



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

**Sistemas de información en la Gestión de Atención al Ciudadano
en una entidad pública municipal, Lima 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención en
Tecnologías de Información

AUTOR:

Castillo Paz, Fredy Antonio (orcid.org/0000-0003-0351-9070)

ASESORES

Dr. Acuña Benites, Marlon:Frank (orcid.org/0000-0001-5207-9353)

Mg. García Calderón, Luis Eduardo (orcid.org/0000-0002-6299-3453)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios por darme sabiduría, salud, fuerza y entereza para llevar con firmeza mi maestría.

A mis compañeros, quienes con esfuerzo a pesar de las adversidades siguen adelante en sus estudios igual que yo.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de llevar la maestría que me apasiona mucho y me permite llegar a este grado profesional y a los profesores por su dedicación y esfuerzo por no solo transmitir sus conocimientos si no sus experiencias.

Y finalmente a mi familia quien me apoya y me inspira día a día y por entender el esfuerzo y dedicación que le doy a la maestría que estoy llevando.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARLON FRANK ACUÑA BENITES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sistemas de Información en la Gestión de Atención al Ciudadano en una entidad pública municipal, Lima 2023", cuyo autor es CASTILLO PAZ FREDY ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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.

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARLON FRANK ACUÑA BENITES DNI: 42097456 ORCID: 0000-0001-5207-9353	Firmado electrónicamente por: MACUNABE el 31- 07-2023 23:57:38

Código documento Trilce: TRI - 0632383



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASTILLO PAZ FREDY ANTONIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Sistemas de Información en la Gestión de Atención al Ciudadano en una entidad pública municipal, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FREDY ANTONIO CASTILLO PAZ DNI: 07262059 ORCID: 0000-0003-0351-9070	Firmado electrónicamente por: FCASTILLOPAZ el 31- 07-2023 12:24:16

Código documento Trilce: TRI - 0632385

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de figuras	viii
Índice de tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
4.1. Resultados descriptivos	22
4.2. Resultados inferenciales	30
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	53
Anexo 1: Matriz Operacionalización de Variables	
Anexo 2: Juicio de expertos	
Anexo 3: Instrumentos	
Anexo 4: Carta de la Universidad Cesar Vallejo.	

- Anexo 5: Permiso de la institución
- Anexo 6: Aspectos administrativos
- Anexo 7: Fotos de interfaz del sistema
- Anexo 8: Fotos de SPSS
- Anexo 9: Matriz de consistência
- Anexo 10: Turnitin

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de la población de contribuyentes	18
Tabla 2	Distribución de la muestra de estudio	19
Tabla 3	Nivel de la variable Sistema de información.	22
Tabla 4	Recuento y porcentaje con respecto a los rangos de las dimensiones de la Sistema de información	24
Tabla 5	Nivel de la variable Gestión de atención al ciudadano	26
Tabla 6	Recuento y porcentaje con respecto a los rangos de las dimensiones en la gestión de atención al ciudadano.	28
Tabla 7	Ensayo de normalidad	30
Tabla 8	Ajuste del modelo y Pseudo R ² que explica la influencia de la Sistema de información	31
Tabla 9	Estimaciones del parámetro para explicar la influencia del sistema de información en la gestión de atención al ciudadano	31
Tabla 10	Ajuste del modelo y Pseudo R ² que explica la influencia del sistema de información en la dimensión calidad de la gestión de atención al ciudadano	32
Tabla 11	Estimaciones del parámetro para explicar la influencia del sistema de información en la dimensión calidad de la gestión de atención al ciudadano	33
Tabla 12	Ajuste del modelo y Pseudo R ² que explica la influencia del sistema de información en la dimensión capacidad en la gestión de atención al ciudadano.	34
Tabla 13	Estimaciones del parámetro para explicar la influencia del sistema de información en la capacidad en la gestión de atención al ciudadano.	35
Tabla 14	Ajuste del modelo y Pseudo R ² que explica la influencia del sistema de información en la seguridad en la gestión de atención al ciudadano.	36
Tabla 15	Estimaciones del parámetro para explicar la influencia del sistema de información en la seguridad en la gestión de	

	atención al ciudadano.	36
Tabla 16	Presupuesto de recursos humanos	37
Tabla 17	Presupuesto de hardware	38
Tabla 18	Presupuesto de software	39
Tabla 19	Presupuesto total	40
Tabla 20	Financiamiento	41

Índice de gráficos y figuras

		Pág.
Figura 1	ERP - procedimiento de recursos empresariales	7
Figura 2	Procedimientos orientados al servicio	8
Figura 3	Diseño correlacional causal	15
Figura 4	Nivel de la variable Sistema de información	23
Figura 5.	Recuento y porcentaje con respecto a los rangos de las dimensiones de la Sistema de información.	25
Figura 6.	Nivel de la variable Gestión de atención al ciudadano.	27
Figura 7.	Recuento y porcentaje con respecto a los rangos de las dimensiones en la gestión de atención al ciudadano.	29

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de una plataforma de servicios digitales para los ciudadanos en una entidad pública municipal, Lima 2023. La metodología fue de tipo básico, teórico pura dogmático basado en un marco teórico, de enfoque cuantitativo, paradigma positivista, de diseño correlacional causal transversal, la muestra estuvo conformada por 109 contribuyentes, teniendo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, cumpliendo con la validez y la confiabilidad de los resultados hallados se mostró los niveles alto, medio y bajo donde el nivel medio fue el más predominante, tanto para la variable sistema de información y la variable gestión de atención al ciudadano. Se concluye que el R^2 de Nagelkerke calculado es de 0,423, lo que explica la variabilidad de los datos, encontrándose que el sistema de información incide en un 42,3% en la gestión de atención al ciudadano en una entidad pública municipal, Lima 2023.

Palabras clave: Sistema de información, atención al ciudadano, calidad, capacidad

Abstract

The main objective of this research was to determine the influence of a digital services platform for citizens in a municipal public entity, Lima 2023. The methodology was basic, purely dogmatic theoretical based on a theoretical framework, with a quantitative approach, positivist paradigm of a cross-sectional causal correlational design, the sample consisted of 109 taxpayers, using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, complying with the validity and reliability of the results found, showing the high, medium and low levels where the medium level was the most predominant, both for the information system variable and the citizen service management variable. It's concluded that the R^2 of Nagelkerke calculated is 0.423, which explains the variability of the data, finding that the information system affects 42.3% in the management of citizen care in a municipal public entity, Lima 2023.

Keywords: Information system, citizen service, quality, response capacity.

I. INTRODUCCIÓN.

La evolución de la tecnología ha obligado a generar modificaciones en su filosofía empresarial dentro de las organizaciones ante un mercado cambiante, el cual ha permitido reforzar sus estructuras internas para adaptar sus modelos de negocio en aras de la sostenibilidad y la competitividad, creando la oportunidad de innovar en nuevas plataformas de servicios digitales para llegar a los clientes de forma más rápida y fiable, desarrollando soluciones, con el propósito de conseguir resultados tangibles que puedan atraer a los consumidores hacia sus servicios o productos (Ortegón, 2022). Cabe manifestar que el desarrollo tecnológico y la modernización están creando un crecimiento dinámico e imparable que anima a las personas a manejar los métodos o tecnologías de la información en su trabajo y en su vida cotidiana (Melo et al., 2022). El mundo digital ha surgido en gran medida en áreas que antes se consideraban nuevas o subdesarrolladas.

Es así como en América latina, las organizaciones han implantado sistemas informáticos para automatizar procesos y procedimientos en sus empresas o instituciones, permitiendo una mayor precisión, eficiencia y flexibilidad en la gestión de la información producida por sus empresas o departamentos. En el mismo contexto, se dice que sus políticos y gobernantes han establecido una gobernanza basada en el rendimiento en la que los sistemas informáticos, como parte de la tecnología de la información, desempeñan un papel preponderante (Roncancio, 2019). La migración e integración de nuevas modalidades de obtener las oportunidades por parte de los clientes, ha iniciado en las organizaciones un proceso de implementación y adaptación de las tecnologías digitales. Así mismo, el equilibrio entre las oportunidades y los gastos de la digitalización ha dado lugar a luchas geopolíticas, a menudo centradas en las patentes, las normas y la producción digital, que han perjudicado considerablemente la toma de decisiones de muchas partes interesadas (Burdiles et al., 2019). Las desigualdades han venido en aumento en muchos países y la marginación de los grupos vulnerables dificultan aún más la construcción de sistemas sociales y políticos que puedan aprovechar adecuadamente los avances digitales.

En Perú, muchas organizaciones se han visto afectadas por los drásticos cambios provocados por la crisis sanitaria COVID-19, generó una oportunidad de uso de las tecnologías emergentes y disruptivas el cual ha permitido cubrir en un 75% la atención masiva de la población insatisfecha, propiciando al desarrollo de un nuevo modelo empresarial adaptado a escenarios de crisis y centrado en la prestación de servicios. En la misma línea de investigación se sostiene que la crisis sanitaria amenaza la capacidad de las organizaciones para atender a los ciudadanos que participan personalmente en los procesos y/o pagan impuestos y tasas, ya que las plataformas digitales para atender a los ciudadanos (Luis y Plata, 2006). La creación y la oportunidad de acceder a la información comunitaria constituyen el reto de responder a las etapas organizadas desde un enfoque de responsabilidad. Cabe manifestar que en las entidades gubernamentales y municipales el 87% de los contribuyentes generan protestas ante el limitado ingreso a los productos o servicios ofertados por estos y por ende a la atención impropia, mientras que el 13% solo opta por esperar (Ciudadano et al., 2022). Estas deficiencias han imposibilitado el seguimiento de los adelantos en materia de política nacional y derechos conexos sobre la base de principios, reglas y normas para los ciudadanos.

Por otro lado, la entidad pública municipal, la emergencia sanitaria provocó una transformación inesperada en la forma de atender a la población y una demanda de regulación de las tarifas de los procedimientos/servicios, lo que llevó a priorizar los servicios de emergencia y no emergencia y a la creación de una nueva plataforma para atender a la población, ya que las modalidades de atención personalizada del 90% eran limitadas e inadecuadas a los cambios provocados por la pandemia y la globalización, lo que también afectó la recaudación de los fondos de pago directo. Es así como a originado un impacto directamente en las recaudaciones directas de recursos económicos, con la finalidad de atender a 21,321 contribuyentes entre activos y no considerados los independientes o ciudadanos temporales, infractores, es así como a consecuencia de la emergencia sanitaria, se puso en riesgo las operaciones de atención al ciudadano, de manera presencial en atención a trámites y/o el pago de obligaciones tributarias (Da Silva et al., 2020).

