation committee, and activities of the digital government leader, giving opportunities and advances in improving the quality of care.

Keywords: Strategies, digital government, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

En una era tecnológica moderna, brindar un óptimo servicio al ciudadano es esencial, considerándose que la atención en las entidades necesita una mejora tecnológica integral, con el fin de que la población pueda disfrutar de los servicios con entusiasmo y calidad, buscando la eficaz y eficiente atención. En el contexto de los países en vías desarrollo, se visualiza una ausencia total de este tipo de investigación relacionada a gobierno digital (Twizeyimana & Andersson, 2019). Por ello el empleo estratégico de tecnologías digitales e información sintetizada es factor vital para una excelente calidad de atención al ciudadano. La información, aglomerado de datos, que al ser referenciados de manera ordenada crean una misiva e influye en la decisión del ciudadano. (Maldonado, 2020).

En base a lo señalado, el ciudadano es el elemento vital y final para su calificar la atención y considerando que solamente en la provincia de Chiclayo figuran aproximadamente 800 mil habitantes (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017), es común encontrar algunas deficiencias que conllevan a una mala gestión en la atención, considerando la estrategia digital y calidad de atención se realiza el siguiente estudio: “Estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque” para proponer una estrategia de gobierno digital para mejorar la calidad de atención en dicha institución.

En el contexto contemporáneo, y sobre todo en una era post-pandemia, conduce a las entidades u organizaciones a dar un servicio rápido, eficiente y eficaz, elevando la transparencia, economizando inversión y reduciendo tiempo, además con la menor interacción de individuos y de forma digitalizada (Salirrosas et al., 2022). El asunto capta la atención debido a la significancia que lleva en el servicio gubernamental, acoplándose con las tecnologías informáticas, ofrecen oportunidades para los ciudadanos. Es preciso indicar que las organizaciones buscan obtener sugerencias de los diferentes integrantes que intervienen en dicho entorno, para mejorar la calidad en la atención. Asimismo, las tecnologías informáticas en línea han llegado a relegar a un sector de personal; sin embargo, quien llego apreciar y valorar las mencionadas técnicas que concreten políticas

públicas óptimas, sin uso considerable de energía vital, mantienen su estabilidad (Culqui & Callao, 2021).

En Europa, Grecia, los organismos públicos vienen enfrentando desafíos desde inicios del siglo XXI, debido a necesidad de usar las tecnologías informáticas en los sectores del Estado, se ha vuelto netamente necesario por los beneficios brindados en las diferentes áreas donde se ha empleado, en el que se ha considerado como objetivo primordial darle forma a una atención de servicios públicos óptimo (Prokopiadou, 2020).

Al hacer referencia al manejo de los organismos en la etapa moderna, observamos que progresó considerablemente en las organizaciones estatales de España ya que provocó el crecimiento y mejora en el desarrollo de gestión pública moderna (Wichmann et al., 2020). Se observa que, en distintas organizaciones, han causado el deseo evolutivo en el sector del Estado, de tal modo que los han modificado en equipos esenciales para el progreso (Feroz et al., 2021).

Al respecto Cuba, se ubica inmersa en un proceso de cambio de sus recursos de tecnologías informáticas, sin precedentes conocido como informatización de la sociedad. También se fortalece el acceso a las TIC para cambiar la vida de los ciudadanos, al posibilitar trámites y gestiones que se hacen continuamente, componentes que contribuyen en el progreso del gobierno electrónico (Peláez & Peláez, 2020).

En el Perú, desde el año 2018, los esfuerzos por implementar un óptimo gobierno digital, viene proyectándose de su primer eslabón con la Ley conocida como Gobierno Digital, y el Decreto Legislativo N° 1412 como norma legal (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018).

Correspondiente a la realidad local, la Gerencia Regional posibilitó el acceso y trámites virtuales para la filiación en el registro único de transportistas y otros usuarios de alcohol etílico, consintiéndoles la fabricación, transformación, transporte y comercio del mencionado producto. La Gerencia Regional del sistema educativo, también hizo mención del uso de software CISCO Webex, también nombre el uso de programa ZOOM para las reuniones de aspecto virtual necesarias y el trabajo remoto adecuado por la Autoridad Nacional de Servicio Civil, utilizando

dichas estrategias digitales en bien común de la población (Gobierno Regional de Lambayeque, 2020).

Con la descripción del problema, el autor ha especificado el problema general como: ¿Cómo influye las estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque, 2022?, determinando los problemas específicos como son: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque?, ¿Es posible diseñar una propuesta de estrategia de gobierno digital en una municipalidad provincial de la región Lambayeque?, ¿Cómo validar una propuesta de estrategia de gobierno digital en una municipalidad provincial de la región Lambayeque?.

Dicha investigación es importante ya que tiene la siguiente justificación teórica, según Vargas (2021) señala que implementando un gobierno digital optimo debido a que ayuda a mantener una renovación constante y ayuda a mantener el margen transparente en la gestión pública, por ello deducimos que la investigación es imprescindible porque procura analizar de forma adecuado y oportuno la relación que existe entre las estrategias de gobierno digital y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque. Del mismo modo ayudará a dicha municipalidad a optimizar su gestión para dar una eficiencia y eficaz calidad de atención al público.

Así mismo, el objetivo principal de esta investigación es: Proponer estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque, 2022. Planteándose los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque, diseñar una propuesta de estrategia de gobierno digital en una municipalidad provincial de la región Lambayeque y validar una propuesta de estrategia de gobierno digital en una municipalidad provincial de la región Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

En el entorno internacional, se encontró los siguientes trabajos de investigación:

En España, Jiménez & López (2022) indicaron que la identificación de interventores en el proceso de comunicación con las nuevas tecnologías deben plasmar una idea clara y concisa, señalan que el uso correcto de medios tecnológicos corporativos, son esenciales para el buen uso de aplicaciones propias del sistema de salud. Además, mantener un margen vital de un tiempo específico y necesario en la agenda asistencial, para que la consulta o el servicio telemático reúna los requisitos de eficiencia y calidad al usuario.

También en España, Yarasca & Uribe (2021) gracias a su investigación y a los estudios que encontraron, en total 75, de los cuales consideraron 50 de ellos, llegaron a la conclusión que el gobierno digital es una vital herramienta para para que existan procesos de transparencia y el ciudadano pueda tener informes de accionar y rendición de cuentas al alcance; así como también, este último pueda hacer aportaciones si así lo crea oportuno.

En México, Sandoval-Almazán et al. (2017) propusieron una herramienta guía, resultado de investigaciones académicas tradicionales, pero que infiere principios generales y rutas para comprender y poder resolver los diferentes retos ligados al gobierno digital. Se presenta una guía con una serie de ocho capítulos, comprendido en siete áreas, con desafíos en cada una de ellas y sus correctas ideas sobre estrategias de implementación de gobierno digital.

Correspondiente a América Latina y el Caribe, Roseth et al. (2018), centran al trámite como la unidad esencial y fundamental dentro de la política pública, tramites que conectan directamente al Estado con el ciudadano. La agilidad de tramites impactan positivamente en la mentalidad del ciudadano, mejorando su percepción, especialmente a la accesibilidad a servicios y programas de necesidad básica. Los autores indican que el concepto de “tramite” es como un dolor de cabeza, debido a que las entidades públicas no conciertan bien entre sí, concentrándose en cumplir reglas burocráticas y no efectuar la atención a las necesidades del ciudadano. Indicaron también que, conociendo las anécdotas cotidianas, dimensionándolas correctamente, se puede ofrecer una ruta adecuada para alejarse del laberinto burocrático.

Adicionalmente en América Latina, Eguino et al. (2018), proponen la implementación de estrategias de innovación digital en gobiernos gubernamentales, a fin de optimizar la gestión y servicios a los ciudadanos. Para ello primero señalan la evaluación del gobierno digital, evaluando el grado de avance actual, utilizando un índice que ayuda a medir el grado de madurez de la institución en ciertas dimensiones de estrategia digital. El estudio aplicado a más de doscientos municipios pertenecientes a la red llamada Mercociudades. Se consideró aspectos característicos y coberturas por municipio ordenándolos de acuerdo a su desempeño e identificando su potencial en buenas prácticas y capacidad tecnológica. El estudio muestra diversas experiencias con sus respectivas soluciones que abarca cada categoría municipal, además culmina con una serie de recomendaciones para el avance del esquema digital, ayudando acelerar nuevas adopciones tecnológicas.

Del mismo modo en América Latina y el Caribe, Naser (2021) examina conceptos, teóricas y prácticas que fomentan fundamentos y medidas de gobierno digital y el interfuncionamiento gubernamental, centrándose en la aplicación práctica. Se propone una guía para el concepto de institucionalidad de las atribuciones que acaparen los elementos de gobierno digital e interfuncionamiento gubernamental, con hincapié en la identificación, realización e instrumentos que faciliten iniciativas que permitan mejorar la calidad de vida y participación ciudadana.

En Colombia, Toro-García et al. (2020) indicaron que para aumentar la transparencia y mejora en los servicios, se necesitan identificar los aspectos, así como las tendencias más importantes de las tecnologías en vanguardia, aplicándose a las entidades estatales y siguiendo el correcto orden de las ocho categorías asociadas al gobierno digital. Es posible afirmar que el gobierno digital coopera al acercamiento del Estado y ciudadano.

También en Colombia, Fontalvo et al. (2020) propusieron un procedimiento de evaluación de calidad de servicio correspondiente a una entidad de atención al ciudadano, en una empresa del rubro de servicio de agua en dicho país. Sosteniéndose en la terminación conceptual relacionada a Seis sigma y calidad de servicio. Se detectó que los resultados obtenidos por los parámetros calculados

fueron satisfactorios, demostrándose que el medio de atención cumplió un óptimo desempeño durante el análisis. En la investigación por medio de Seis Sigma se aporta a la unidad de servicio un método de evaluación respecto a la calidad de servicio.

Adicionalmente en Colombia, Bolaños et al. (2021) aportan argumentos e información sobre el proceso de crecimiento de TICs que emerge al gobierno nacional de Colombia con la finalidad del cierre de brechas tecnológicas entre las urbes y las zonas rurales. Los autores indican que las zonas rurales vienen siendo enmarcadas por violencia estructural, con décadas de falta de servicios esenciales. Es por ello que se enmarcan en el problema de la democratización de las TICs. Se implemente la estrategia de digitalización del gobierno de Colombia, revisando los retrasos y aciertos en la política pública del gobierno digital.

En Ecuador, Córdova et al. (2022) indicaron los desafíos por la deficiencia tecnológica de Ecuador, conllevan a una incapaz tecnología propia y adaptación e incorporación de productos inportados, dejando un saldo negativo en pagos, señalan que si el organismo creara su propia herramienta, se reduciría los costos. con la implementación de un correcto gobierno digital, creándose plataformas especializadas, sería un reto la capacitación al momento de presentar el servicio, para ello se utilizó un método para identificar la problemática, dicho método es bibliográfico, conteniendo la recolección de información de diferentes sitios de exploración digital, obteniéndose un resultado que ayuda a mitigar los errores de dicha institución pública.

A nivel nacional, Ford (2019) explica cómo saber conllevar un mundo tecnológico con ética, y a un buen uso de la tecnología por parte del ciudadano. El autor resalta la política en redes sociales, donde claramente se evidencia la desinformación. Indica el autor que la democracia digital es colocar a la tecnología e internet al servicio del ciudadano y administración pública, para velar la libre información clara, ayudando a fortalecer la libertad y derecho de la ciudadanía, favoreciendo la innovación y fortaleciendo la modernización del Estado. Resalta cuatro grandes capítulos, relacionados entre sí, y con un orden lógico entre ellos, y en la era digital, teniendo como capítulo inicial conceptos de democracia digital, ciudadanía digital, la política y como último capítulo relacionado a los derechos humanos en línea.

Además en el Perú, Valenzuela et al. (2020) refirieron que la implementación de la tecnología de información, fue un factor decisivo para el gobierno digital, ya que ayuda acelerar los diferentes procesos del uso de la red el cual es un instrumento de gran importancia para la ciudadanía y Estado, beneficio común. Por otro medio indicaron que los diferentes entornos digitales aun presentan diversos desafíos, pero con buenas estrategias y en apoyo con las tecnologías, las autoridades pertinentes lograrían erradicarla.