Por lo antes mencionado, se traza la siguiente pregunta general: ¿En qué medida el sistema de información influye en la gestión de atención al ciudadano en una entidad pública municipal, 2023?; Así mismo, los siguientes específicos: a) ¿En qué medida el sistema de información influye en la calidad, capacidad de respuesta y seguridad?.

Alegándose **teóricamente** en la fundamentación de las variables utilizadas, con el fin de recopilar de revistas científicas, analizar y comparar toda la información pertinente, centrarse en el objeto de estudio y determinar la idoneidad y la incidencia del sistema informático para las instituciones públicas. Además, en la **justificación práctica** se implanta y aplica un sistema tecnológico para una actividad financiera en el estado. Desde la perspectiva **metodológica**, las herramientas utilizadas seguirán los procedimientos requeridos en un estudio para verificar la interrelación entre las variables estudiadas.

Por otra parte, se bosqueja como objetivo general: Determinar la influencia del sistema de información en la gestión de atención al ciudadano en una entidad pública municipal, 2023; de la misma forma los objetivos específicos: Determinar la influencia del sistema de información en la calidad, capacidad de respuesta y la seguridad.

Para terminar, se responde a la pregunta general mediante la hipótesis: El sistema de información influye positivamente en la gestión de atención al ciudadano en una entidad pública municipal, 2023; del mismo modo las hipótesis específicas: El sistema de información influye positivamente en la calidad, capacidad de respuesta y seguridad.

II. MARCO TEÓRICO.

De las **investigaciones nacionales** consultadas se tiene a: Calderón (2018) quien refiere que la plataforma web permite la mejora del trabajo realizado en la organización; facilitando los tiempos de respuestas en un 76% el cual radica en reducir el tiempo en la solicitud de información. Concluyendo que el desarrollo de un modelo establecido en línea es una mejor solución para optimizar la gobernanza y garantizar la correcta difusión, presentación y visualización de la información.

De esta manera Fidalgo, et al., (2020) manifestaron que el adelanto progresivo de la tecnología y el preámbulo de la información digital mejora la competitividad de la industria de software, para luego precisar los requisitos que sirvan de entrada para proceder al diseño y ejecución de la solución en un entorno web. Concluyendo que las diferentes necesidades requeridas permitirán fortalecer el flujo de la información.

En el mismo contexto Burneo (2021) propone la ingeniería web como disciplina para implementar en el nivel funcional un sistema de información web que facilite el proceso de cautela y búsqueda de los expedientes al interior de la institución. Concluyendo que a través de la mejora de un sistema de información web se optimiza el desarrollo del acceso a la información y los tiempos de respuestas, logrando capitalizar una oportunidad de mejora.

Es así como Bustos (2020) aborda los problemas identificados en una farmacia clínica privada utilizando la simulación con el software Arena, una útil herramienta de planificación. Concluyendo que las empresas utilizan el concepto de calidad total en sus servicios para ganar posición en el mercado y hacer frente a la globalización, convirtiéndose en un elemento importante que crea una ventaja diferenciada y razonable en el tiempo para quienes quieren conseguirlo.

En la misma línea de investigación, Munna y Kalam (2021) se enfocaron en la mejora de una aplicación web para perfeccionar la gestión de atención al cliente en la oficina regional Agropecuaria Madre de Dios. Concluyendo que el impulso de

la aplicación web influencia satisfactoriamente en los procesos para el perfeccionamiento en la gestión de atención al usuario, de manera ágil y fácil, efectuando y satisfaciendo los indicadores de calidad.

De igual manera en las **investigaciones internacionales** se consultó a: Akhmedov (2022) sostiene que las reformas en la organización y gestión gubernamental son necesarias para garantizar el avance y la sostenibilidad, indicadores esenciales de una administración pública progresista y moderna. Concluyendo que el progreso y la sostenibilidad en las administraciones públicas son cada vez más avanzadas y actuales.

McKoy y Merry (2023) sostienen que la innovación de la paz en el país y de la calidad de vida fueron aceptadas como una promesa. Concluyó que la modernización permite la mejor administración en la atención a los usuarios.

Asimismo, Gómez (2022) en su estudio sobre los mecanismos de atención de los servicios orientados hacia la ciudadanía. Concluye que, dada la crisis de los servicios gubernamentales y el descontento político, el Gobierno debería empezar a explorar mecanismos para superar la crisis modernizando los servicios orientados al ciudadano.

Masalimova, et al., (2022) sostienen que las autoridades locales representan el gobierno ante los ciudadanos y deben desempeñar un rol central en la prestación de servicios y políticas gubernamentales que satisfagan las peticiones y exigencias de los ciudadanos. Concluyendo que los municipios en los que el ayuntamiento recibe más apoyo en consonancia con la corriente política del autogobierno local fomentan relaciones más estrechas con el gobierno central, lo que se refleja en la eficacia de la atención prestada a los ciudadanos por parte de las autoridades.

Así, asimismo Dios y Charlo (2021) también confirman que en América Latina coexisten dos corrientes de gobierno: la ideología de la izquierda moderada, por un lado, y por otro la ideología de la oposición de izquierda. Concluyendo que la percepción de la población muestra mayor satisfacción con un gobierno

caracterizado por la implementación de una gobernabilidad que apunta a modernizar la administración pública.

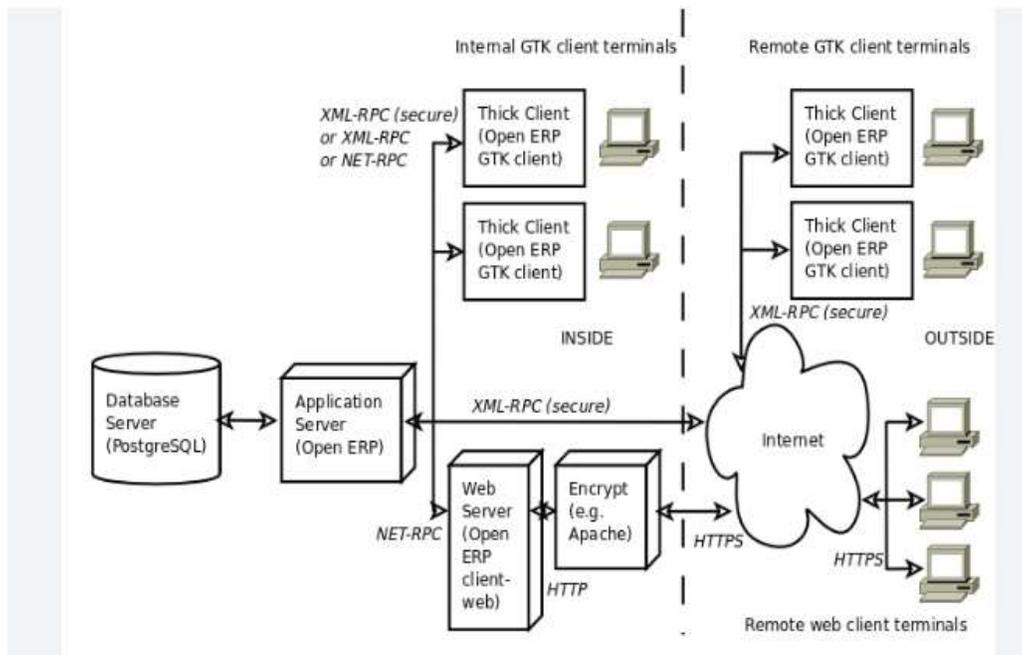
Por otro lado, Photopoulos y Triantis (2023) argumentan que su estudio sobre la integración de la administración electrónica como sistema de calidad en la modernización de la administración pública permite una mejor consideración de los intereses de los ciudadanos. Asimismo, concluyen que mantener la información como principio de la gobernanza local permite incluir en la agenda de los gobiernos locales las demandas de una sociedad cada vez más moderna y digital, ya que la ciudadanía es más exigente y tiene mayores posibilidades sobre la calidad de los servicios que facilitan los gobiernos locales.

A manera de consulta de la **teoría referente a la gestión atención al ciudadano** se define como el grupo de recursos que el estado brinda a la población con el fin de salvaguardar sus responsabilidades, el desempeño de sus deberes y el acceso a los servicios públicos, lo que permite analizar la atención al ciudadano, ya que este binomio siempre ha existido y existirá en cualquier estructura pública (Verástegui, 2018).

La humanidad se enfrenta a continuos cambios tecnológicos, económicos y sociales provocados por la automatización, la transformación digital, y la inteligencia artificial, y se argumenta que la era moderna está experimentando cambios rápidos y exponenciales que permiten procesos de transformación incremental en las organizaciones (Batista y Gavilán, 2022).

Figura 1

ERP- Procedimiento de recursos empresariales



Nota. Estructura de accesos a la información.

Por lo que se puede concluir que las organizaciones tienen la oportunidad de romper paradigmas, innovar y adaptarse a estos cambios que ofrece la disrupción tecnológica; Esto incluye la reorganización del personal y de los puestos de trabajo, lo que contribuye a la productividad, ya que se considera que se debe priorizar el enfoque humano (Aguilar y Dávila, 2013).

El proceso de provisión de una solución es la prestación de un servicio a cambio del pago de impuestos, tasas u otros cargos. El servicio es el resultado del cambio ofrecido por las personas que prestan el servicio, por lo que es importante que sepan lo que hacen, que tengan conocimiento de las actividades y servicios ofrecidos, que cuenten con personas idóneas para la tarea, de lo contrario se da una buena atención, pero no un buen servicio al cliente (Mendoza, 2017). El sistema de atención permite establecer el acceso al mercado por parte de las organizaciones facilitando la atención de las urgencias de los usuarios y satisfacerlas para cumplir con sus expectativas, creando o incrementando así la satisfacción del cliente (Blanco, 2001).