Respecto al tema, en el Perú, Vilca et al. (2021) se determinaron que si las organizaciones peruanas de tipo financiero, brindaran un procedimiento de inteligencia artificial consecuente a los progresos tecnológicos se optimiza la calidad para la atención a los ciudadanos, con ello proporcionaría una confianza y respaldo general en todos sus trámites virtuales que estos realizan en todas las plataformas. Asimismo, se determinó que, mediante un coeficiente de correlación, indicó que los componentes se enlazan de manera óptima, muy elevada (Supo Tanco, 2020).

También a nivel nacional, Márquez (2021) ayudan a comprender el Gobierno Digital relacionándolo a los procesos vinculados de creación, implementación, así como también la retroalimentación de servicios netamente digitales dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores. Enfocando su investigación al sector público con el propósito de plantear un sistema de diseño de servicios digitales a través de la percepción ciudadana. Sus resultados recomendaron la implementación de metodologías ágiles, ayudando a optimizar el marco normativo e institucional actual.

Del mismo modo Miñán et al. (2022) su objetivo esencial fue de determinar la cultura organizacional de tecnologías de información referente a los municipalidades de la región de Piura, planteando un esquema tecnológico para mejorar dicho modelo. Teniendo una metodología no experimental y basándose a sus características; utilizan una muestra de 63 trabajadores. Los resultados indicaron que el nivel de cultura de tecnologías informáticas y comunicación es inicial, basado en un marco de referencia, arrojando un resultado relativamente bajo para una gestión eficiente. En base a lo señalado, se realizó una propuesta de modelo tecnológico que permitirá mejorar y modernizar las municipalidades. El diseño tecnológico planteado se basa en un bosquejo estratégico de tecnologías

informáticas y plasmando a la vez, tres pilares esenciales, como son: Integración TIC, Web 360° y Trámites en Línea.

A nivel local, Maros & Juniar (2021), en Tarma – Provincia de Junín, indicaron que gracias a las herramientas tecnológicas para una mejor atención, en un entorno de emergencia, señalado por el Estado debido a la epidemia propiciada por el COVID 19, en dicha municipalidad se adoptaron las medidas preventivas de avances tecnológicos, evitándose una atención presencial, permitiendo acercar a la municipalidad y ciudadanos, brindando servicios administrativos de forma eficiente y eficaz a favor de estos, en su investigación utilizaron el método de recolección de información tales como entrevistas y encuestas a pobladores y funcionarios públicos.

Adicionalmente, Tananta & Bardales (2020), en Distrito de Morales – Provincia de San Martín, establecieron un esquema de gestión por resultados para optimizar la calidad de atención en los ciudadanos que acceden a la entidad pública, aplicando como técnica la encuesta, así como instrumento el cuestionario, un diseño no experimental de corte transversal, evidenciando la eficacia y eficiencia al utilizar dicha herramienta en sus distintas actividades programadas dentro de su plan, realizando un análisis que va desde los implicados de forma directa que generan el problema presentado, para así procurar dirimir y dar opciones de solución en favor del organismo municipal.

Continuando con la teoría, tenemos a Peralta (2016) que realizó un gran aporte a la gestión de organizaciones, gracias a que la Teoría General de los Sistemas se inició un desarrollo significativo en el desempeño de las organizaciones, que da paso a todo un mundo inmenso de fenómenos de estudio, que en anteriores enfoques era difícil visualizar.

Adicionalmente, Proaño et al. (2018) indicaron que los sistemas de información desde la perspectiva de gerencia y administración, tienen muchísima importancia en el proceso de cambio digital que están realizando las entidades modernas para lograr la meta soñada. Indicaron que a pesar de existir un modelo con metodología estandarizado para cumplir con dicho propósito, debe priorizarse una sincronización tecnológica que permita colaborar con los gerentes de los organismos la toma las decisiones correctas.

Revisando las bases teóricas referentes a línea de modernización del Estado, Presidencia del Consejo de Ministros (2021) señala que enmarcado dentro de un Estado Moderno, al bien del ciudadano, este debe ser capaz de otorgar a la población un desarrollo de calidad al acceso de servicios públicos, de forma eficiente, con óptimos resultados y en pro al desarrollo del Perú. El estado busca implementar nuevas propuestas que modernicen la gestión pública, siempre aprovechando las tecnologías correspondientes para la buena gestión del servicio a presentar y de forma que contribuya a la mejora y transformación de la gestión pública moderna.

El Ministerio de Economía y finanzas (2021) plantea el Plan de Gobierno Digital (PGD) 2021-2023, ligado a su norma vigente y síntesis de progreso en el tema señalado plantea seis objetivos estratégicos del gobierno, el cual muestra acciones que permiten acoger el moderno enfoque y seguir con el proceso de modernización digital.

A sí mismo, Araoz (2005) indica que la modernización es mejorar las acciones actuales del Estado, siendo un proceso de gestión o administración optimizado y que se debe mejorar la implementación de herramientas tecnológicas que ayuden a la mejora de la Gestión Pública, entre las herramientas señaladas, están los marcos regulatorios, control de calidad de información, diseño e implementación de sistemas.

Así mismo, Maldonado (2018) indica que con las competencias tecnológicas se disminuyen las brechas digitales, y así los ciudadanos pueden lograr obtener accesos primordiales e íntegros para formarse como personas y obtener mejores beneficios, recordando que dichas competencias buscan, procesan y transfieren datos, luego usadas para el conocimiento, que posteriormente son enfocadas en proyectos y trabajos de investigación para tener una utilidad en el futuro de las personas, llegando a optimizar los servicios prestados por las Entidades gubernamentales.

En base a lo mencionado se considera el gobierno digital como herramienta y variable para la sustentación de la investigación.

A continuación, se detalla las bases teóricas donde Cruz Romero (2017) indica que el gobierno digital se interrelaciona con diversas aplicaciones que

contribuyen a implementar datos e información a los ciudadanos para mantenerlos actualizados. También menciona que hay aplicaciones para los diferentes dispositivos digitales, los cuales contribuyen a que el Gobierno Digital logre una proyección amplia y óptima gestión, debido a que anteriormente esto no era factible por falta de tecnología. Por dicha razón se inquiera la constante implementación, adaptación y actualización de TICs que correspondan, para agilizar trámites y mejorar procesos que requieren los ciudadanos, para el beneficio y desarrollo de la población en general.

Para abordar la variable del gobierno digital, García et al. (2020) agregaron que el gobierno digital conforma un elemento sustancial en la transformación de la sociedad y Estado, teniendo como finalidad brindar a los ciudadanos un eficiente acceso a servicios y así realizar trámites de forma transparente, actualizada y óptima, con la confianza que necesita darle el Estado y así mantener una relación recíproca con la participación ciudadana.

Siguiendo el concepto planteado, Scholl (2021) indica que el gobierno digital se le opta conceptualizar como mecanismo de política pública que transforma las diferentes acciones del Estado y la práctica profesional tecnológica, planteándose una relación significativa entre dicho concepto, poder y puesta en curso las políticas de gobierno, representando un salto y significativo avance respecto a las decisiones con formato seguidas en tiempos anteriores. Según el autor se podría plantear modelos a seguir para otras iniciativas multidisciplinarias.

Para abordar las dimensiones adoptadas para la variable Gobierno Digital se consideró contenido de la seguridad de información, siendo esencial para la continuidad de procesos sin problemas o percances, así como conceptos de implementación de este, llevando a equilibrio y continuidad de funciones acorde a las necesidades del gobierno digital (Yuliana & Hasibuan, 2022). El avance de las tecnologías digitales ofrece un gran potencial para asistir los desafíos más difíciles que enfrentan las entidades (Cubo et al., 2022). Según la ISO 27001, para desarrollar, implementar y mantener especificaciones optimizando las estrategias digitales, disponible por cualquier tipo de organización privada o pública. Se considera como dimensiones la preservación de su disponibilidad, fiabilidad o confidencialidad, seguridad y actualización.

Adicionalmente como variable diagnostica tenemos a la calidad de atención al usuario para la sustentación de la investigación.

En base a ello tenemos a la Presidencia de Consejo de Ministros(PCM) - Secretaria de Gestión Pública (2015) señala que para una buena atención inicia por interiorizar la forma de ser como servidores públicos, en base a ello impacta en la perspectiva que se da en el servicio final que la entidad brinda al ciudadano, se debe orientar en base a la mejor forma de la planificación e implementación de variadas actividades para cumplir con la óptima atención al ciudadano.

Respecto a la variable diagnostica, Izquierdo (2021) plantea que a un mundo cambiante, las exigencias de las personas también variaron. Resulta muy complejo el tema de servicios debido a la percepción recibido por parte del ciudadano y evaluarla se convierte en una tarea difícil. El autor muestra un análisis de documentación y metodologías estandarizadas para evaluar el concepto de calidad de atención, indicando que la calidad respecto a servicios, necesita tener un concepto exacto y medible, ya que su impresión podría ser variable respecto a cada visión de usuario, indica que la medición por el modelo servqual es repetitivo en estos casos.

Correspondiente a las dimensiones de calidad de atención Montañez (2018) en su investigación de tipo descriptivo - propositivo señala que se debe tener como criterio al tiempo o capacidad de respuesta y empatía, así como siguiendo las estrategias digitales se consideró como dimensión los canales de atención de la entidad pública y al conocimiento de gobierno digital, debido a que son esenciales para el fin de la investigación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

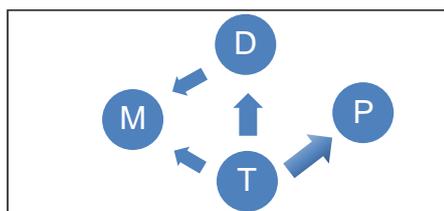
3.1.1. Tipo de investigación: Según Madriz (2019) señala que la metodología para un investigador es como la brújula para un capitán de una embarcación. Por ello en esta investigación se hizo uso del enfoque cuantitativo, ya que se utilizó el uso de recolección de datos, con ello se tuvo un sustento para guía y medición, así como síntesis estadística para poder implantar la teoría señalada.

Correspondiente al tipo de investigación, se presentan los estudios según la orientación, corresponde a una investigación básica, debido a que ayudará a entender y ampliar los conocimientos del tema a tratar (Álvarez, 2020).

3.1.2. Diseño de investigación: Diseño no experimental, transversal con propuesta, cuando el investigador se delimita a vigilar los acontecimientos sin participar en los mismos, no se manipulan las variables estudiadas. Según el alcance de la investigación descriptivo (Arias & Covinos, 2021).

Figura 1.

Diseño no experimental – Transversal – Propositivo



Referencia: (Arias & Covinos, 2021)

Donde:

- M= “Muestra: Servidores públicos”
- D= Diagnostico u observación de la realidad.
- T= Revisión de la teoría.
- P= Planteamiento de Propuesta.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio consideradas son las siguientes:

Variable Propositiva: Estrategias de gobierno digital.

- **Definición Conceptual:** Las modernas tecnologías informáticas y la comunicación que consiente una conexión global en la que pueden intercambiarse ideas, sugerencias y opiniones, el Estado tiene que considerar todas las disposiciones necesarias para promover la autonomía de esos nuevos medios y resguardarlos, para el libre acceso a éstos, pues justamente el intercambio instantáneo de información e ideas reduce brechas. A través del Internet, procura el acceso a datos y conocimientos que antes eran difícil adquirir, así como también coopera con el hallazgo de la veracidad y al avance de la sociedad en su universalidad (Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2018).
- **Definición operacional:** La variable será evaluada a partir de la revisión de foros en línea, en el cual registra información del servicio brindado por el Estado, así como es la disponibilidad de información, fiabilidad de información y actualización de datos y sistemas.
- **Indicadores:** Presentando las dimensiones de Disponibilidad de información, Fiabilidad de información, también actualización de datos y sistemas y seguridad, con los siguientes indicadores: acceso garantizado y oportuno, datos claros y no modificables, detección de anomalías, implementación de controles, gestión de cambios y configuración, mantenimiento de software y base de datos, políticas de privacidad y confiabilidad, verificación de control de acceso.
- **La escala de medición:** es de tipo ordinal.

Variable Diagnóstica: Calidad de atención al ciudadano.

- **Definición Conceptual:** La idea de calidad de servicio o atención ha sido indicado como un componente relevante para fidelización de los clientes ya existentes y la adopción de nuevos clientes, sin embargo, considerar la calidad del servicio ofrecido a tales clientes es complicado, debido a la forma intangible de los servicios (Erdil & Yildiz, 2011).
- **Definición operacional:** Esta variable será evaluada a partir de un cuestionario que registre información de conocimiento estratégico digital, capacidad de respuesta, canales de atención y empatía.
- **Indicadores:** Presentando las dimensiones tales como: Conocimiento estratégico digital, capacidad de respuesta, canales de atención y

empatía, con los siguientes indicadores: conocimiento del acceso, riesgo, información, procesos del seguimiento de control y lineamientos de su parte tecnológica, así como indicadores de conclusión de tramites en tiempo razonable, disposición de funcionarios para resolver dudas e inquietudes, interés de los funcionarios por las inquietudes o solitudes de los usuarios, atención individualista, políticas de privacidad y confidencialidad y verificación del control de acceso.

- **La escala de medición:** Es de tipo ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

La presente investigación y según Otzen & Manterola (2017) para limitar la investigación tenemos que enfocarnos en una fracción de la ciudadanía, para la presente investigación se consideró estar conformada por el total 40 servidores en una municipalidad provincial de Lambayeque, especialmente ligados a brindar atención al ciudadano, correspondiente a las áreas ligadas a gerencias y subgerencias.

- **Criterio de inclusión:** Se considero a los funcionarios pertenecientes a las gerencias y subgerencias de la municipalidad provincial de Chiclayo que fueron ubicados los días que se realizó dicha encuesta.
- **Criterio de exclusión:** No se consideró a los demás funcionarios porque no corresponden a la disposición final del servicio de atención al ciudadano.

3.3.2. Muestra:

Se consideró una muestra de 30 funcionarios.

3.3.3. Muestreo:

Según la información obtenida el muestreo empleado fue no probabilístico debido que al número reducido de la muestra considerada no se aplicó ninguna fórmula, siendo que parte de la población puede ser parte de la muestra, bajo el juicio por conveniencia y decisión del indagador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada es la encuesta, debido a que se estableció contacto con las unidades de observación. El instrumento a utilizar previamente establecido, fue el cuestionario, todos ellos revisados con una escala valorativa según los parámetros de Likert. Por ello Useche et al (2019) señala que cada procedimiento de investigación científica posee ciertos instrumentos propios para la recopilación de información.

Se realizó el diseño del cuestionario para medir el nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque, cuyo instrumento fue aprobado por un juicio de expertos de forma válida.

3.5. Procedimientos

Se realizó un conjunto de actividades ligadas entre sí, las cuales servirán para el fin de dicha investigación, en un primer momento se realizará la identificación de variables y elaboración de la matriz de operacionalización, estas servirán para llevar el desarrollo del marco teórico en relación a las mismas, involucrando sus dimensiones e indicadores. Luego, se procedió con elaboración del cuestionario, con la escala valorativa de tipo Likert, que serán aplicados a los servidores de la entidad municipal. El instrumento fue validado por jueces expertos.

Posteriormente, se presentó la carta de solicitud a la entidad de estudio, para el permiso necesario para la investigación, para poder aplicar los cuestionarios y obtener de esta manera la información que se requiere. Finalmente, y habiéndose aplicado los cuestionarios, se procesarán los datos, para la deducción y análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento de información se consideró el software IBM SPSS Statistics con el fin de sintetizar la información y obtener los resultados que requiere el trabajo de investigación. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras para su síntesis y comprensión, revisando el coeficiente del alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad.

3.7. Aspectos éticos

Se acatará la confidencialidad de datos obtenidos, validando el reflejo puro de la interpretación de resultados y no perdiendo el fin de la investigación científica que contribuye al desarrollo de una entidad gubernamental.

IV. RESULTADOS

Para los resultados se planteó la estadística descriptiva para el análisis y síntesis de datos.

A continuación, se presentó los resultados en la Tabla 1 para ayudar a identificar el nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque.

Tabla 1.

Nivel de calidad de atención al ciudadano en la MPCH

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	12	40.0
Medio	13	43.3
Alto	5	16.7
Total	30	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPCH.

Interpretación:

En la tabla 1 y figura de Anexo 5, identificando el nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque, se pudo observar que el 16,67% de encuestados afirman que el nivel de atención al ciudadano es de nivel alto, mientras que el 43.33% afirman que mantiene un nivel medio y el 40% indican que mantienen un nivel bajo de atención, indicando que a los resultados obtenidos en la encuesta a las gerencias y subgerencias de la municipalidad provincial no dan un porcentaje elevado en su niveles de atención, dando a conocer que falta optimizar su nivel de atención al ciudadano en dicha entidad.

Tabla 2.*Nivel de las dimensiones de la variable Calidad de atención al ciudadano*

Dimensiones	Conocimiento		Capacidad		Empatía		Canales	
	estratégico digital		de respuesta				de atención	
Nivel	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	9	30	5	16.67	9	30	5	16.67
Medio	10	33.33	14	46.67	13	43.33	16	53.33
Alto	11	36.67	11	36.67	8	26.67	9	30
Total	30	100	30	100	30	100	30	100

Nota. Cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPCH

Interpretación:

En la tabla 2 figura de Anexo 5, identificando el nivel en conjunto de las cuatro dimensiones correspondientes a la calidad de atención al ciudadano, observando que en sus dimensiones presenta un nivel alto menor o igual al 36.7% para todas sus dimensiones, dando a entender que presentó un porcentaje de atención al ciudadano relativamente inferior respecto a su nivel alto de atención al ciudadano, indicando que aún falta optimizar su calidad de atención al ciudadano.

Respecto a la dimensión de conocimiento estratégico digital, se observó un 36.67% correspondiente a un nivel alto, 33.33% corresponde a un nivel intermedio y 30% a un nivel bajo de atención al ciudadano.

Respecto a la dimensión de capacidad de respuesta se observó que corresponde a un 36.67% un nivel alto, 46.67% un nivel intermedio y dejando un 16.67% un nivel bajo de calidad de atención.

Respecto a la dimensión de empatía se observó un nivel alto correspondiente a 26.67%, un nivel intermedio de 43.33% y un 30% correspondiente al nivel bajo de calidad de atención.

Respecto a la dimensión canales de atención, se observó un 30% correspondiente a un nivel alto, un nivel intermedio de 53.33% y un nivel bajo de calidad de atención de 16.67%.

Descripción del diseño de propuesta:

Los lineamientos propuestos (ver Anexo 6) sirven de guía para la correcta implementación de un comité de gobierno digital en la municipalidad provincial de Chiclayo, es por ello que cada punto detallado es esencial para cumplir a cabalidad con la mejora continua de optimizar la calidad de atención al ciudadano en dicha entidad.

Primero: Se detalla la información general de la propuesta “Estrategia de lineamientos para la optimización de comité de gobierno y transformación digital (COGOTRAD)”.

Segundo: Se propone una serie secuencial de políticas institucionales que sirven en el desarrollo de un gobierno y transformación digital de la entidad municipal, el cual en su inicio es la formación de un comité y designación de un líder que reorganice dicha estrategia planteada para la entidad.

Tercero: Se señala un reforzamiento, adaptación o implementación de objetivos Estratégicos digitales, contemplando las dimensiones estratégicas digitales planteadas en esta investigación para así poder consolidar la modernización, implementar la infraestructura y mejorar las capacidades y competencias digitales para un buen gobierno digital, implementando capacitaciones oportunas por áreas.

Cuarto: Se describen los desafíos que afronta el actual gobierno digital, como son su infraestructura tecnológica, el miedo al cambio por parte de funcionarios públicos, modernización, implementación de nuevas tecnologías y cultura digital en base a tecnologías.

Quinto: Se realiza la implementación o adaptación de las acciones estratégicas enfocadas al gobierno digital, siguiendo las normas estandarizadas, manteniendo y asegurando el funcionamiento estructural tecnológico, modernizando y centralizando las redes digitales actuales, el diseño de firmas digitales para mejorar los tiempos de atención al usuario, designando un líder de gobierno y transformación digital en coordinación con el personal competente e interventor a dicha función.

Sexto: Señalización de las normas según el Estado peruano y correspondiente al tema de gobierno digital.

Séptimo: Luego la realización de las funciones a realizar por parte del comité de gobierno y transformación digital para prevalecer la óptima capacidad de gestión para el fin señalado y mantener la calidad en atención al ciudadano.

Octavo: Se describe la gráfica de la propuesta, donde se precisan y detalla la gestión de procesos y cambios en el desarrollo del gobierno digital con sus cuatro integrantes importantes, así como funciones vitales para cumplir la óptima gestión.

Noveno: Se detalla las referencias que ayudaron a plantear la “Estrategia de lineamientos para la optimización de comité de gobierno y transformación digital (COGOTRAD)”.

Decimo: Posteriormente se valida la propuesta con expertos.

Validación de la propuesta:

Se realizó la validación de la propuesta mediante una ficha proporcionada por la institución de estudio, Universidad César Vallejo, luego mediante una aprobación y recomendación de tres expertos, se obtuvo un resultado, en base a cuadros con categorías correspondiente a aspectos generales, contenido y valoración integral de la propuesta para la elaboración y proyección de la misma según los expertos se encuentra adecuada. Con las categorías Muy adecuado (MA), Bastante adecuado (BA), Adecuado (A), Poco adecuado (PA), Inadecuado (I).

Tabla 3.

Resultado de valoración de categorías aplicada a expertos

N°	Nombre del experto	Grado	Aspectos generales	Contenido	Valoración integral de la propuesta
1	Horacio de la Cruz Silva	Doctor	BA, A	BA, A	BA, A
2	Freddi Roland Rodriguez Ordoñez	Doctor	BA, A	BA, A	BA, A
3	Cesar Lozada Ucancial	Magister	A	BA, A	MA, BA

Nota. Resumen de valoración categórica de propuesta

V. DISCUSIÓN

En la investigación resalta los resultados puros reflejados y sintetizados, corroborando semejanzas con otros autores percibidas en el marco teórico planteado, debatiendo la información obtenida por la encuesta realizada con el cuestionario validado por expertos y aplicado a una muestra de 30 funcionarios de la MPCH, que conforman la población de 40 servidores públicos que cumplen la función de gerente o subgerente.

La investigación se utiliza la aplicación de un instrumento, con previa autorización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, con el fin de optimizar la calidad de atención en base al uso y conocimiento de las herramientas tecnológicas actuales que percibe dicha entidad.

En el primer objetivo específico de la investigación es identificar el nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque, donde el resultado obtenido, sintetizado y mostrado en la tabla 1 y figura 2, observándose que el 16,67% de funcionarios afirman que el nivel de atención al ciudadano es alto, indicando el 43.33 que se mantiene un nivel medio y el 40% indican que mantienen un nivel bajo de atención, indicando que falta optimizar su nivel de atención al ciudadano, por el cual nos apoyamos de la tabla 2 y figura 3, donde mostramos las cuatro dimensiones planteadas en la investigación apoyándonos de Montañez (2018), quien nos muestra que como parte de la calidad de atención tenemos a la dimensión de capacidad de respuesta se observándose que corresponde a un 46.67% un nivel intermedio y correspondiente a la dimensión de empatía se observa un nivel intermedio de 43.33%, para ambas dimensiones mantiene un margen mayor al 43.33% para un alto nivel de atención, dejando un nivel medio de atención como resaltante para dicho estudio. Adicionalmente a ello se plantea como dimensión a Canales de atención también predominando como mayor su nivel intermedio, dejando claro que dicha entidad presenta ese nivel de atención y por ende falta optimizar su calidad de atención. Siguiendo el concepto de Naser (2021) que plantea la elaboración una guía para el concepto de institucionalidad de las atribuciones que acaparen los elementos de gobierno digital, por el cual se añade otra dimensión el cual es el conocimiento estratégico digital.