Consiste en una amplia gama de elementos o atributos de calidad (amabilidad, entrega puntual o rápida, entrega perfecta del producto, precios razonables, etc.) que los clientes evalúan en relación con el servicio en función del grado en que éste ha satisfecho sus requerimientos y expectativas (Delgado, 2022). Así, la calidad del servicio no consiste únicamente en satisfacer los requisitos del cliente, sino que la calidad del servicio se determina como la prestación a los clientes de un servicio que satisface o supera sus perspectivas y necesidades de forma consistente en cada punto de contacto, por parte de los usuarios o clientes donde el valor de la calidad del servicio depende de cómo perciben el desempeño del servicio (Castillo, 2018).

Figura 2

Procedimientos orientados al servicio.



Nota. Distribución y administración de procedimientos empresariales.

Según la explicación del autor, la eficacia del servicio es el juicio que las personas tienen de un servicio cuando lo reciben. partiendo de la consideración de las instalaciones, la infraestructura, el trato obtenido, la ciencia aplicada o la tecnología utilizada por la entidad, la información utilizada, ya que estas entidades

deben mejorar los servicios prestados para que estas prácticas estén basadas en las necesidades de la población (Roncancio, 2019). La eficacia de los servicios es un factor importante para el éxito de una compañía, si esta presta buenos servicios, tiene clientes satisfechos y apetito por el consumo de bienes, por lo que un cliente satisfecho es la mejor publicidad para una empresa que busca garantizar la calidad de los servicios prestados, si la organización garantiza que se satisfagan las necesidades de la población (Ortegón, 2022).

En consecuencia, herramientas como los procedimientos de información y comunicación reducirán el número de quejas de los residentes, por lo tanto, el personal del servicio debe estar bien formado para proporcionar la información necesaria sobre el servicio y evitar retrasos, una mala atención que conlleve a la insatisfacción de los residentes (López, 2018). De los similares ontológicos, el dogmatismo en esta pesquisa se impone la intención epistemológica que busca encontrar la correlación causal de las variables en objeto, con la finalidad de impulsar sabiduría (From, 2017).

De la variable en este estudio el enfoque sistémico es sostenido, explicando que la comunicación es un proceso que viabiliza la recepción de la comunicación donde el fluido de la comunicación del que trasmite debe ser entendido por el resive (Knezek y Christensen, 2016).

De las bases teóricas con respecto a la **primera variable sistema de información**, Conallen (1999) afirma que una aplicación web es un sistema web compuesto por un servidor web, un protocolo HTTP y un navegador, en el que el usuario influye en el estado de la información de una empresa o sistema navegando e introduciendo datos, y en el que la información proporcionada al usuario se modifica utilizando tres (3) funciones básicas de gestión de datos: insertar, actualizar y borrar.

Dando a conocer que se debe alcanzar (a) la importancia del contenido y del diseño de un sitio web requiere una estrecha colaboración entre un equipo de programadores, expertos en contenidos y diseñadores gráficos; (b) existen muchas

aplicaciones distintas de las tradicionales orientadas a documentos; (c) existen aplicaciones interactivas, transaccionales, sociales y colaborativas, por citar sólo algunas; (d) los requisitos de calidad son cada vez más complejos, ya que debe tenerse en cuenta la calidad del contenido (coherencia, fiabilidad, actualidad, pertinencia, etc.). (e) debe tenerse en cuenta la calidad de los contenidos para garantizar su actualidad, pertinencia, oportunidad, adecuación, etc.

Los procesos de información se definen como un conjunto de unidades, personas, datos y procesos que trabajan juntos de forma interdependiente para recopilar (o recuperar), procesar, reunir y compartir información utilizando la tecnología de la información con fines de toma de decisiones y control en una organización (Silva, 2023).

El mito de los sistemas de información y la obsolescencia de los modelos de éxito y marketing en red, las organizaciones de aprendizaje de hoy en día están luchando para adaptarse a un piloto de mercado en constante cambio, la supervivencia del más apto en esta jungla de negocios, las demandas de los proveedores, la creación de una nueva cultura con una visión compartida dentro de la organización, con el deseo de crear un sistema modelo, aquí es donde muchas organizaciones privadas y públicas están fallando y dejando atrás sistemas de información mediocres y planos, se están aislando (Silva, 2023).

Por otro lado, Pressman (2005) sostiene que el proceso de aplicación de medidas estructurales y holísticas para alcanzar un producto de calidad que satisfaga a los usuarios debe diseñarse utilizando un enfoque que pueda adaptarse al conflicto, al equipo, al proyecto y a la cultura de la organización. Las medidas estructurales son la comunicación, la planificación, la modelización, el diseño y la implementación, complementadas por medidas globales que se utilizan a lo largo del desarrollo de un proyecto para ayudar a gestionar y supervisar el progreso, la calidad, el cambio y el riesgo, según Suryanto, et al., (2023).

El desarrollo de software es una serie de pasos diferentes que comienza con la formulación del problema, seguida de la definición de requisitos, el examen, el

bosquejo, la implementación y codificación, la integración, las prácticas de software, la documentación y, como último paso, el mantenimiento del sistema para crear un sistema que sosiegue las necesidades de los usuarios.

En el mismo contexto, Tong, et al., (2022) sostiene que el desarrollo de software tiene como objetivo producir un producto que satisfaga los requisitos del cliente y/o del usuario a través de actividades interrelacionadas llevadas a cabo por los desarrolladores de software y explica además que existen cuatro procesos básicos, a saber, la definición de software, el diseño, la validación y el desarrollo de software.

Del mismo modo se sostiene que el contexto social es muy complejo, ya que es casi imposible determinar el perfil del usuario. Además, existen diferencias educativas y culturales que relativizan los parámetros de usabilidad, mientras que el aspecto de la "persistencia" del usuario es especialmente importante, ya que éste puede abandonar fácilmente el sitio, además el contexto técnico también es complejo y las distintas plataformas en las que puede utilizarse una aplicación web son tan diferentes que resulta difícil para el usuario medio hacerse una idea; esto hace que el "mantra" tradicional al que se suele hacer referencia cuando se habla de requisitos (centrarse en el qué y no en el cómo) resulte imposible en el contexto de las aplicaciones web debido a la interacción específica entre requisitos y arquitectura (Puiu, 2017).

De su **primera dimensión planificación**, se define como un instrumento de administración de procesos organizado, el cual, es considerada como una herramienta de gestión en las empresas una especificación de decisión dirigida es una herramienta operativa del sistema que especifica el orden en que un procesador se adapta a los procesos y procedimientos que lo requieran, utilizando la eficiencia temporal esperada del sistema (Albornoz, 2020).

Seguidamente de **segunda dimensión tecnología**. La tecnología consiste en todas las herramientas tecnológicas que una organización utiliza para transmitir

y crear información, y en este contexto el sistema de información busca integrar diversas plataformas digitales, incluyendo dispositivos móviles relativamente nuevos como tabletas y teléfonos inteligentes (Jimeno y Visitación, 2019).

Es así, como las redes de comunicación han integrado las tecnologías con los servicios que permiten acceder a los servicios que prestan las organizaciones en un medio de comunicación indispensable; basta pensar que hoy en día no hay empresa que no cuente con una dirección electrónica y no utilice redes sociales más conocidas, ya sea como herramienta de comunicación o de marketing de sus productos y servicios (Melo et al., 2022).

Como vemos, la demanda de la ejecución de componentes tecnológicos que constituyen la infraestructura que lo soporta y permite vincularlo a una estructura organizacional que refleje los procesos y la cultura de la firma, con interacciones adecuadas con los recursos humanos, quienes deben ingresar datos al sistema y utilizar la información que genera para apoyar la toma de decisiones (López y Vega, 2017).

De la misma manera su **tercera dimensión gestión**, El sistema de información, también forman parte de la propia organización, ya que están integrados en la estructura organizativa estas buscan la comunicación en niveles organizativos y divisiones del trabajo (Arriaza, 2012).

El sistema de información automatiza procedimientos que están organizados, además de reordenar lo que no está documentada en la organización, y los códigos de conducta corporativos que no suelen reflejarse debido a su alta rotación, por lo que toda organización adopta parte de su cultura a través de la adopción y uso de la tecnología, pero también es cierto que la tecnología afecta a la evolución de la organización y su cultura (Naser, 2021).

En cuanto a la **variable gestión de atención al ciudadano**, Rodríguez (2019) define la calidad como el valor en que un servicio o producto satisface los requerimientos y expectativas del cliente, donde la calidad no se experimenta, sino

que debe alcanzarse cuando una organización implanta un sistema de gestión que combina las expectativas del cliente, un plan para satisfacerlas, los recursos y procesos necesarios para cumplirlas y los compromisos de las personas implicadas. Una organización alcanza la calidad cuando consigue superar las expectativas del cliente y mejorar crónicamente su rendimiento, es decir, la rapidez es el factor que garantiza que los ciudadanos queden satisfechos cuando solicitan un servicio a una determinada empresa porque se les presta en el menor tiempo posible, y la calidad del servicio se asegura, entre otros, a través de la innovación en los procesos (Verástegui, 2018).

Por lo tanto, la actuación de cada institución que presta servicios a los clientes debe ser óptima, simplificando los trámites administrativos, evaluando las limitaciones cuando el ciudadano llega a la institución, de tal manera que el usuario que requiere el producto o servicio y hasta la prestación del mismo sean una serie de eventos que se suceden cronológicamente, lo que, desde la perspectiva del usuario, conlleva a una experiencia coherente de prestación del servicio, recepción, acceso a la oficina adecuada, diseño del trámite (Aguilar y Dávila, 2013).

De su **primera dimensión Calidad**, se define como el aspecto básico y planificado en la gestión, en el que la revisión de la calidad es fundamental pero no forma parte del avance global de la calidad. La principal contribución a la mejora global de la calidad es la planificación, la vigilancia, el perfeccionamiento de la calidad y una buena supervisión para conservar u optimizar la calidad del servicio, donde la dirección se compromete con el personal y establece un conjunto de medidas a seguir para lograr unos buenos objetivos de prestación de servicios a nivel de gestión (Delgado, 2022).

Sin embargo la calidad es suministrar bienes y servicios a los clientes y colegas de manera fluida y puntual, teniendo en cuenta los dos tipos de clientes - interno y externo- y la ideología de la calidad es hacer las cosas conforme desde el principio, "cero defectos" conseguidos mediante la prevención, que es lo que la empresa persigue, para que los empleados de la empresa se consideren

motivados y contribuyan al logro de los objetivos, También dice que la calidad es cero defectos, cero costos, en un plazo determinado, porque es el consumidor externo, también dice que el consumidor interno es el empleado, y por lo tanto la organización debe identificar los posibles problemas y las soluciones a implementar (Castillo, 2018).