Indicando la dimensión de conocimiento estratégico digital, se observa un 36.67% correspondiente a un nivel alto, 33.33% corresponde a un nivel intermedio

y 30% a un nivel bajo de atención al ciudadano, en todos los niveles se observa que no hay predominancia por lo tanto aún no existe una idea clara de lo que es gobierno digital por parte de los funcionarios responsables, dando alcance que se puede fomentar la idea de motivar al conocimiento de estrategia de gobierno y transformación digital por parte de la entidad pública.

En base al desglosamiento de dimensiones de calidad de atención se observa que, con la implementación de un correcto gobierno digital, creándose plataformas especializadas, guías de funcionamiento, sería un reto la capacitación al momento de presentar el servicio, conteniendo la recolección de información de diferentes sitios de exploración digital, obteniéndose un resultado que ayuda a mitigar los fallos y motivar al conocimiento por parte de los funcionarios (Córdova et al., 2022). Se evidencia en base al instrumento de recolección de datos que se debe enfocar los lineamientos respecto a Estrategia digital por los resultados obtenidos en el indicador conocimiento de seguimiento de control y lineamientos, base para formular la propuesta de gobierno digital señalado en el objetivo general y corroborado en la síntesis de datos obtenidos (ver Anexo 6).

Revisando los tablas y figuras obtenidas de los resultados correspondiente a la investigación planteada, respecto a la calidad de atención en una entidad municipal, corroboramos lo mencionado por Vargas (2021) el cual indica que implementando un gobierno digital óptimo debido a que ayuda a mantener una renovación constante y ayuda a mantener el margen transparente en la gestión pública, por ello se valida que la dimensión de conocimiento estratégico digital es acorde al estudio realizado y favorece al óptimo desempeño para mejorar la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque, gracias a que se comprueba se agrupa a las dimensiones empatía y calidad de atención, en conjunto sirve de guía para la implementación del diseño de propuesto para la optimización de calidad de atención al ciudadano.

Respecto a impulsar tecnologías o la motivación de la implementación de ellas, Miñán et al. (2022), en Piura, el cual su fin esencial fue de determinar la cultura organizacional de tecnologías de información referente a las municipalidades de la región de Piura, planteando un esquema tecnológico para mejorar dicho modelo. Teniendo una metodología no experimental y basándose a sus características; utilizan una muestra de 63 trabajadores. Los resultados

indicaron que el nivel de cultura de tecnologías informáticas y comunicación es inicial, basado en un marco de referencia, arrojando un resultado relativamente bajo para una gestión eficiente. Según la tabla 2 y figura 3, donde se sintetizan las dimensiones, evidencia la importancia del conocimiento estratégico digital por parte del funcionario, debido a ello el autor realizó una propuesta de modelo tecnológico que permitirá mejorar y modernizar las municipalidades. En este caso su diseño tecnológico planteado se basa en un bosquejo estratégico de tecnologías informáticas y plasmando a la vez, tres pilares esenciales. Dejando claro que los indicadores correspondientes al conocimiento estratégico si son esenciales debido a que las tecnologías son cambiantes y se necesita mantener una capacitación y conocimiento respecto a ellas, siendo esenciales para el óptimo desempeño del funcionario.

Correspondiente a la atención al ciudadano y herramientas tecnológicas, Maros & Juniar (2021), en Tarma – Provincia de Junín, indicaron que con herramientas tecnológicas se obtiene una mejor atención, planteando en un entorno de emergencia, por el COVID 19, en dicha municipalidad se adoptaron medidas preventivas de avances tecnológicos, evitándose una atención presencial, permitiendo acercar a la municipalidad y ciudadanos, brindando servicios administrativos de forma eficiente y eficaz a favor de estos, en su investigación utilizaron el método de recolección de información tales como entrevistas y encuestas a pobladores y funcionarios públicos.

En Lambayeque, según Montañez (2018) en su investigación de tipo descriptivo – propositivo, indica que las deficiencias a una entidad pública corresponden a su dimensión tiempo de espera, así como la confianza que muestran sus trabajadores es esencial para el buen encamino de la óptima atención, comparando y equilibrando dichas dimensiones de análisis con capacidad de respuesta, para tiempo de espera y empatía para confianza que muestran los trabajadores, revisando los resultados obtenidos en base a los índices tramites en tiempo razonable, disposición del funcionario, evaluando puntos como interés a solucionar inquietudes y el tipo de atención, se observa que en el caso de la entidad esta presenta un nivel relativamente intermedio, midiendo dichos indicadores, el cuál fundamenta la investigación del autor.

Respecto a las dimensiones de calidad de atención de los resultados obtenidos, correspondiente al nivel alto, dando como resultados un 36.67% el cual es el máximo expresado en algunas de las cuatro dimensiones las cuales son conocimiento estratégico digital y capacidad de respuesta, dejando un 26.67 en la dimensión de empatía, así como un 30% en canales de atención, dicha información acierta con Culqui Lozada & Callao Alarcón (2021) que indica que las tecnologías informáticas en línea han llegado a relegar a un sector de personal; sin embargo, quien llego apreciar y valorar las mencionadas técnicas que concreten políticas públicas optimas, sin uso considerable uso de energía vital, mantienen su estabilidad, la cual algunos funcionarios no llegan a alcanzar dicha meta y por lo cual general algunos inconvenientes, también el autor señala que es preciso indicar que las organizaciones buscan obtener sugerencias de los diferentes integrantes que intervienen en dicho entorno, para mejorar la calidad en la atención.

Correspondiente al segundo objetivo específico, del diseño una propuesta de estrategia de gobierno digital en una municipalidad provincial de la región Lambayeque, respecto a lo mencionado y según los resultados obtenidos, se concluye que por el nivel medio que se obtuvo en los resultados, aún no existe una óptima optimización por parte de la entidad municipal derivada de los porcentajes obtenidos, por ello si se puede plantear una propuesta de gobierno digital en base a la variable propuesta, que corresponde a gobierno digital y por ello se realizó en base a las dimensiones establecidas, como sin disposición, fiabilidad, actualización y seguridad, siendo base para la optimización de servicios digitales, gestión documentaria, datos e información, seguridad digital, adaptación de firmas digitales e infraestructura tecnológica en general, y en base a los resultados de las dimensiones de calidad de atención lo que es capacitaciones e inducciones, viables para el diseño de una propuesta. Semeja al autor Márquez (2021) donde plantea un estrategia que recomienda la implementación de metodologías ágiles, ayudando a optimizar el marco normativo e institucional actual, que enfoca su investigación al sector público con el propósito de plantear un sistema de diseño de servicios digitales a través de la percepción ciudadana. Tenemos también a Tananta & Bardales (2020), establecieron un esquema de gestión por resultados para optimizar la calidad de atención en los ciudadanos que acceden a la entidad pública, realizando un análisis que va desde los implicados de forma directa que

generan el problema presentado, para así procurar dirimir y dar opciones de solución en favor del organismo municipal.

Correspondiente al tercer objetivo específico, sobre la validación de una propuesta de estrategia de gobierno digital en una municipalidad provincial de la región Lambayeque, se realizó con el consentimiento de jurados expertos en el tema siendo aprobado y dando paso a la propuesta de lineamientos para la optimización de comité de gobierno y transformación digital, y líder de gobierno digital y óptimo funcionamiento de este, así como el conocimiento de sus actividades a realizar donde en base a gestión del cambio y enfoques actuales, contribuyen a impulsar la gestión de proyectos y con ello lograr el óptimo desempeño en la calidad de atención al ciudadano de la municipalidad provincial en la región de Lambayeque, en base a sus herramientas tecnológicas y con ello la implementación óptima de su gobierno digital. Tenemos a Eguino et al. (2018), respecto al tema ellos proponen la implementación de estrategias de innovación digital en gobiernos gubernamentales, a fin de optimizar la gestión y servicios a los ciudadanos. Para ello primero señalan la evaluación del gobierno digital, evaluando el grado de avance actual, utilizando un índice que ayuda a medir el grado de madurez de la institución en ciertas dimensiones de estrategia digital, muestra diversas experiencias con sus respectivas soluciones, además culmina con una serie de recomendaciones para el avance del esquema digital, ayudando acelerar nuevas adopciones tecnológicas.

Respecto al uso de gobierno digital y tecnológico en la optimización de una entidad municipal y considerando la opinión de gerentes, Proaño Castro et al. (2018) indicaron que desde la perspectiva de gerencia y administración los sistemas de información son de esencial importancia en el proceso de cambio digital que están realizando las entidades modernas para lograr la meta soñada. Indicaron que a pesar no de existir un modelo con metodología estandarizado para cumplir con dicho propósito, debe priorizarse una sincronización tecnológica que permita colaborar con los gerentes de los organismos la toma las decisiones correctas, con ello podemos determinar que la encuesta aplicada a las gerencias va encaminada por el sendero correcto para el buen funcionamiento de la propuesta planteada.

Se aplicó una propuesta de gobierno digital denominada “Estrategia de lineamientos para la optimización de comité de gobierno y transformación digital” (COGOTRAD), en la cual se validó por expertos en base a categorías e ítems donde se consideran aspectos generales, contenido y valoración integral de la propuesta dando como bastante adecuado por el fin integrador de la propuesta y con ello se acepta y valida la propuesta presentada.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que el nivel de calidad de atención al ciudadano de una municipalidad provincial de Lambayeque es regular porque corresponde a un nivel medio de atención al ciudadano. También en las dimensiones capacidad de respuesta, empatía y canales de atención, presentan un nivel medio, es decir el uso de estrategia de gobierno digital actual de la entidad municipal aun no cumple con el proceso óptimo de implementación.
2. Se diseñó una propuesta basada en estrategias digitales gracias a las herramientas tecnológicas y planes estratégicos de gobierno digital esenciales para optimizar la calidad de atención al ciudadano.
3. Se validó una propuesta de estrategia de gobierno digital en una municipalidad provincial de la región Lambayeque, con la supervisión, recomendación y aprobación de expertos proponiendo políticas a nivel institucional, desafíos de gobierno digital, objetivos estratégicos digitales y acciones de la misma índole, designándose funciones de líder digital, así como la formación de un comité de gobierno digital.
4. Se plantea la propuesta “Estrategia de lineamientos para la optimización de comité de gobierno y transformación digital (COGOTRAD)”, debido a que aún existe un nivel intermedio de calidad de atención en una municipalidad provincial de Lambayeque.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente de recursos humanos, mantener una constante actividad de evaluación respecto a calidad de atención de sus servidores públicos, para mantener la correcta atención al ciudadano y lograr un nivel alto de atención al ciudadano en dicha municipalidad de estudio.
2. Al gerente de tecnología de información y estadística, plantear un área con ubicación estratégica netamente del comité de gobierno y transformación digital enfocada al diseño, elaboración e implementación de recursos tecnológicos, TICs y soluciones de gestión acorde al avance tecnológico y con una para poder llevar a cabo las funcionalidades competentes para cumplir con los tramites y gestión que requiera la entidad, en base a soluciones de índole tecnológico.
3. Al gerente de tecnología de información y estadística, tener referentes profesionales correspondientes a estrategias digitales para darle el encamino a planes futuros digitales y así velar por la optimización de gobierno digital actual con el fin de mejorar y obtener un nivel alto de atención al ciudadano, en base a ello, llegar a tener una entidad gubernamental eficiente, eficaz y en todo sentido tecnológicamente adaptable al cambio.
4. Al alcalde de la municipalidad provincial de Chiclayo, implementar la propuesta de la estrategia de gobierno digital “Estrategia de lineamientos para la optimización de comité de gobierno y transformación digital (COGOTRAD)”, la misma orientada a optimizar la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque, además que puede ser aplicada en otras municipalidades de otras regiones del país, por tener características similares a la de estudio.

VIII. PROPUESTA

La propuesta de “Estrategia de lineamientos para la optimización de comité de gobierno y transformación digital (COGOTRAD)”, que se realizará dentro de la municipalidad de una provincia de la región de Lambayeque, se realiza con la finalidad de optimizar la calidad de atención al ciudadano, reduciendo la brecha tecnológica existente para el correcto desempeño de la entidad pública, a fin de que el ciudadano cuente con una adecuada atención y pueda realizar sus diferentes tramites en el tiempo y plazo oportuno acorde a sus necesidades.

Se aplica una propuesta a establecer con una serie de lineamientos con medidas acorde a las necesidades existentes en la entidad, para la optimización del comité de gobierno y transformación digital para ayudar en la implementación de optimizar el servicio al ciudadano, debido a que la investigación brindó como resultados una calidad media de atención, dando aporte a que aún no existe una optimo gobierno digital existente.

Se está proponiendo una serie secuencial de políticas institucionales que sirven en el desarrollo de un gobierno y transformación digital de la entidad municipal, el cual en su inicio es la formación de un comité y designación de un líder que reorganice dicha estrategia planteada para la entidad, seguida por un reforzamiento, adaptación o implementación de objetivos estratégicos digitales, describiéndose los desafíos que afronta el actual gobierno digital, realizando la implementación o adaptación de las acciones estratégicas enfocadas al gobierno digital, siguiendo las normas estandarizadas, señalando normas según el Estado, y luego la realizando la indicación de funciones primordiales a realizar por parte del comité de gobierno y transformación digital.

Síntesis gráfica de la propuesta:



REFERENCIAS

- Álvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Araoz, M. (2005). Reforma y Modernización del Estado. In Universidad César Vallejo. <https://www.idea.int/sites/default/files/publications/reforma-y-modernizacion-del-estado.pdf>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. In Enfoques Consulting EIRL. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Bolaños, D. M. P., Silva, G. A. D., & Del Prado Higuera, C. (2021). La digitalización de la Colombia rural. February. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1ks0ddj>
- Córdova Parrales, J. S., Gonzabay Ponce, R. J., Maldonado Zúñiga, K., & Macías Parrales, T. M. (01 de mayo de 2022). Las tecnologías y su déficit en las entidades públicas del Ecuador. Universidad Estatal del Sur de Manabí, 6(3), 8. doi:<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v6.n3.2022.508>
- Cubo, A., José Luis, H. C., Porrúa, M., & Roseth, B. (2022). Government digital transformation strategy. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0004402>
- Culqui Lozada, M., & Callao Alarcón, M. (2021). Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén. Revista Ñeque, 4(10), 200–217. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v4i10.55>
- Eguino, H., Lanfranchi, G., Rodríguez, J., & Vásquez Jordán, D. (2018). Municipios y gobierno digital: Situación y buenas prácticas en la Red Mercociudades. Banco Interamericano de Desarrollo, 112. <https://publications.iadb.org/handle/11319/9224>
- Feroz, A. S., Khoja, A., & Saleem, S. (2021). Equipping community health workers with digital tools for pandemic response in LMICs. Archives of Public Health,

79(1), 10–13. <https://doi.org/10.1186/s13690-020-00513-z>

Fontalvo, T. J., De la hoz-Dominguez, E. J., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, 31(4), 27–34. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400027>

Ford, E. (2019). El reto de la democracia digital hacia una ciudadanía interconectada. <https://www.democraciadigital.pe/sites/default/files/libro-el-reto-de-la-democracia-digital.pdf>

García Baluja, W., Antonio, J., & Soler, P. (2020). Main aspects of informatization and Electronic Government. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 1–12. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v14n3/2227-1899-rcci-14-03-124.pdf>

Gobierno Regional de Lambayeque. (21 de Agosto de 2020). Gerencias priorizan medios digitales para atención al público en emergencia sanitaria. <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/noticia/detalle/31684?pass=Mg==>

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). The Quality of Service in the Public Administration. In *Horizonte Empresarial* (Vol. 8, Issue 1, pp. 425–437). <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Jiménez, M. M., & López, E. M. (2022). Ética de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Confidencialidad y TIC. *FMC Formacion Medica Continuada En Atencion Primaria*, 29(3), 39–45. <https://doi.org/10.1016/j.fmc.2022.03.005>

La Madriz, J. (2019). Metodología de la investigación. actuación humana orientada al conocimiento de la realidad observable. Guayaquil, Ecuador: Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador CIDE. <http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/75>

Maldonado, C. E. (2020). Teoría de la información y complejidad La tercera revolución científica. In *Editorial Universidad El Bosque* (Vol. 1, Issue 4). <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/3574>

- Maldonado, M. E. (2018). El aula, espacio propicio para el fortalecimiento de competencias ciudadanas y tecnológicas. *Sophia*, 14(1), 39–50. <https://doi.org/10.18634/sophiaj.14v.1i.822>
- Maros, H., & Juniar, S. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma -Junín del periodo 2019-2020. 1–23. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- Márquez, L. A. M. (2021). Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores. *Academia Diplomática Del Perú Javier Pérez De Cuéllar, Maestría En Diplomacia Y Relaciones Internacionales*, 2(1), 1–5. http://books.google.com.co/books?id=iaL3AAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=intitle:Market+research+in+Practice+inauthor:hague&hl=&cd=1&source=gbs_api%0Apapers3://publication/uuid/4EEA28E9-41A0-4677-9426-7B552915D62F%0Ahttps://doi.org/10.1080/23311886.2019.16
- Ministerio de Economía y finanzas. (2021). Plan del Gobierno Digital 2021-2023. MEF. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>
- Ancajima Miñán, V. Ángel, Plasencia Latour, J. E., Suxe Ramírez, M. A., More Reaño, R. E., & Castro Curay, J. A. (2022). Organizational culture of information and communication technologies in the municipalities of the Piura region. *Universidad Y Sociedad*, 14(S3), 386-394. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2968>
- Montañez, K. (2018). Modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31746>
- Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Una guía para su implementación. Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/80), Santiago, Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL). <https://hdl.handle.net/11362/47018>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista International Journal of Morphology*, 35(1). Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Peláez Escalona, O., & Peláez Campos, Y. (2020). La Participación Política De Los Jóvenes Universitarios Cubanos. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 2013. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/12/participacion-politica-jovenes.html>
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Aglala*, 7(1), 122–146. <https://doi.org/10.22519/22157360.901>
- PÓDIUM. (Junio de 2021). La transformación digital. (A. Delich, Ed.) *Revista Iberoamericana de Educación e Innovación para la Productividad*. <https://oei.int/publicaciones/podium-revista-iberoamericana-de-educacion-e-innovacion-para-la-productividad-n-9-junio-de-2021>
- Presidencia de Consejo de Ministros-Secretaria de Gestion Publica. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. 1–132. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). Normas Legales - Decreto Legislativo N° 1412. Lima: Editora PERU. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). Política Nacional de Modernización del Estado. 7 <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

- Proaño Castro, M. F., Orellana Contreras, S. Y., & Martillo Pazmiño, I. O. (2018). Information systems and their importance in the digital transformation of the current company. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n45/a18v39n45p03.pdf>
- Prokopiadou, G. (2020). Administrative Efficiency and E-government in the Greek Educational Sector. Greece. doi:<https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190264093.013.710>
- Roseth, B., Farias, P., Porrúa, M., Peña, N., Reyes, A., Acevedo, S., Villalba, H., Estevez, E., & Lejarraga, S. (2018). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. <https://doi.org/10.18235/0001150>
- Saldanha, E. S., & Pereira, A. C. (2021). La calidad de la atención con el uso de la tecnología de la información en la escuela profesional Doutor José Alves da Silveira en Quixeramobim – Ceará. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo Do Conhecimento*, 05–28. <https://doi.org/10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/tecnologia-de-la-informacion>
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. (2022). Digital government and modernization in peruvian public entities: a systematic review of the literature. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376–1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Sandoval-Almazán, R., Luna-Reyes, L. F., Luna-Reyes, D. E., Gil-García, J. R., Puro-Cid, G., & Picazo-Vela, S. (2017). Building Digital Government Strategies - Principles and Practices. In *Public Administration and Information Technology* (Vol. 16). https://doi.org/10.1007/978-3-319-60348-3_3
- Scholl, H. J. (2021). The Digital Government Reference Library (DGRL) and its potential formative impact on Digital Government Research (DGR). In *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101613>
- Supo Tanco, E. (2020). Gestión del Docente E-competente y calidad del servicio

educativo no presencial Secundaria. Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58134>

Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2018). Criterios del Poder Judicial de la Federación : en materia de acceso a la información, transparencia, rendición de cuentas y libertad de expresión e información (Quinta ed.). México. ISBN: 978-607-630-443-3

Tananta, A. F., & Bardales, M. D. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 1226–1240.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150

Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102.
<https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. In *Government Information Quarterly* (Vol. 36, Issue 2, pp. 167–178). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

UNFPA, FLACSO Argentina, & UNESCO Santiago. (2018). Plan Estratégico UNFPA, 2018-2021. 1–38. https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/18-044_UNFPA-SP2018-SP_2018-03-12-1244.pdf

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Colombia: Editorial Gente Nueva. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>

Valenzuela-Fernández, L. A., Collantes-Inga, Z. M., & Durand-Hipólito, E. E. (2020). Sobre la gobernanza digital, política digital y educación. In *Eleuthera* (Vol. 22, Issue 2, pp. 88–103). <https://doi.org/10.17151/eleu.2020.22.2.6>

Vargas Bravo, C. O. (2021). The digital government and its implementation in the state. In *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* (Vol. 5, Issue 6, pp. 13767–13777). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356

- Vilca Horna, C. M., Vilca Tantapoma, M. E., & Armas Chang, M. Z. (2021). Relationship between service quality and customer satisfaction of Banco de la Nación, Peru. *Sciéndo*, 24(2), 103–108. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>
- Wichmann, J., Wißotzki, M., & Sandkuhl, K. (2020). Towards a Smart City: Innovation and Digital Transformation Process in a Public Sector Environment. https://doi.org/10.1007/978-981-15-5784-2_8
- Yarasca Meza, M. N., & Uribe Hernández, Y. C. (2021). Digital government in the public sector. <https://doi.org/10.37954/se.vi.254>
- Yuliana, R., & Hasibuan, Z. A. (2022). Best practice framework for information technology security governance in Indonesian government. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 12(6), 6522–6534. <https://doi.org/10.11591/ijece.v12i6.pp6522-6534>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Vx.: Gobierno Digital	Las modernas tecnologías informáticas y la comunicación que consiente una conexión global en la que pueden intercambiarse ideas, sugerencias y opiniones, el Estado tiene que considerar todas las disposiciones necesarias para promover la autonomía de esos nuevos medios y resguardarlos, para el libre acceso a éstos, pues justamente el intercambio instantáneo de información e ideas reduce brechas. A través del Internet, procura el acceso a datos y conocimientos que antes eran difícil adquirir, así como también coopera con el hallazgo de la veracidad y al avance de la sociedad en su universalidad (Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2018).	La variable será evaluada a partir de la revisión de foros en línea, en el cual registra información del servicio brindado por el Estado, así como es la disponibilidad de información, fiabilidad de información y actualización de datos y sistemas.	1. Disponibilidad de información 2. Fiabilidad de información 3. Actualización de datos y sistemas 4. Seguridad	1. Acceso garantizado y oportuno 2. Datos claros y no modificables 3. Detección de anomalías en la prestación de los servicios 4. Implementación de controles 5. Gestión de la configuración y cambios 6. Mantenimiento de software y bases de datos 7. Políticas de privacidad y confidencialidad 8. Verificación de usuarios y control de acceso	Escala de Likert
Vy.: Calidad de atención	La idea de calidad de servicio o atención ha sido indicada como un componente relevante para fidelización de los clientes ya existentes y la adopción de nuevos clientes, sin embargo, considerar la calidad del servicio ofrecido a tales clientes es complicado, debido a la forma intangible de los servicios (Erdil & Yildiz, 2011).	Esta variable será evaluada a partir de un cuestionario que registre información de capacidad de respuesta, empatía y canales de atención.	5. Capacidad de respuesta 6. Empatía 7. Canales de atención	9. Trámites en tiempo razonable 10. Disposición de funcionarios 11. Interés de los funcionarios por las inquietudes 12. Atención individualista, empleados amables con comportamiento confiable 13. Entorno agradable y aporta calidad 14. Canales virtuales, presenciales y seguimientos de trámite	Escala de Likert

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir el nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque.