Seguidamente de la **segunda dimensión, capacidad de respuesta**, es la voluntad y disposición para facilitar a los consumidores y prestar un servicio expedito, con el fin de tener el deseo de atender al usuario oportunamente, lo que busca al usuario que sus actividades comerciales se valoren, por lo tanto, es importante que los gerentes y las organizaciones profesionales coordinen sus acciones y estén listos para responder de manera oportuna, ya sea un documento físico o un correo electrónico (Mendoza, 2017).

Por último, **la tercera dimensión, seguridad** se relaciona con los juicio, profesionalismo y destrezas de los empleados, lo que garantiza credibilidad, seguridad y confianza; así, la cortesía junto con la sapiencia en el trabajo es el resultado de asignar a la persona adecuada, calificada y con las fortalezas propias necesarias (Roncancio, 2019).

Por otro lado, la seguridad comprende la profesionalidad y la presencia de las habilidades y conocimientos necesarios en relación con el proceso de prestación del servicio, así como las cortesías como la atención, el cuidado, el respeto y la amabilidad por parte de la persona de contacto o de la persona contactada por primera vez (Nolivos et al., 2013).

Por tanto, el cliente confía en la autenticidad e integridad del servicio prestado, basándose en la competencia y atención mostrada por el personal, así como en su capacidad para infundir credibilidad y seguridad en un contexto de profesionalidad y cortesía, expresando respeto, siendo consciente del contenido y resolviendo posibles conflictos.(Guisao, 2021).

III. METODOLOGÍA.

3.1 Tipo y diseño de investigación

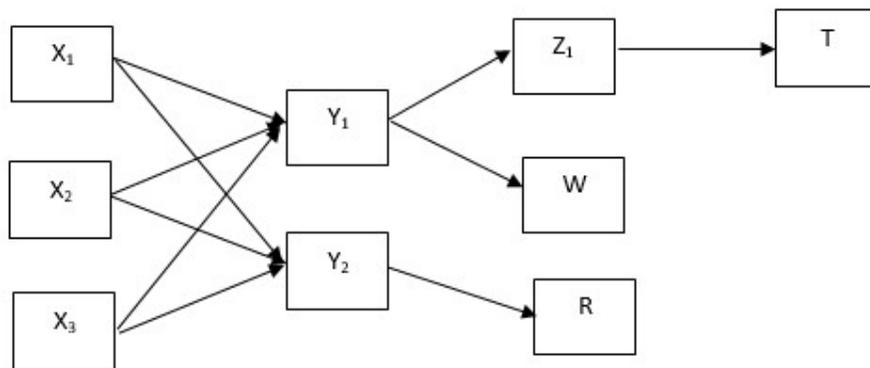
Tipo de investigación, Es básico, **dogmático** su sustento es basado en teorías con el de ampliar el conocimiento científico o filosófico, además de no se manipular las variables en objeto, por ser **no experimental y descriptivo** (Arévalo et al., 2021).

Enfoque de investigación, El patrón es positivista de esta manera encuentra teorías y antecedentes que le permita sostener la pesquisa, por ser de enfoque cuantitativo por su rigurosidad de cálculo deductivo (Sánchez et al., 2018).

Diseño de investigación, Correlacional causal transversal esto busca la asociación y la causalidad entre las variables en objeto, implicando que los patrones o estructuras complejas muestren la fuerza de la semejanza (Álvarez y Carrasco, 2020).

Figura 3

Diseño correlacional causal



Nota: Correlacional causal

Dónde:

$Y_1 = SI$

Dimensión

X1= planificación

X2= tecnología

X3= gestión

Y2= Gestión de atención al ciudadano

Dimensión

Z1= calidad

Z2= capacidad de respuesta

Z3= seguridad

3.2 Variables y operacionalización.

V1: SI.

V2: GAC

Definición conceptual:

Variable independiente: Sistema de Información.

Es el grupo de elementos que articulan de manera interrelacionada que recogen, recuperan, procesan, almacenan y distribuyen la data, a través del know-how de la pesquisa, con la finalidad de obtener resultados y decisiones oportunas en la organización (Silva, 2023).

Proaño et al., (2018) señalan que el desarrollo de software tiene como objetivo producir un producto que satisfaga los requisitos del cliente y/o usuario a través de actividades interrelacionadas realizadas por ingenieros de software y explica que existen cuatro procesos principales: definición, diseño, validación y desarrollo.

García (2019) afirma que el contexto social es muy complejo, ya que es casi imposible definir un perfil de usuario y existen diferencias educativas y culturales que relativizan los parámetros de usabilidad, pero la "adherencia" del usuario es un aspecto muy importante, ya que el usuario puede abandonar fácilmente el sitio web.

Se trata de un conjunto de herramientas informáticas y heurísticas utilizadas para gestionar y difundir información en un entorno de trabajo colaborativo e informatizado.

Variable dependiente: Gestión de atención al ciudadano.

La variable dependiente debe optimizarse simplificando los trámites administrativos y evaluando las limitaciones en el momento en que el ciudadano llega a la institución; de este modo, se produce una secuencia de acontecimientos entre la persona que solicita el servicio y su atención que están cronológicamente relacionados y, desde la perspectiva del usuario, conducen a una experiencia global de servicio, recepción, llegada adecuada a la institución y al procedimiento (Aguilar y Dávila, 2013).

Medida cuantitativa se obtiene la respuesta y aportación de manera individual por cada contribuyente, con base en sus ocupaciones, compromisos y objetivos de acuerdo con sus necesidades (Arriaza, 2012). Tiene las siguientes dimensiones: calidad, capacidad de respuesta, confiabilidad.

Definición Operacional: Gestión de atención al ciudadano

Está formada por la calidad, capacidad de respuesta y seguridad. En el próximo estudio, para identificar los niveles alto, medio y bajo de servicio a la población.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Debido a limitaciones de tiempo y personal, muchas veces no es posible encuestar a la urbe (Chaudhuri et al., 2018). Esta a su vez estuvo compuesta por 5,682 interesados.

Tabla 1*Estratificación de la urbe*

Sector	Cant.	Urbe
A	109	3%
B	700	12%
C	850	15%
D	940	17%
E	1,400	25%
F	1,640	29%
Total	5,682	100%

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria 2023.

Criterios de inclusión:

Contribuyentes registrados en el sistema de rentas.

Contribuyentes que asisten regularmente a pagar sus impuestos.

Criterios de exclusión:

Contribuyentes con sucesiones intestadas no registradas.

Contribuyentes que no estuvieron presentes durante la aplicación del instrumento.

Muestra

Es de manifestar que la identificación que los elementos se identificaron o seleccionaron por una razón relacionada con las características del estudio o el propósito del investigador, más que por probabilidad, el cual permitió identificar de manera significativa un subconjunto de la población conformado por individuos para ahorrar tiempo, reducir costos y garantizar la exactitud y validez de los datos (Chaudhuri et al. 2018).

Tabla 2.*Muestra de la Urbe.*

Sector	N° de contribuyentes
A	109
Total	109

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria 2023.

De la tabla 2 se puede mencionar que al utilizar un diseño estadístico no probabilístico y se tuvo como criterio los cuadrantes o sectores referentes en la tabla 1, determinándose que la muestra estará conformada por 109 contribuyentes del Sector "A". Cabe manifestar que la muestra se obtuvo por conveniencia el cual permitió elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio, teniendo en cuenta la tasa de morosidad, cumplimiento, participación, fidelización, puntualidad de pagos, dominio y uso de los sistemas de información (Fuentelsaz, 2004).

Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico mediante enumeración al azar teniendo en cuenta los criterios de selección, además para Arias y Covinos, (2021) se basan en la disponibilidad o proximidad de los objetos de estudio, es así como se refiere a un método para obtener un subconjunto de objetos que conforman todo el conjunto de la muestra (Bimrew, 2022).

Unidad de análisis.

Está conformada por los contribuyentes de la unidad de la entidad pública municipal - 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se considera a la encuesta como una técnica propia de la investigación de constructos cuantitativos, con la finalidad de conocer la evaluación u opinión de los contribuyentes sobre un tema o tópico específico (Ñaupas et al., 2018). Esta técnica utilizada es la encuesta por cuestionario, esta a su vez es ampliamente utilizada en las ciencias sociales y es de gran utilidad para conocer la evaluación subjetiva de los contribuyentes sobre un tema en particular.

El instrumento utilizado es un cuestionario, el cual es definido como una herramienta con soporte físico que contiene un conjunto de preguntas interrelacionadas que pretende cubrir todos los aspectos de un tema concreto por (Ñaupas et al., 2018). Estos ítems suelen basarse conceptualmente en la teoría y en áreas temáticas específicas, así como en categorías de puntuación y reglas de puntuación.

3.5 Procedimientos

Se gestionó la conformidad documentaria en la entidad académica solicitando la aplicación del instrumento de investigación en una institución municipal nacional y se coordinó con Recursos Humanos para determinar la oportunidad y disponibilidad de cada colaborador. Para la aplicación exitosa del cuestionario se planificó una administración personalizada para evitar vacíos de información. Una vez administrado el cuestionario, se pidió a la institución que confirmara su administración para poder iniciar la recogida de datos.

3.6 Método de análisis de datos

El tratamiento estadístico tuvo lugar al final de la recogida de datos, con una gran cantidad de datos, el investigador se pone a recopilar hechos de los que se puedan extraer conclusiones que den respuesta a las preguntas para las que se realizó el estudio.

3.7 Aspectos éticos

En este estudio se asume el pleno respeto a las personas que han respondido o han hecho uso de un instrumento de recogida de datos (Consejo y Ucv, 2021).

Respetando la imparcialidad se tiene que los contribuyentes en el estudio fueron seleccionados de forma imparcial, pudimos garantizar que serían tratados de forma plenamente respetuosa con la vida y la salud humanas (Consejo y Ucv, 2021).

De la defensa de la propiedad intelectual, se respetaron las afirmaciones e ideas de las diferentes fuentes de información en cuanto a su autoría, ya que la información fue debidamente retractada y citada para evitar el plagio (Consejo y Ucv, 2021).; cabe anotar que este también es un principio ético respetado y aplicado por la Universidad César Vallejo.