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

Dimens ones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración		
			Bajo (1)	Medio (2)	Alto (3)
1. Conoci miento estraté gico digital	1. Conocimiento del acceso y riesgo	1. Existe acceso garantizado y oportuno, es decir se accede a los sistemas sin ningún contratiempo			
	2. Conocimiento de información y procesos	2. La entidad brinda información clara sin factor de riesgo a modificaciones			
		3. La entidad presenta implementación en los procesos de registro y acceso			
		4. La entidad identifica la estructuración de los procesos de la entidad orientados a la seguridad de la información.			
	3. Conocimiento de seguimiento de control y lineamientos	5. La entidad determina y hace seguimiento, en cuanto a seguridad de la información, en lo relacionado con la asignación de personas y responsabilidades relacionadas a la seguridad de la información al interior de la entidad			
		6. La entidad ha implementado mecanismos para detectar periódicamente vulnerabilidades de seguridad en el funcionamiento de: redes, sistemas de información, aplicaciones y/o uso de los servicios			
		7. Existe lineamientos, normas o estándares en cuanto registro y auditoría para la seguridad de la información			
		8. La entidad ha definido lineamientos de trabajo a través de algún responsable de seguridad para que sus funcionarios cumplan las políticas de seguridad y evalúa periódicamente su pertinencia o modificaciones			
		9. La entidad realiza un correcto Control de Integridad física de equipos, chequeo de consistencia, copias de seguridad o respaldo de las bases.			
		10. La entidad ha implementado lineamientos, normas y/o estándares para proteger la información personal y privada de los ciudadanos que utilicen sus servicios			
		11. La entidad ha implementado lineamientos, normas y/o estándares para proteger la información privada de las entidades que utilicen sus servicios			
		12. La entidad ha definido lineamientos, normas y/o estándares para controlar el uso y el acceso a los sistemas de información, las aplicaciones y los depósitos de información con las que cuenta la entidad			
2. Capa cidad de respu esta	4. Tramites en tiempo razonable	13. El tiempo que dura la emisión de un trámite documentario o gestión de los documentos de la entidad es razonable			
	5. Disposición de funcionarios	14. Los funcionarios se encuentran oportunos para la atención correspondiente al usuario			
3. Empa tía	6. Interés de los funcionarios por las inquietudes o solitudes de los usuarios	15. El funcionario presenta una adecuada conducta e interés para el correcto, honorable y adecuado cumplimiento de la función pública.			
	7. Atención individualista, empleados amables con comportamiento confiable	16. Se establece la efectividad de un plan de capacitación y sensibilización previamente definido a sus funcionarios.			
4. Canal es de atenci ón	8. Entorno agradable y aporta calidad	17. La entidad presenta un entorno con un ambiente armonioso y agradable sea físico o virtual.			
	9. Canales virtuales, presenciales y seguimientos de trámite	18. La entidad cuenta con diversos medios de atención para el correcta y adecuada atención al ciudadano			

Anexo 3. Validez, confiabilidad de los instrumentos y autorización de aplicación del instrumento

3.1. Constancias de validadores



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LOZADA UCANCIAL**
Nombres **CESAR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **44048582**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/02/22**
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**
Diploma **052-149405**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

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



CÓDIGO VIRTUAL 0001011570

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/12/2022 15:11:13-0500

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

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

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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DE LA CRUZ SILVA**
Nombres **HORACIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **17533030**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA**
Rector **LUIS MAEZONO YAMASHITA**
Secretario General **MARISSA VALDIVIA VALENTE**
Decano **CARMEN VELEZMORO SANCHEZ**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORIS PHILOSOPHIAE
EN: CIENCIAS E INGENIERIA BIOLOGICAS**
Fecha de Expedición **31/10/2007**
Resolución/Acta **754-2007**
Diploma **040002**
Fecha Matrícula **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

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



CÓDIGO VIRTUAL 0001011387

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA

JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/12/2022 13:03:02-0500

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

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

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

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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RODRIGUEZ ORDOÑEZ**
Nombres **FREDDI ROLAND**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41472196**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**
Rector **ADILIO AUGUSTO PORTELLA VALVERDE**
Secretario General (E) **ELEOCADIO DIONISIO TIRADO PAZ**
Director **TOLOMEO RAUL SOTO PEREZ**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN CIENCIAS AMBIENTALES**
Fecha de Expedición **07/10/19**
Resolución/Acta **16081-2019-UNJBG**
Diploma **UNJBG002558**
Fecha Matrícula **04/05/2012**
Fecha Egreso **17/05/2014**

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



CÓDIGO VIRTUAL 0001011583

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/12/2022 15:15:29-0500

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

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

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

3.2. validación de instrumentos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque.

3. TESISITA:

Br. De la Cruz de la Cruz Jossimar Waldir

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de 11 de 2022

Mg. Ing. César Lizada Ucancial
DNI N° 4148582

Firma/DNI
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque.

3. TESISISTA:

Br. De la Cruz de la Cruz Jossimar Waldir

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 04 de noviembre de 2022

Firma/DNI 41472196

EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque.

3. TESISISTA:

Br. De la Cruz de la Cruz Jossimar Waldir

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05. de noviembre de 2022

Firma/DNI 17533030

EXPERTO

3.3. Autorización de aplicación del instrumento



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

Chiclayo, 15 de Noviembre de 2022.

OFICIO N° 802 -2022-MPCH-GRR.HH.

Señor Mg.
YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo.

Presente.-

REF. : Carta S/N° - Reg. N° 540715-2022-SISGEDO.

De mi consideración:

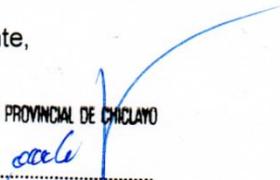
Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia, a través del cual solicita autorización para que **Don JOSSIMAR WALDIR DE LA CRUZ DE LA CRUZ**, pueda ejecutar su Trabajo de Investigación denominado **"Estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al ciudadano de una municipalidad provincial de la región Lambayeque"**; al respecto debo indicarle que, esta Gerencia sólo autoriza la aplicación de encuestas y/o cuestionarios para su Trabajo de Investigación .

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

Cc.
Archivo

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO


Abog. Carlos Alberto Acevedo Villar
Gerente de Recursos Humanos

Anexo 4. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema principal Pp: ¿Cómo influye las estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque,2022?	Objetivo general Og: Proponer estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque, 2022.	Hipótesis general Hg.	Variable: Calidad de atención				
Problemas específicos P1: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque?	Objetivos específicos O1: Identificar el nivel de calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque.	Hipótesis específicas H1. H2.	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
P2: ¿Es posible diseñar una propuesta de estrategia de gobierno digital en una municipalidad provincial de la región Lambayeque?	O2: Diseñar una propuesta de estrategia de gobierno digital en una municipalidad provincial de la región Lambayeque.	H3.	1. Conocimiento estratégico digital	1. Conocimiento del acceso y riesgo	1	Bajo = 1 Medio = 2 Alto = 3	Bajo Regular Alto
P3: ¿Cómo validar una propuesta de estrategia de gobierno digital en una municipalidad provincial de la región Lambayeque?	O3: Validar una propuesta de estrategia de gobierno digital en una municipalidad provincial de la región Lambayeque.			2. Capacidad de respuesta	2. Conocimiento de información y procesos		
				3. Conocimiento de seguimiento de control y lineamientos	5,6,7,8,9,10,11 y 12		
				4. Tramites en tiempo razonable	13		
				5. Disposición de funcionarios	14		
			3. Empatía	6. Interés de los funcionarios por las inquietudes o solitudes de los usuarios	15		
					7. Atención individualista, empleados amables con comportamiento confiable	16	
			4. Canales de atención	8. Entorno agradable y aporta calidad	17		
					9. Canales virtuales, presenciales y seguimientos de trámite	18	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo</p> <p>Según Madriz (2019) señala que la metodología para un investigador es como la brújula para un capitán de una embarcación. Por ello en esta investigación se hizo uso del enfoque cuantitativo, ya que se utilizó el uso de recolección de datos, con ello se tuvo un sustento para guía y medición, así como síntesis estadística para poder implantar la teoría señalada.</p> <p>Correspondiente al tipo de investigación, se presentan los estudios según la orientación, corresponde a una investigación básica, debido a que ayudará a entender y ampliar los conocimientos del tema a tratar (Álvarez, 2020).</p> <p>Diseño</p> <p>Referente al diseño de la investigación, se utilizó de tipo no experimental, cuando el investigador se delimita a vigilar los acontecimientos sin participar en los mismos, no se manipulan las variables estudiadas. También transversal con propuesta (Arias & Covinos, 2021).</p>	<p>Población</p> <p>Valderrama (2013) refirió que el universo de estudio (la población) es una agrupación definida de unidades con atributos parecidos, dispuestos de ser contemplados y medidos. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen a la población como el conjunto o agrupación de todas las situaciones o casos que refieren o concuerdan con una serie o cadena de características.</p> <p>Se consideró estar conformada por el total 40 servidores en una municipalidad provincial de Lambayeque, correspondiente a las áreas ligadas a gerencias y subgerencias.</p> <p>Muestra</p> <p>Sabino (1992), Oseda (2008), precisaron que la muestra es una porción o segmento del universo y esta lo representa. Asimismo, Vara (2012), explica que la muestra lo conforman elementos que se obtienen de una población, los mismos que se seleccionan en función de alguna metodología de muestreo. Para el presente estudio se consideró una muestra de 30 funcionarios.</p> <p>Muestreo</p> <p>Fernández (2005), definió el muestreo como una secuencia de pasos con la finalidad identificar la muestra. Para el presente estudio se realizó el muestreo empleado fue no probabilístico debido que al número reducido de la muestra considerada no se aplicó ninguna fórmula, siendo que parte de la población puede ser parte de la muestra, bajo el juicio por conveniencia y decisión del indagador.</p>	<p>Variable</p> <p>Diagnóstica:</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Autor: De la Cruz de la Cruz Jossimar Waldir</p> <p>Año: 2023</p> <p>Ámbito de Aplicación: Una municipalidad provincial de la región Lambayeque</p>	<p>Para la validación de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$ <p>Donde, k = El número de ítems $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems. S_T^2 = Varianza de la suma de los ítems. α = Coeficiente de alfa de Cronbach</p>

Anexo 5. Resultados

Numero de muestra:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Alfa de Cronbach proporcionado por el SPSS:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.771	18

Estadísticas de escala:

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
44.27	23.857	4.884	18

Estadísticas de elemento:

Preguntas	Media	Desv. estándar	N
1. Acceso garantizado y oportuno, Se accede a los sistemas sin ningún contratiempo	2.70	.535	30
2. La entidad brinda información clara sin factor de riesgo a modificaciones	2.57	.626	30
3. La entidad presenta implementación en los procesos de registro y acceso	2.30	.794	30
4. La entidad Identifica la estructuración de los procesos de la entidad orientados a la seguridad de la información.	2.50	.630	30
5. La entidad determina y hace seguimiento, en cuanto a seguridad de la información, en lo relacionado con la asignación de personas y responsabilidades relacionadas a la seguridad de la información al interior de la entidad	2.57	.626	30
6. La entidad ha implementado mecanismos para detectar periódicamente vulnerabilidades de seguridad en el funcionamiento de: redes, sistemas de información, aplicaciones y/o uso de los servicios	2.23	.679	30
7. Existe lineamientos, normas o estándares en cuanto registro y auditoría para la seguridad de la información	2.30	.750	30
8. La entidad ha definido lineamientos de trabajo a través de algún responsable de seguridad para que sus funcionarios cumplan las políticas de seguridad y evalúa periódicamente su pertinencia o modificaciones	2.23	.626	30
9. La entidad realiza un correcto Control de Integridad física de equipos, chequeo de consistencia, copias de seguridad o respaldo de las bases.	2.43	.728	30
10. La entidad ha implementado lineamientos, normas y/o estándares para proteger la información personal y privada de los ciudadanos que utilicen sus servicios	2.40	.563	30
11. La entidad ha implementado lineamientos, normas y/o estándares para proteger la información privada de las entidades que utilicen sus servicios	2.30	.535	30
12. La entidad ha definido lineamientos, normas y/o estándares para controlar el uso y el acceso a los sistemas de información, las aplicaciones y los depósitos de información con las que cuenta la entidad	2.43	.568	30
13. El tiempo que dura la emisión de un trámite documentario o gestión de los documentos de la entidad es razonable	2.47	.507	30
14. Los funcionarios se encuentran oportunos para la atención correspondiente al usuario	2.73	.521	30
15. El funcionario presenta una adecuada conducta e interés para el correcto, honorable y adecuado cumplimiento de la función pública.	2.63	.490	30
16. Se establece la efectividad de un plan de capacitación y sensibilización previamente definido a sus funcionarios.	2.33	.479	30
17. La entidad presenta un entorno con un ambiente armonioso y agradable sea físico o virtual.	2.57	.504	30
18. La entidad cuenta con diversos medios de atención para el correcta y adecuada atención al ciudadano	2.57	.504	30