IV RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos del estudio

V 1: SI

Tabla 3

Cota de la SI

		F	%
Niveles	Bajo	1	1%
	Medio	72	66%
	Alto	36	33%
	Total	109	100,0

En la tabla 3 y la figura 4 indica que 36 aportantes están en una cota alta, representando el 33%, mientras que 72 de los mismo están en la cota media, haciendo un 66%, y finalmente en la cota baja, se observa el 1% de la muestra.

Figura 4. Medida de la variable

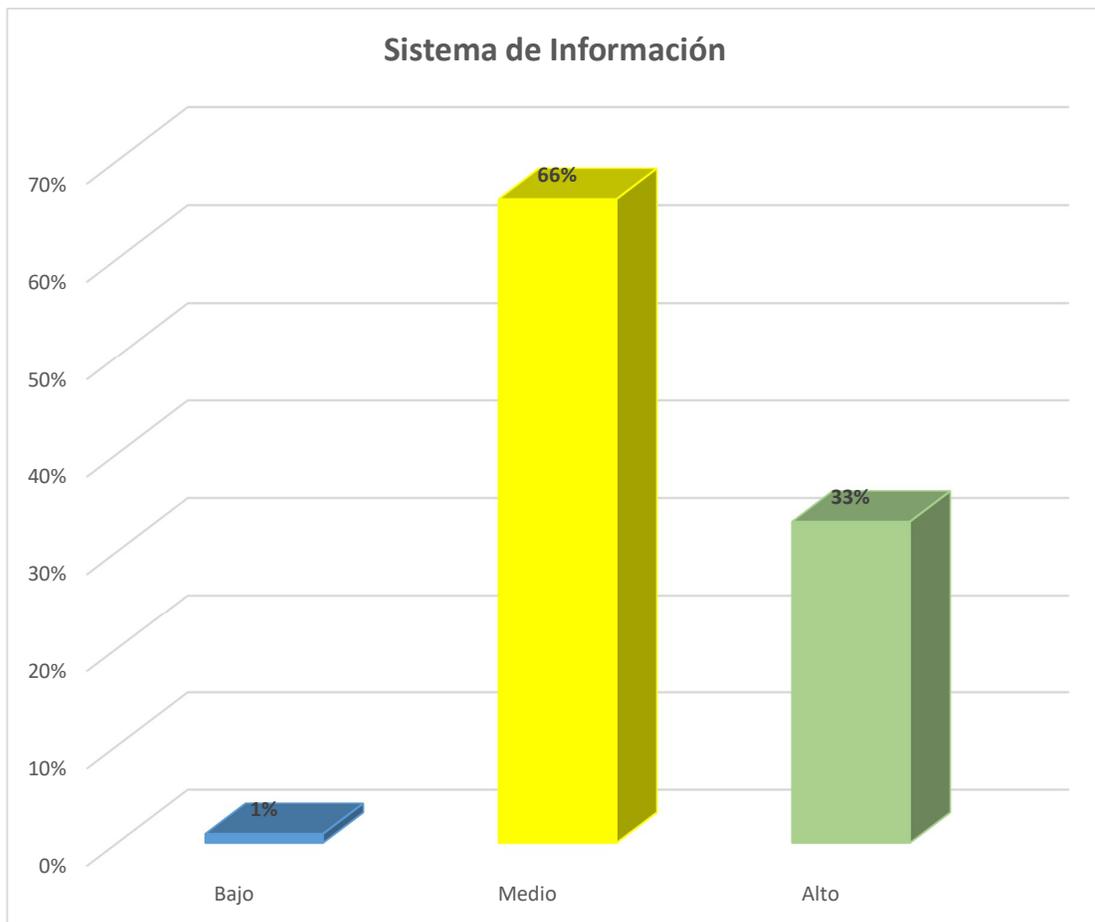


Tabla 4*Comprobación y proporción*

Rang.	Planificación		Tecnología		Gestión	
	F	%	F	%	F	%
B	0	0%	3	3%	12	11%
M	68	62%	63	58%	50	46%
A	41	38%	43	39%	47	43%
Total	109	100	109	100	109	100,0

La Tabla 4 y la Figura 5 categorizan las dimensiones en sus ámbitos:

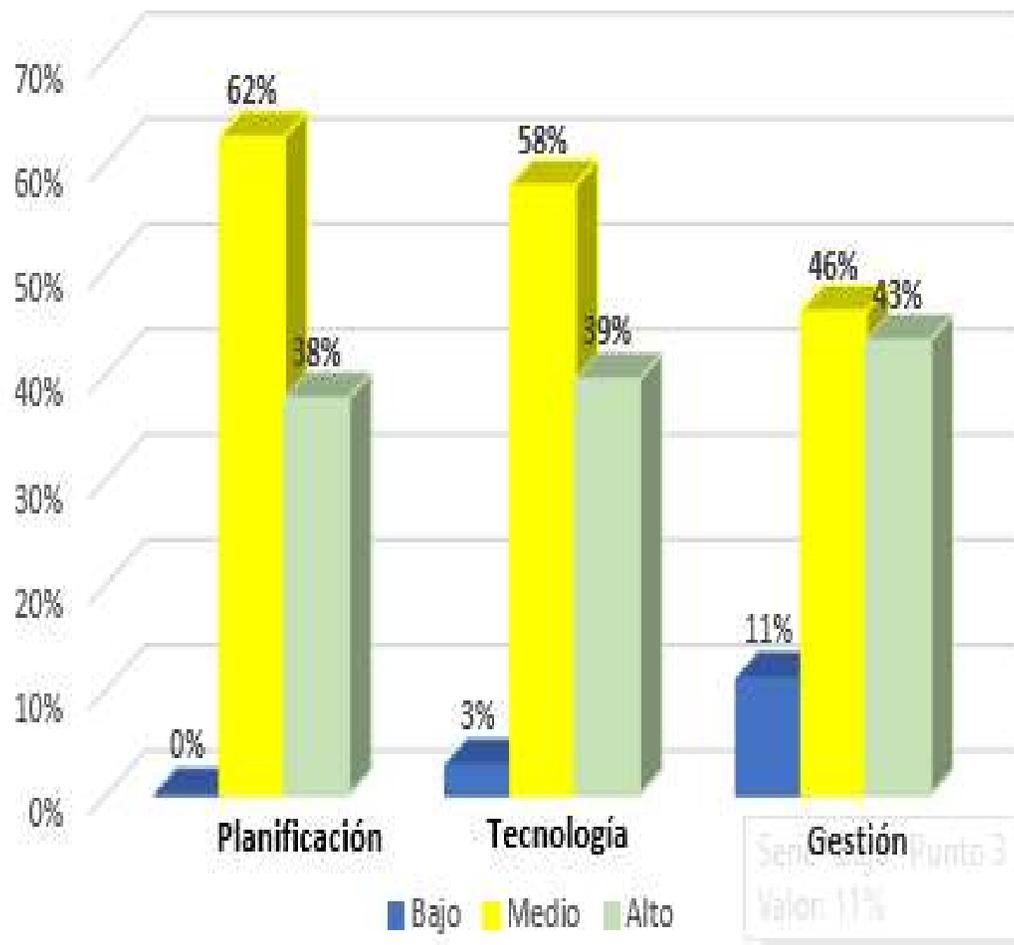
De las dimensiones:

Planificación, de 41 contribuyentes, alcanzo una cota alta, representando por el 38%, así mismo 68 contribuyentes, obtuvieron la cota media, con un 62% y finalmente 0 contribuyentes, representan el 0% de la muestra.

Tecnológica: de 43 contribuyentes se logró una cota alta, con un 39%; luego de 63 contribuyentes se ubicaron en una cota media, con un 58% y finalmente 3 contribuyentes se ubicaron en una cota baja, lo que representa el 3% de la muestra.

Gestión: de 47 contribuyentes se obtuvo cota alta, representando el 43%; mientras 50 contribuyentes alcanzo una cota media, es decir, el 46%, y de 12 contribuyentes alcanzo la cota, indicando el 11% de la muestra.

Figura 5. Comprobación y proporción de los rangos de las dimensiones.



Variable 2: Gestión de atención al ciudadano

Tabla 5

Cota de la variable

		F	%
Niveles	Bajo	0	0%
	Medio	64	59%
	Alto	45	41%
	Total	109	100,0

La tabla 5 y la figura 6 revelan que 0 contribuyentes se encuentran en la cota baja y representa el 0%; además de 64 contribuyentes se ubica en la cota media y representa el 59%; y de 45 contribuyentes alcanzaron la cota alto que representa el 41% del total de la muestra.

Figura 6. Medida de la variable.

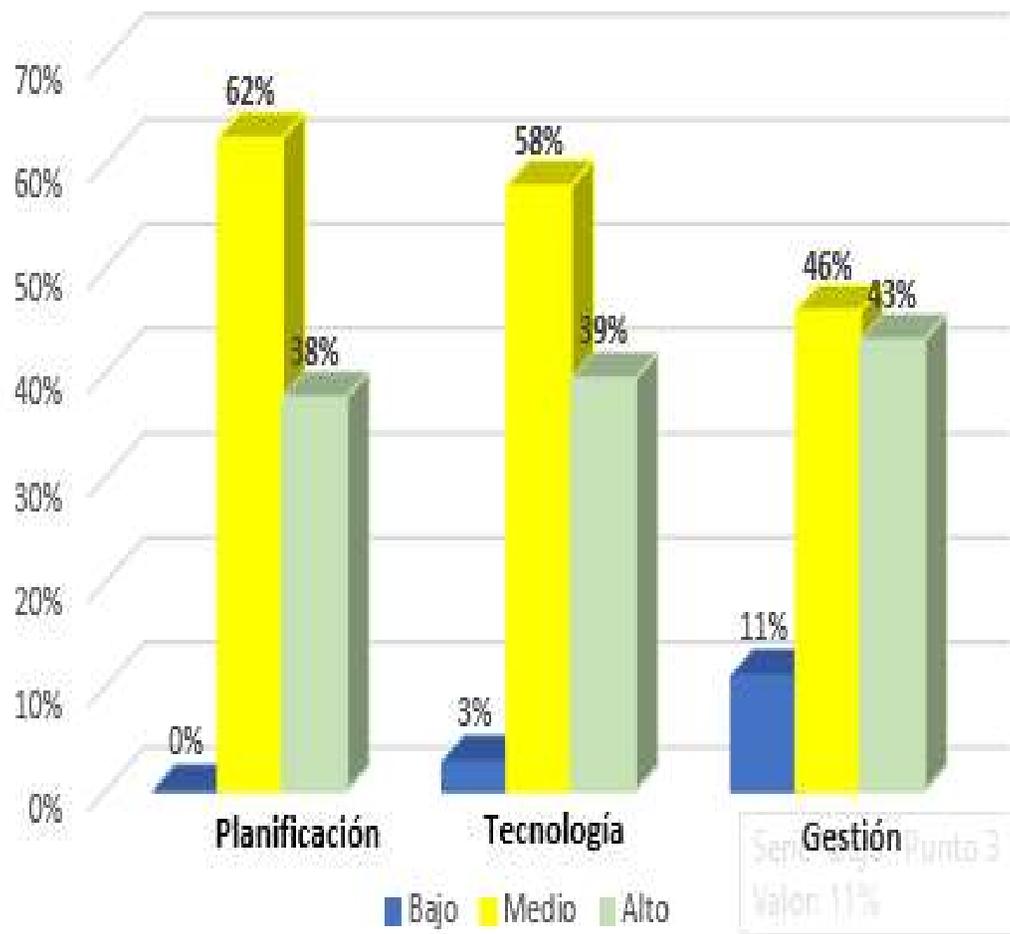


Tabla 6*Comprobación y proporción*

Rangos	Calidad		Capacidad de respuesta		Seguridad	
	F	%	F	%	F	%
B	0	0%	5	5%	0	0%
M	61	56%	104	95%	24	22%
A	48	44%	0	0%	85	78%
Total	93	100	93	100	93	100

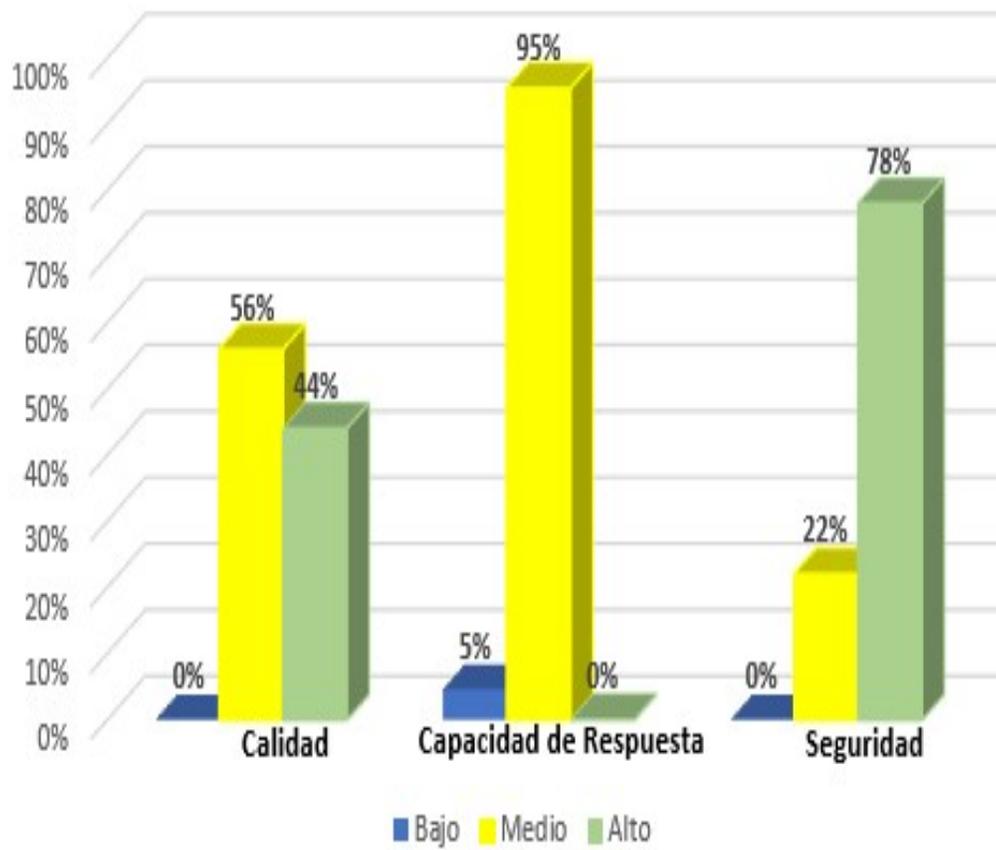
En la tabla 6 y la figura 7 revelan la siguiente:

Calidad: con 48 contribuyentes es representada con el 44%; de 61 contribuyentes se ubicó en la cota media con un 56% y con 0 contribuyentes en una cota baja se representa el 0% de la muestra total.

Capacidad de respuesta: con 0 contribuyentes se encuentra en una cota alta y corresponde al 0%; mientras que 104 contribuyentes está en una cota media con un 95% y 5 contribuyentes alcanzaron la cota baja representa por el 5% de la urbe.

Seguridad: de los 85 contribuyentes ubicados en la cota alta, con un 78% y de 24 contribuyentes que alcanzaron una cota media, representando el 22%, cabe indicar que 0 contribuyentes se encuentran en una cota baja, el cual corresponde al 0% de la muestra.

Figura 7. Comprobación y proporción de los rangos de las dimensiones.



4.2 Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

H0: existe el comportamiento uniforme $p > 0,05$

H1: no existe el comportamiento uniforme

La medida de $\alpha = 0.05$ (5%) y la confianza del 95%, se utilizó kolmogorov - Smirnov, a la vez se aplicará la regresión lineal.

Tabla 7

Ensayo de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl.	Sig.
Sist. de información	,166	109	,003
Gest. de atenc. al ciudadano	,341	109	,002

Nota: Fuente de estadístico SPSS

Con una muestra de 109 contribuyentes, las derivaciones del SI son sig.= 0,003 y para la gestión del servicio al ciudadano sig.= 0,002, es decir, son inferiores a $p = 0,05$, lo que confirma la existencia de una distribución no paramétrica y rechaza la hipótesis nula.

4.2.2. Hipótesis General.

SI= Sistema de Información

GAC= Gestión de atención al ciudadano

H0: El SI no influye positivamente en la GAC.

H1: El SI influye positivamente en la GAC.

Tabla 8*Modelo y Pseudo R² que explica la influencia del Sistema.*

Mod.	Logarit.	Chi-cuadrado	gl	Sig.	R cuadrado
	181,018				Cox y Snell ,326
		104,268	4	,000	Nagelkerke ,423
Interacción	36,317				McFadden ,278

Nota: Fuente estadístico SPSS

El nivel de significación calculado es de 0.000, que es menor a 0.05, lo que indica que existe una relación. El valor R2 de Nagelkerke calculado es de 0.423, lo que explica la que el sistema de información tiene un impacto de 42.3% en la gestión de servicios para los ciudadanos, mientras que el 57.7% no incluidas en este estudio.

Tabla 9*Evaluaciones del dominio del SI*

		Estimación	Error	Wald	df	Sig.	95% confiabilidad	
							Low	Up
Ubicación	[N_AC = 1]	-8,123	,868	87,004	1	,000	-9,826	-6,468
	[N_AC = 2]	-,862	,242	12,328	1	,000	-1,284	-,382
	[N_SI=1]	-5,348	1,268	21,286	1	,000	-7,892	-3,282
	[N_SI=2]	-1,798	,312	41,428	1	,000	-2,624	-1,372
	[N_SI=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota: Fuente de estadístico SPSS

El SI incide en la GAC debido a que el valor de Wald = 41,428 y $p < 0.05$.

Esto indica el contraste de la hipótesis que el SI impacta moderadamente sobre la atención del contribuyente, además se observa la relación entre las dos variables para lo cual se ha utilizado un modelo estadístico con los parámetros a ser estimados a partir de una muestra.

Primera hipótesis específica

SI= Sistema de Información

CGAC= Calidad en gestión de atención al ciudadano

Ho: El SI no influye positivamente en la CGAC.

H1: El SI influye positivamente en la CGAC.

Tabla 10

R² que explica la influencia de la calidad.

Mod.	Logarit.	Chi ²	gl	Sig.	R2
	101,426				Cox y Snell ,172
Intersección		85,368	2	,000	Nagelkerke ,266
	16,128				McFadden ,152

Nota: Fuente de estadístico SPSS

La significación de 0,000, es menor a 0,05, por lo que se concluye que hay relación. El valor R² de Nagelkerke calculado fue de 0,266, que explica que el sistema de información afecta al 26,6% de las dimensiones en la gestión de la calidad del servicio a los ciudadanos, mientras que el 73,4% es explicado por otras variables no incluidas en este estudio.

Tabla 11

Evaluaciones del dominio del sistema de información en la dimensión calidad.

		Estimación	Error	Wald	df	Sig.	95% confianza	
							Low	Up
Ubicación	[N_CA = 1]	-6,642	,736	83,868	1	,000	-8,362	-5,492
	[N_CA = 2]	-,572	,242	6,392	1	,010	-1,042	-,164
	[N_SI=1]	-7,282	1,034	49,892	1	,000	-9,074	-5,142
	[N_SI=2]	-1,714	,286	46,562	1	,000	-2,348	-1,346
	[N_SI=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota Fuente de estadístico SPSS

En las evaluaciones de la medida, el SI predomina en la calidad en la gestión de atención al ciudadano debido a que el valor de Wald = 49,892 y $p < 0.05$.

Esto indica el contraste de la hipótesis que el SI impacta moderadamente sobre la calidad de la atención del contribuyente, además se observa la relación entre las dos variables para lo cual se ha utilizado un modelo estadístico con los parámetros a ser estimados a partir de una muestra.

Segunda hipótesis específica

SI= Sistema de Información

CRGAC= Capacidad de respuesta en gestión de atención al ciudadano

Ho: El SI no influye positivamente en la CRGAC.

H1: El SI influye positivamente en la CRGAC.

Tabla 12

Pseudo R² que explica que explica la dimensión capacidad

Mod.	Logarit.	Chi ²	gl	Sig.	R2
	144,426				Cox y Snell ,282
Interacción	26,348	118,682	2	,000	Nagelkerke ,362 McFadden ,246

La significación calculada es 0,000, es decir, inferior a 0,05, lo que permite concluir que hay una relación. El valor R2 calculado por Nagelkerke es 0,362, que explica que el sistema de información afecta al 36,2% de la capacidad de los ciudadanos para gestionar los servicios, mientras que el 63,8% lo explican otras no consideradas.