Vista de datos:

DATA_DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	CAC	CalidadDeAtencion
1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	46	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	3
3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	46	2
4	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	36	1
5	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	36	1
6	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	41	1
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	47	2
8	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	44	2
9	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	44	2
10	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	49	3
11	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	45	2
12	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	48	2
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	52	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	52	3
15	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	43	2
16	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	44	2
17	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	48	2
18	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	3
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	48	2
20	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	47	2
21	3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	40	1
22	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	40	1
23	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	40	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	47	2
25	2	3	1	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	40	1
26	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	42	1
27	1	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	36	1
28	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	39	1
29	3	1	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	42	1
30	3	2	1	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	41	1
31																				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

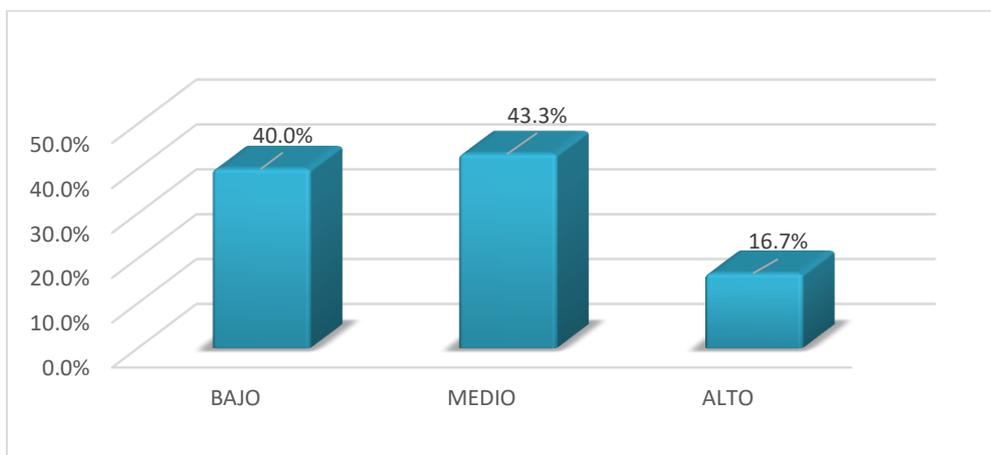
Vista de variables:

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	1. Acceso gara...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	2. La entidad b...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	3. La entidad p...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	4. La entidad Id...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	5. La entidad d...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	6. La entidad ...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	7. Existe linea...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	8. La entidad ...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	9. La entidad r...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	10. La entidad ...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	11. La entidad ...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	12. La entida...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	13. El tiempo q...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	14. Los funcion...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	15. El funciona...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	16. Se estable...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	17. La entidad ...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	18. La entidad ...	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	CAC	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
20	CalidadDeA...	Numérico	5	0	CAC (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguna	19	Derecha	Ordinal	Entrada
21	D1	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
22	D2	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
23	D3	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
24	D4	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
25	Dim1	Numérico	5	0	D1 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
26	Dim2	Numérico	5	0	D2 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
27	Dim3	Numérico	5	0	D3 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
	<										

Vista de datos
Vista de variables

Figura.

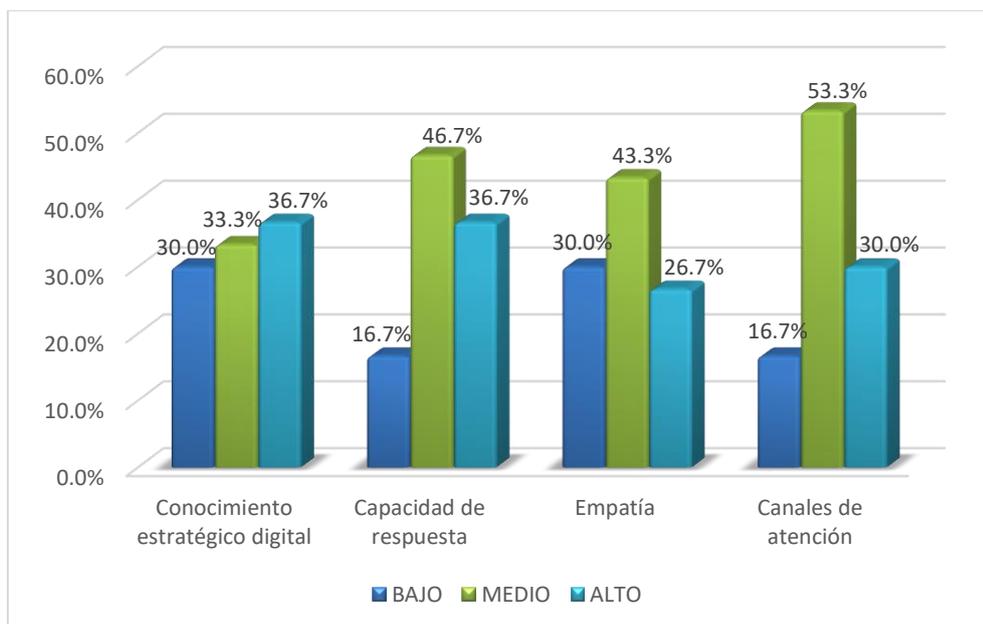
Nivel de calidad de atención al ciudadano en la MPCH



Nota. Cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPCH.

Figura.

Nivel de las dimensiones de la variable Calidad de atención al ciudadano



Nota. Cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPCH

Anexo 6. Propuesta

ESTRATEGIA DE LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE COMITÉ DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL (COGOTRAD)

I. Información General

- 1. Nombre de la propuesta :** COGOTRAD
- 2. Autor :** De la Cruz de la Cruz Jossimar Waldir
- 3. Institución :** MPCH

II. Justificación

Considerando que un buen organismo municipal eficiente y eficaz cumpla con las expectativas del ciudadano, en la municipalidad provincial de Chiclayo, se propuso lineamientos para optimizar el comité de gobierno y transformación digital para ayudar en la implementación de optimizar el servicio al ciudadano.

La estrategia de gobierno digital para optimizar la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, constituye un esfuerzo por mejorar el nivel de atención al ciudadano en dicha entidad, es por ello que se tomará medidas para reorganizar la estructura actual sobre conocimiento estratégico digital.

Para considerar la transformación digital basado en una estrategia digital, se necesita considerar la modernización digital, es decir llevar a la meta la modernización de servicios e implementación de una secuencia de lineamientos o acciones, para con ello lograr simplificación de procesos.

Para ello se propone la optimización del comité de gobierno digital, designándose funciones de líder digital, planteándose políticas a nivel institucional, desafíos de gobierno digital, objetivos estratégicos digitales y acciones de la misma índole.

III. Fundamentación teórica

De acuerdo a lo señalado en el Decreto Supremo N° 119-2018-PCM, la Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, Decreto Supremo N° 029-2021-

PCM y Decreto Supremo N°157-2021-PCM, la optimización para la implementación de gobierno digital que tiene como marco general el Plan Estratégico Institucional (PEI), para optimizar la calidad de atención de una municipalidad provincial de Lambayeque es esencial para velar por la libre información clara, ayudando a fortalecer la libertad y derecho de la ciudadanía, favoreciendo la innovación y fortaleciendo la modernización del Estado según Ford (2019).

En el plan estratégico se describen los resultados transformadores que contribuirán al desarrollo de los pueblos, teniendo base empírica y consideran las experiencias adquiridas en los ciclos de planificación anteriores (UNFPA et al., 2018). Es por ello que dentro del Estado peruano se realiza la Elaboración de Planes Estratégicos de Gobierno Digital (PGD), articulación con los Objetivos Estratégicos del CPLAN y las Políticas de Modernización del Estado D.L N° 1446, Elaboración de EETT, definición de acciones tácticas para la adaptación rápida y sostenible del ciudadano a la era digital.

IV. Objetivos

4.1. Objetivo general

- Optimizar la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque.

4.2. Objetivos específicos

- Promover el gobierno digital en base a capacitaciones para promover los conocimientos tecnológicos a funcionarios.
- Promover a un nivel alto el gobierno digital en base a herramientas tecnológicas que ayuden a mejorar la capacidad de respuesta de la institución municipal.
- Promover a un nivel alto las capacitaciones a funcionarios para mejorar la percepción de la ciudadanía.
- Promover a un nivel alto el gobierno digital para optimizar los sistemas y redes para la implementación de medios digitales al servicio del ciudadano.

V. Lineamientos

1. Política institucional

- ✓ Basado en un enfoque neto de igualdad de oportunidades, reorganizar los servicios municipales.
- ✓ Repotenciar o reorganizar el valor del concepto de ciudadanía y ente público a los funcionarios.
- ✓ Restructuración de un sistema de administración y gestión municipal eficiente y transparente, acorde a las necesidades actuales de los ciudadanos.
- ✓ Fortalecer el sistema integrado de la institución.
- ✓ Impulsar y dar a conocer el gobierno digital y la gestión del cambio.

2. Reforzamiento, adaptación o implementación de objetivos Estratégicos digitales

- ✓ Consolidar la modernización en los sistemas funcionales y administrativos de la gestión institucional.
- ✓ Velar por implementación de una infraestructura tecnológica acorde a las necesidades actuales, que soporte adecuadamente el proceso de transformación digital.
- ✓ En base a la dimensión conocimiento estratégico digital, mejorar las capacidades y competencias digitales para un buen gobierno digital, implementando capacitaciones oportunas por áreas.

3. Desafíos en el gobierno digital

- ✓ Infraestructura tecnológica actual
- ✓ Superar el miedo a aprender nuevas herramientas tecnológicas o al cambio por parte de funcionarios, cultura digital.
- ✓ Modernización de equipamiento e implementación tecnológica.
- ✓ Implementación de seguridad de información acorde a las necesidades actuales.
- ✓ Prevalencia de los recursos tecnológicos para una óptima cultura digital en los funcionarios.

4. Implementación o adaptación Acciones estratégicas

- ✓ Modernización de la infraestructura tecnológica actual de la municipalidad provincial, los sistemas de información de la Municipalidad en base a normas

estandarizadas como la ISO 27001, norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.

- ✓ Mantener y asegurar el funcionamiento de la infraestructura de aspecto tecnológico.
- ✓ Modernizar y centralización de la red digital actual, realizando gestión por procesos, de calidad y simplificación administrativa implementada en la Entidad.
- ✓ Implementación de firmas digitales, con soluciones de consumo mínimo de recursos, realizando la modernización, estandarización y promoción de plataformas digitales por parte de la entidad, velando por el mantenimiento de operaciones de tecnologías de la información.
- ✓ Designación de líder de transformación digital, formación de comité de gobierno digital, en coordinación con la gerencia de tecnologías de información y estadística de la entidad municipal.

5. Características de la propuesta

El uso estratégico del gobierno digital en las entidades públicas y privadas, para lograr gobiernos eficientes, crear valor público, apoderando a ciudadanos, con eficiencia, seguridad, transparencia y disrupción tecnológica.

La estrategia de lineamientos para la optimización de comité de gobierno y transformación digital muestra los roles que forman parte del proceso de transformación digital y desarrollo estratégico del gobierno digital en la municipalidad de gobierno provincial.

Se busca reflejar la relevancia de llevar a cabo el proceso de transformación digital, así como también resaltar la interacción que se requiere con otros órganos, unidades orgánicas y otros para desplegar iniciativas de Gobierno Digital centrados en la ciudadanía, siendo un rol clave para tal fin el del “Líder de Gobierno Digital”, resulta conveniente señalar que las iniciativas y acciones en la materia mencionada que comprenden, entre otros, tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, interoperabilidad, datos, seguridad y arquitectura tecnológica.