Tabla 13*Evaluaciones del dominio del SI en la capacidad*

		Estimación	Err	Wald	df	Sig.	95% confianza Interval	
							Low	Up
Threshold	[N_CA = 1]	-6,782	,782	83,648	1	,000	-8,322	-5,412
	[N_CA = 2]	-,564	,264	6,468	1	,014	-1,021	-,134
Location	[N_SI=1]	-7,812	1,012	49,792	1	,000	-9,065	-5,132
	[N_SI=2]	-1,796	,281	46,628	1	,000	-2,334	-1,318
	[N_SI=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota: Fuente de estadístico SPSS

El SI influye en la capacidad en la GAC debido a que el valor de Wald = 49,792 y $p < 0.05$.

Esto indica el contraste de la hipótesis que el sistema de información si impacta moderadamente sobre la capacidad de la atención del contribuyente, además se observa la relación entre las dos variables para lo cual se ha utilizado un modelo estadístico con los parámetros a ser estimados a partir de una muestra.

Tercera hipótesis específica

SI= Sistema de Información

SGAC= Seguridad en gestión de atención al ciudadano

Ho: El SI no influye positivamente en la SGAC.

H1: El SI influye positivamente en la SGAC.

Tabla 14*R² que explica la influencia en la seguridad.*

Mod.	Logarit.	Ch ²	gl	Sig.	R2
	143,624				Cox y Snell ,248
Encuentro		114,644	2	,000	Nagelkerke ,348
	16,284				McFadden ,224

Nota: Fuente de estadístico SPSS

La significación calculada es 0,000, inferior a 0,05, lo que indica que hay una relación. El valor R2 de Nagelkerke calculado es 0,348, lo que explica que el 34,8% de la variación en los datos y sistemas de información afecta a la seguridad ciudadana en la gestión de los servicios, mientras que el 65,2% es explicado por otras variables no consideradas en este estudio.

Tabla 15*Evaluaciones del dominio del sistema de información en la seguridad*

		Estimación	Err	Wald	df	Sig.	95% confiabilidad	
							Low	Up
Ubicación	[N_HA = 1]	-6,752	,782	83,362	1	,000	-8,348	-5,36
	[N_HA = 2]	-,004	,126	,000	1	,648	-,292	,282
	[N_SI=1]	-7,232	1,041	52,322	1	,000	-9,362	-5,364
	[N_SI=2]	-2,364	,264	60,328	1	,000	-2,764	-1,764
	[N_SI=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota: Fuente de estadístico SPSS

El SI influye en la seguridad en la GAC debido a que el valor de Wald = 60,328 y $p < 0.05$.

Esto indica el contraste de la hipótesis que el SI impacta aceptadamente sobre la seguridad de la atención del contribuyente, además se observa la relación entre las dos variables para lo cual se ha utilizado un modelo estadístico con los parámetros a ser estimados a partir de una muestra.

V DISCUSIÓN

La disertación busca el propósito de averiguar cómo afecta el sistema de información a la atención de los ciudadanos en el contexto del presupuesto municipal de 2023. De acuerdo con los hallazgos indica que 36 aportantes están en una cota alta, representando el 33%, mientras que 72 de los mismo están en la cota media, haciendo un 66%, y finalmente en la cota baja, se observa el 1% de la muestra.

En lo que se refiere al aspecto planificación, de 41 contribuyentes, alcanzo una cota alta, representando por el 38%, así mismo 68 contribuyentes, obtuvieron la cota media, con un 62% y finalmente 0 contribuyentes, representan el 0% de la muestra.

El cual coincide con Calderón (2018) quien refiere que la plataforma web permite la mejora del trabajo realizado en la organización; facilitando los tiempos de respuestas en un 76% el cual radica en reducir el tiempo en la solicitud de información. Concluyendo que el desarrollo de un modelo establecido en línea es una mejor solución para optimizar la gobernanza y garantizar la correcta difusión, presentación y visualización de la información.

Fundamentado por Albornoz (2020) se define como un instrumento de administración de procesos organizado, el cual, es considerada como una herramienta de gestión en las empresas una especificación de decisión dirigida es una herramienta operativa del sistema que especifica el orden en que un procesador se adapta a los procesos y procedimientos que lo requieren, utilizando la eficiencia temporal esperada del sistema.

A continuación, la dimensión Tecnológica: de 43 contribuyentes se logró una cota alta, con un 39%; luego de 63 contribuyentes se ubicaron en una cota media, con un 58% y finalmente 3 contribuyentes se ubicaron en una cota baja, lo que representa el 3% de la muestra.

En contraste con Fidalgo, et al., (2020) manifestaron que el adelanto progresivo de la tecnología y el preámbulo de la información digital mejora la competitividad de la industria de software, para luego precisar los requisitos que sirvan de entrada para proceder al diseño y ejecución de la solución en un entorno web. Concluyendo que las diferentes necesidades requeridas permitirán fortalecer el flujo de la información.

Afirmando que la tecnología consiste en todas las herramientas tecnológicas que una organización utiliza para transmitir y crear información, y en este contexto el sistema de información busca integrar diversas plataformas digitales, incluyendo dispositivos móviles relativamente nuevos como tabletas y teléfonos inteligentes (Jimeno y Visitación, 2019).

Lo mismo ocurre con la dimensión Gestión: de 47 contribuyentes se obtuvo cota alta, representando el 43%; mientras 50 contribuyentes alcanzó una cota media, es decir, el 46%, y de 12 contribuyentes alcanzó la cota, indicando el 11% de la muestra.

Es similar a Burneo (2021) propone la ingeniería web como disciplina para implementar en el nivel funcional un sistema de información web que facilite el proceso de cautela y búsqueda de los expedientes al interior de la institución. Concluyendo que a través de la mejora de un sistema de información web se optimiza el desarrollo del acceso a la información y los tiempos de respuestas, logrando capitalizar una oportunidad de mejora.

Sustentado por Arriaza (2012) el sistema de información también forma parte de la propia organización, ya que están integrados en la estructura organizativa del trabajo.

Con excepción de la variable atención al ciudadano, en la tabla 5 y la figura 6 revelan que 0 contribuyentes se encuentran en la cota baja y representa el 0%; además de 64 contribuyentes se ubica en la cota media y representa el 59%; y de 45 contribuyentes alcanzaron la cota alto que representa el 41% del total de la

muestra.

El cual concuerda con Bustos (2020) aborda los problemas identificados en una farmacia clínica privada utilizando la simulación con el software Arena, una útil herramienta de planificación. Concluyendo que las empresas utilizan el concepto de calidad total en sus servicios para ganar posición en el mercado y hacer frente a la globalización, convirtiéndose en un elemento importante que crea una ventaja diferenciada y razonable en el tiempo para quienes quieren conseguirlo.

A esto se refiere que la humanidad se enfrenta a continuos cambios tecnológicos, económicos y sociales provocados por la transformación digital, la automatización y la inteligencia artificial, y se argumenta que la era moderna está experimentando cambios rápidos y exponenciales que permiten procesos de transformación incremental en las organizaciones (Batista y Gavilán, 2022).

Por lo que se puede mencionar que las organizaciones tienen la oportunidad de romper paradigmas, innovar y adaptarse a estos cambios que ofrece la disrupción tecnológica; esto incluye la reorganización del personal y de los puestos de trabajo, lo que contribuye a la productividad, ya que se considera que se debe priorizar el enfoque humano (Aguilar y Dávila, 2013).

Con respecto al primer objetivo específico, medir el impacto del sistema de información en la calidad en la gestión de atención al ciudadano, con 48 contribuyentes es representada con el 44%; de 61 contribuyentes se ubicó en la cota media con un 56% y con 0 contribuyentes en una cota baja se representa el 0% de la muestra total.

De manera semejante Munna y Kalam (2021) se enfocaron en la mejora de una aplicación web para perfeccionar la gestión de atención al cliente en la oficina regional Agropecuaria Madre de Dios. Concluyendo que el impulso de la aplicación web influencia satisfactoriamente en los procesos para el perfeccionamiento en la gestión de atención al usuario, de manera ágil y fácil, efectuando y satisfaciendo los indicadores de calidad.

Aun siendo discrepado por Akhmedov (2022) sostiene que las reformas en la organización y gestión gubernamental son necesarias para garantizar el avance y la sostenibilidad, indicadores esenciales de una administración pública progresista y moderna. Concluyendo que el progreso y la sostenibilidad en las administraciones públicas son cada vez más avanzadas y actuales.

Fundamentado por Rodríguez (2019) define la calidad como el valor que satisface las necesidades y expectativas del cliente, donde la calidad no se improvisa, sino que debe alcanzarse cuando una organización implanta un sistema de gestión que combina las expectativas del cliente, un plan para satisfacerlas, los recursos y procesos necesarios para cumplirlas y los compromisos de las personas implicadas.

Una organización alcanza la calidad cuando consigue superar las expectativas del cliente y mejorar crónicamente su rendimiento, es decir, la rapidez es el factor que garantiza que los ciudadanos queden satisfechos cuando solicitan un servicio a una determinada empresa porque se les presta en el menor tiempo posible, y la calidad del servicio se asegura, entre otros, a través de la innovación en los procesos (Verástegui, 2018).

Del mismo modo, para el segundo objetivo específico determinar la influencia del sistema informático en la capacidad de prestación en la gestión de atención al ciudadano, se seleccionó con 0 contribuyentes se encuentra en una cota alta y corresponde al 0%; mientras que 104 contribuyentes está en una cota media con un 95% y 5 contribuyentes alcanzaron la cota baja representa por el 5% de la urbe.

En contraste con lo anterior McKoy y Merry (2023) sostienen que la innovación de la paz en el país y de la calidad de vida fueron aceptadas como una promesa. Concluyó que la modernización permite la mejor administración en la atención a los usuarios.

En la misma línea de investigación, Gómez (2022) en su estudio sobre los mecanismos de atención de los servicios orientados hacia la ciudadanía. Concluye

que, dada la crisis de los servicios gubernamentales y el descontento político, el Gobierno debería empezar a explorar mecanismos para superar la crisis modernizando los servicios orientados al ciudadano.

El cual es referido por Mendoza (2017) la voluntad y disposición para facilitar a los consumidores y prestar un servicio expedito, con el fin de tener el deseo de servir al cliente a tiempo, lo que busca al cliente que sus actividades comerciales se aprecian, por lo tanto, es importante que los gerentes y las organizaciones profesionales coordinen sus acciones y estén listos para responder de manera oportuna, ya sea un documento físico o un correo electrónico.