6. Normas consideradas

- ✓ Ley N° 27658 – Ley Marco de la Gestión del Estado, donde declara que el Estado en su proceso de modernización de sus diferentes entidades, con la finalidad de optimizar la gestión pública, con mayor participación ciudadana y fortalecimiento de un Estado moderno.
- ✓ Decreto supremo N° 033-2018-PCM, señala la creación del Rol de un Líder de Gobierno Digital en cada una de las entidades del Estado para la coordinación de acciones para la transformación digital.
- ✓ Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
- ✓ Decreto Supremo N°157-2021-PCM.
- ✓ Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, establece el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.
- ✓ Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, modificada mediante Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, se dispone la creación y funciones del Comité de Gobierno Digital en todas las entidades de la Administración Pública y se señala a la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros como órgano rector del Sistema Nacional de Informática, quien dictará las directivas o lineamientos para la gestión y planificación del Gobierno Digital en las entidades de la Administración Pública.

7. Funciones

7.1. Del comité de Gobierno Digital

- ✓ Formulación de un plan estratégico de gobierno digital, en coordinación con las diferentes gerencias acorde a sus requerimientos y necesidades de la ciudadanía.
- ✓ Liderar y dirigir el desarrollo y control del proceso de transformación digital.
- ✓ Realizar la evaluación, control y seguimiento de las tecnologías actuales y planteamiento de soluciones alternas ante fallos, acorde a cambios

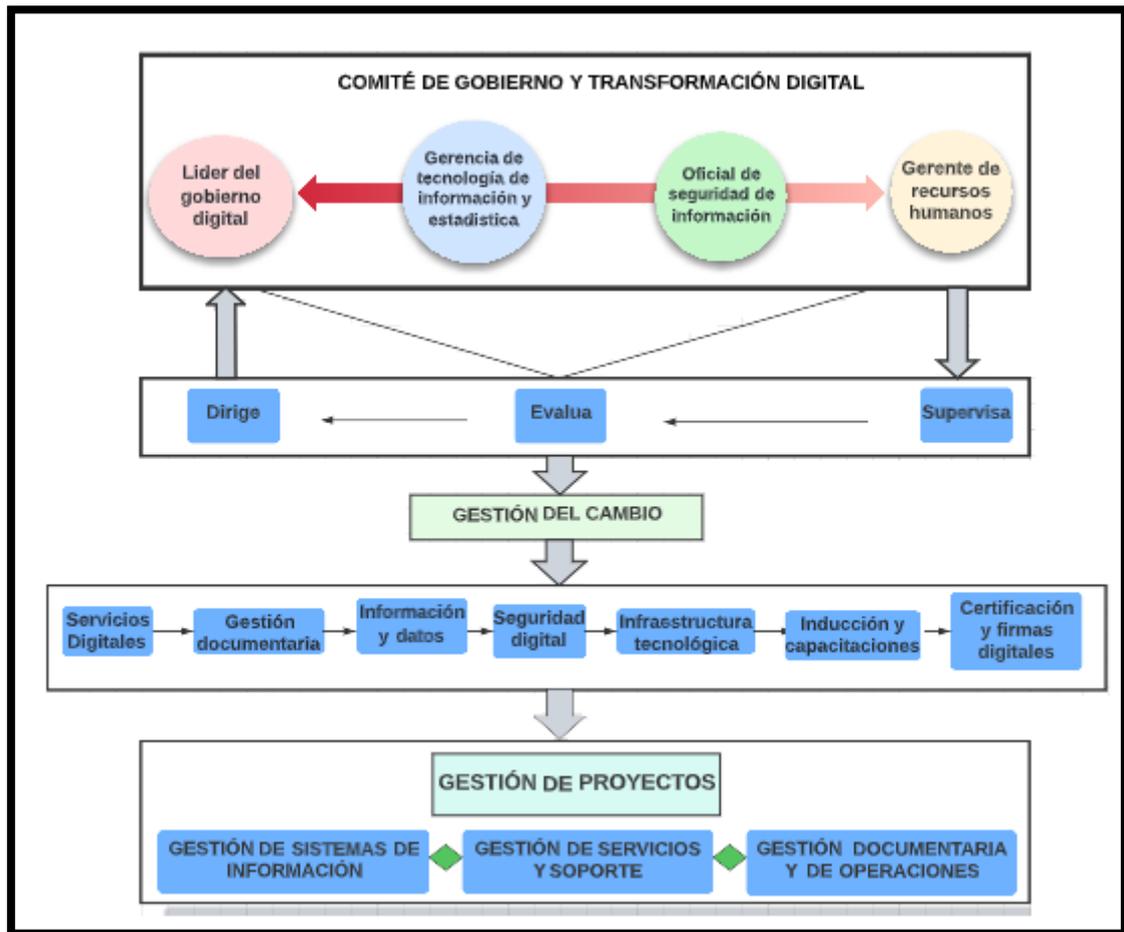
tecnológicos, con miras a la implementación del Gobierno Digital automatizado.

- ✓ Gestionar la asignación necesaria de personal capacitado y recursos esenciales para la implementación del Gobierno Digital con modelos de gestión documentaria acorde a las necesidades actuales de la entidad, facilitando la interacción del usuario con las plataformas de la entidad.
- ✓ Gestionar, implementar y promover estándares de calidad y buenas prácticas en gestión referente a tecnologías informáticas.
- ✓ Elaborar periódicamente informes referentes a sus avances en el desempeño de calidad de atención al ciudadano, para evaluar el modelo de gestión utilizado.
- ✓ Velar por el cumplimiento de la estandarización y normativa promocionando la información abierta al público para el conocimiento de la ciudadanía, promoviendo el intercambio de datos, información, software público, así como la colaboración en el desarrollo de proyectos de digitalización entre entidades.
- ✓ Promocionar la implementación de herramientas tecnologías modernas, así como también software para iniciativas digitales de manera coordinada con los responsables de dicha área de implementación, ayudando con la gestión y mantenimiento de proyectos con índole de desarrollo digital.

7.2. Del líder de gobierno digital

- ✓ Ejercer firmemente el mando del proceso de la óptima implementación del gobierno y transformación digital.
- ✓ Participar conjuntamente con el comité de gobierno y transformación digital.
- ✓ Promover continuamente el uso de tecnologías digitales para el logro de los objetivos planteados.
- ✓ Promover la gestión al cambio con el uso de metodologías de innovación que ayuden a la implementación óptima del proceso de transformación.
- ✓ Promover la cultura digital para el aprovechamiento óptimo de las tecnologías.
- ✓ Otras funciones que contribuyan o se deleguen mediante lineamientos y acciones consideradas por el comité de gobierno y transformación digital.

8. Gráfica de la propuesta



9. Referencias

- Cubo, A., José Luis, H. C., Porrúa, M., & Roseth, B. (2022). Government digital transformation strategy. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0004402>
- Plataforma gobierno Digital. (13 de Setiembre de 2018). Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital. <http://gobiernodigital.pe/noticias/decreto-legislativo-n-1412-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital/>
- Plataforma Gobierno Digital. (2019). Gobierno Digital. Transformación Digital para la Gestión Pública y Privada: <https://gobiernodigital.pe/>
- Plataforma Gobierno Digital. (19 de Febrero de 2021). Decreto Supremo 029-2021-PCM que aprueba el reglamento para la Ley de Gobierno Digital No. 1412. <https://gobiernodigital.pe/noticias/decreto-supremo-029-2021-pcm-que-aprueba-el-reglamento-para-la-ley-de-gobierno-digital-no-1412/>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (13 de Setiembre de 2018). Plataforma Nacional de Datos Abiertos. Ley de Gobierno Digital: <https://www.datosabiertos.gob.pe/ley-de-gobierno-digital>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). Plataforma digital única del Estado Peruano. Gobierno digital: <https://www.gob.pe/es/institucion/pcm/tema/gobierno-digital>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (11 de Diciembre de 2022). Plataforma Nacional de Datos Abiertos. Obtenido de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital: <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>
- Secretaría de Gobierno Digital. (2018). Lineamientos del Líder de Gobierno Digital. En el marco del Decreto Supremo N° 033-2018-PCM. https://www.peru.gob.pe/normas/docs/sgd_lineamientos_lider_gobierno_digital.pdf

10. Validación de propuesta

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **Estrategia de lineamientos para la optimización de comité de gobierno y transformación digital (COGOTRAD)**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

- Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 20 años
- 1.2. Cargos que ha ocupado: coordinador de maestría y jefe de departamento
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo
- 1.4. Grado académico: Doctor

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia		X	
Trabajos de autores nacionales	x		
Trabajados de autores extranjeros		x	
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Horacio De la Cruz Silva
--	--------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **ESTRATEGIA DE LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE COMITÉ DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL (COGOTRAD)**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta			X		
2	Representación gráfica de la propuesta		X			
3	Secciones que comprende			X		
4	Nombre de estas secciones			X		
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones		X			
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones			x		
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio			X		

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto		X			
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta			X		
3	Presenta principios de gestión consistentes			X		
4	Fundamentación coherente y consistente			X		
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación			X		
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación		X			
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes			X		
9	Presenta esquema síntesis		X			

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia			x		
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación			x		
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.			x		
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación		x			

Lambayeque, 15 de diciembre del 2022



Dr. Horacio de la Cruz Silva
DNI N° 17533030
Teléf.: 932532422

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **Estrategia de lineamientos para la optimización de comité de gobierno y transformación digital (COGOTRAD)**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

- Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 15 años
- 1.2. Cargos que ha ocupado: Director de gestión académica
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Universidad Nacional de Jaén
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa: 15 años
- 1.5. Grado académico: Doctor

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	--------------	---	----

- 2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros		X	
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Freddi Roland Rodríguez Ordoñez
--	---------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **ESTRATEGIA DE LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE COMITÉ DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL (COGOTRAD)**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho lo agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta		X			
2	Representación gráfica de la propuesta			X		
3	Secciones que comprende			X		
4	Nombre de estas secciones			X		
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones		X			
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones			X		
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio			X		

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto		X			
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta			X		
3	Presenta principios de gestión consistentes			X		
4	Fundamentación coherente y consistente			X		
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		X			
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación			X		
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes		X			
9	Presenta esquema síntesis		X			

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia		X			
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación		X			
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.			X		
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación		X			

Jaén, 14 de diciembre del 2022



Dr. Freddi Roland Rodríguez Ordoñez
DNI N° 41472196

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **Estrategia de lineamientos para la optimización de comité de gobierno y transformación digital (COGOTRAD)**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Cargos que ha ocupado: Administrador, Gerente General
- 1.2. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Cimex Consultora & Constructora S.R.L
- 1.3. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa: 5 años
- 1.4. Grado académico: Magister

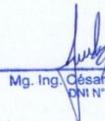
2. Test de autoevaluación del experto:

2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	x		
Su propia experiencia	x		
Trabajos de autores nacionales	x		
Trabajados de autores extranjeros		x	
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.		x	
Su intuición		x	


 Mg. Ing. César Lozada Ucancial
 DNI N° 44048582

II. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	César Lozada Ucancial
--	-----------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **ESTRATEGIA DE LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE COMITÉ DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL (COGOTRAD)**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

1.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta			X		
2	Representación gráfica de la propuesta			X		
3	Secciones que comprende			X		
4	Nombre de estas secciones			X		
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones			X		
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones			X		
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio			X		


 Mg. Ing. César Lozada Ucancial
 DNI N° 44048582

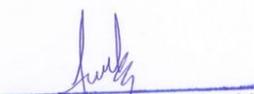
1.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto		X			
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta			X		
3	Presenta principios de gestión consistentes			x		
4	Fundamentación coherente y consistente		X			
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación			X		
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación			X		
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes			X		
9	Presenta esquema síntesis		X			

1.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	x				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación		X			
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.		X			
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	x				

Lugar y fecha: Chiclayo 15 de diciembre del 2022 Sello y firma


Mg. Ing. César Lozada Ucancial
DNI N° 44048582

DNI N° 44048582 Teléf.: 996758918



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMOS DE LA CRUZ MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque", cuyo autor es DE LA CRUZ DE LA CRUZ JOSSIMAR WALDIR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 27 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMOS DE LA CRUZ MANUEL DNI: 17570208 ORCID: 0000-0001-9568-2443	Firmado electrónicamente por: RDELACRUZMA el 09-01-2023 19:55:17

Código documento Trilce: TRI - 0502394