Finalmente, el tercer objetivo específico, determinar la influencia del sistema de información en la seguridad en la gestión de atención al ciudadano, de los 85 contribuyentes ubicados en la cota alta, con un 78% y de 24 contribuyentes que alcanzaron una cota media, representando el 22%, cabe indicar que 0 contribuyentes se encuentran en una cota baja, el cual corresponde al 0% de la muestra.

Siendo comparado por Masalimova, et al., (2022) sostienen que las autoridades locales representan el gobierno ante los ciudadanos y deben desempeñar un rol central en la prestación de servicios y políticas gubernamentales que satisfagan las peticiones y exigencias de los ciudadanos. Concluyendo que los municipios en los que el ayuntamiento recibe más apoyo en consonancia con la corriente política del autogobierno local fomentan relaciones más estrechas con el gobierno central, lo que se refleja en la eficacia de la atención prestada a los ciudadanos por parte de las autoridades.

El cual es discrepado por Photopoulos y Triantis (2023) argumentan que su estudio sobre la integración de la administración electrónica como sistema de calidad en la modernización de la administración pública permite una mejor consideración de los intereses de los ciudadanos. Asimismo, concluyen que mantener la información como principio de la gobernanza local permite incluir en la agenda de los gobiernos locales las demandas de una sociedad cada vez más

moderna y digital, ya que la ciudadanía es más exigente y tiene mayores posibilidades sobre la calidad de los servicios que facilitan los gobiernos locales.

Además, es objetado por Dios y Charlo (2021) también confirman que en América Latina coexisten dos corrientes de gobierno: la ideología de la izquierda moderada, por un lado, y por otro la ideología de la oposición de izquierda. Concluyendo que la percepción de la población muestra mayor satisfacción con un gobierno caracterizado por la implementación de una gobernabilidad que apunta a modernizar la administración pública.

De esta manera la calidad del servicio no consiste únicamente en satisfacer los requisitos del cliente, sino que la calidad del servicio se define como la prestación a los clientes de un servicio que satisface o supera sus perspectivas y necesidades de forma consistente en cada punto de contacto, donde el valor de la calidad del servicio por parte de los clientes depende de cómo perciben el desempeño del servicio (Castillo, 2018). Por otro lado, la seguridad incluye la profesionalidad y la presencia de las habilidades y conocimientos necesarios en relación con el proceso de prestación del servicio, así como las cortesías como la atención, el cuidado, el respeto y la amabilidad por parte de la persona de contacto o de la persona contactada por primera vez (Nolivos et al., 2013).

VI. CONCLUSIONES

Primero:

Se demostró que el SI tiene una asociación auténtica módica con la GAC, debido a la sig = ,000; y el valor R^2 de Nagelkerke calculado es de 0,423, lo que indica la distribución adecuada de los datos, encontrándose y demostrando lo establecido en el objetivo general.

Segundo:

Se demostró que la predicción del SI sobre la calidad en la gestión de atención al ciudadano, con una relación moderadamente positiva o positiva baja, debido a la sig= ,000 y un R^2 de Nagelkerke de ,266, que la distribución de los datos es uniforme y confirma que incide en un 26,6% en la gestión de atención al ciudadano.

Tercero:

Se observo el dominio del SI genera una pequeña asociación positiva baja, esto debido a la sig= .000 y el cálculo del R^2 de Nagelkerke donde indica que .362 permite dar cuenta de la variabilidad en los datos, encontrando que el mismo tiene un efecto sobre el 36.2% de la dimensión de habilidades de la GAC.

Cuarto:

Se determinó que el SI es predominante con una dependencia positiva moderada obtenida por la sig = .000, y el R^2 de Nagelkerke explica que la variabilidad de los datos fue igual a .348, y que el sistema de información afecta al 34,8% en la seguridad de las habilidades de gestión de atención al ciudadano.

VII RECOMENDACIONES

Primero:

Al Gerente Municipal considerar en el presupuesto institucional la capacitación y socialización con los colaboradores y funcionarios de línea en coordinación con el subgerente de Sistemas y Tecnología de la Información, desarrollar el adiestramiento en el manejo de plataformas tecnológicas en beneficio a la atención al ciudadano.

Segundo:

Al Gerente Municipal socializar en coordinación con el Gerente de Administración Tributaria y la Subgerencia de Recursos Humanos, realizar modelos de entrenamiento en coordinación con los colaboradores con la finalidad que permita desarrollar las competencias y habilidades, con soporte y dominio tecnológico en mejora de atención al ciudadano.

Tercero:

Al Gerente Municipal en coordinación con los funcionarios de línea realizar priorizaciones de los riesgos existentes, con la finalidad de atender y mitigar causas o daños colaterales en el futuro.

Cuarto:

Al Gestor Municipal en coordinación con los funcionarios de la gerencia de Administración Tributaria realizar campañas de cultura tributaria con participación de los trabajadores con la finalidad de desarrollar un nuevo modelo de atención digital al contribuyente.

REFERENCIAS

- Aguilar, E., y Dávila, D. (2013). *Análisis, diseño e implementación de la aplicación Web para el manejo del distributivo de la Facultad de Ingeniería (Tesis de Pregrado)*. 181.
- Akhmedov, B. A. (2022). Analysis of the Reliability of the Test form of Knowledge Control in Cluster Education. *Psychology and Education*, APRIL. https://www.researchgate.net/profile/Bekjan-Akhmedov/publication/360371713_ANALYSIS_OF_THE_RELIABILITY_OF_THE_TEST_FORM_OF_KNOWLEDGE_CONTROL_IN_CLUSTER_EDUCATION/links/6272a88a2f9ccf58eb2cdc92/ANALYSIS-OF-THE-RELIABILITY-OF-THE-TEST-FORM-OF-KNOWLEDGE-CONT
- Albornoz, D. M. G. A. y J. B. (2020). *Ingeniería de métodos para desarrollar aplicaciones web*.
- Álvarez-Tello, M. y Carrasco Ortega, M. (2020). Desarrollo de un modelo predictivo para el índice de esfuerzo del cuidador. *Revista Espanola de Geriatria y Gerontologia*, 52(1), 15–19. <https://doi.org/10.1016/j.regg.2015.12.004>
- Arévalo Rosales, M., et al (2021). Measuring innovation in the context of emerging and converging technologies: some methodological reflections. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad*, 10(18), 1–22. <https://doi.org/10.32870/pk.a10n18.415>
- Arias, J. L. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación: <http://hdl.handle.net/20.500.12390/226>
- ARRIAZA, R. S. (2012). *AVANCES Y RETOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS, EN ESPACIOS INSTITUCIONALES DE LOS ESTADOS CENTROAMERICANOS*. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/31001.pdf>

- Batista-Toledo, S., y Gavilán, D. (2022). Implementation of Blended Learning during COVID-19. *Encyclopedia*, 2(4), 1763–1772. <https://doi.org/10.3390/encyclopedia2040121>
- Bernal, C. (2010). Elaboración de la propuesta o anteproyecto de investigación científica. Libro, 3, 20. https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf
- Bimrew Sendekie Belay. (2022). *PROBLEMS OF INNOVATION MANAGEMENT IN THE HIGHER EDUCATION SYSTEM*. 3(8.5.2017), 2003–2005.
- Blanco, Badaró, S., Javier Ibañez, L., & Agüero, M. J. (2001). *Sistemas Expertos: Fundamentos, Metodologías y Aplicaciones*.
- Burdiles, P., Castro, M., y Simian, D. (2019). Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 8–18. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.004>
- Burneo Cortes, C. G. (2021). *Uso De Entornos Virtuales Y Niveles De Ansiedad Durante La Pandemia Covid-19 En Docentes De Una Universidad Privada De Lima Metropolitana 2020*. 01–177. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8967>
- Bustos, J., y Sanmartin, J. (2020). Sistema de información gerencial y su importancia en el área empresarial. *Repositorio Digital de La UTMACH*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/15589>
- Calderón, R. (2018). Gestión del Sistema de Información de Trámite Documentario y Satisfacción del Usuario de una Institución de Educación Superior, Chimbote – 2018. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34746>
- Castillo Peña, G. E. (2018). Implementación De Un Sistema Web De Gestión Documentaria En La Municipalidad Distrital De Pararin- Provincia Recuay-departamento de Ancash; 2017. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 717. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2513>

- Chaudhuri, J., Bains, Y., Guha, S., Kahn, A., Hall, D., Bose, N., Gugliucci, A., Kapahi, P. (2018). *Survey Sampling: Theory and Methods*, (2da. Ed.). [Internet]. <https://www.taylorfrancis.com/books/9781420028638>
- Ciudadano, S. A. L., Botánico, J., y Celestino, J. (2022). *ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSD SECRETARÍA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO Contenido*. 1–27
- Conallen, J. (1999). *Building Web applications with UML*. Reino Unido: Addison-Wesley. https://www.google.com.pe/books/edition/Building_Web_Applications_with_UML/B1n8zzPcMbyC?hl=es&gbpv=0
- Consejo, R. D. E., & Ucv, U. N. (2021). RESOLUCION DE CONSEJO UNIVERSITARIO - RCUN°0340-2021-UCV-Aprueba-Modificacion-Codigo-Etica-en-Investigacion. Resolución De Consejo Universitario N° 0340-2021/Ucv, 1–18.
- Da Silva, S. L., Olvera, R. C., Robles-Belmont, E., & Lau, E. Z. (2020). Review of nanotechnology value chain for water treatment applications in Mexico. *Resource-Efficient Technologies*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.reffit.2017.01.008>
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales Modernization of public management and its influence on citizen care from local governments. *Revista Multidisciplinar*, 6(2), 1–16. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/2034/2929/>
- Dios, M. T. C., & Charlo, J. C. P. (2021). Face-to-face vs. E-learning models in the covid-19 era: Survey research in a Spanish university. *Education Sciences*, 11(6). <https://doi.org/10.3390/educsci11060293>
- Fidalgo, P., Thormann, J., Kulyk, O., & Lencastre, J. A. (2020). Students' perceptions on distance education: A multinational study. *International Journal*

- of Educational Technology in Higher Education*, 17(1).
<https://doi.org/10.1186/s41239-020-00194-2>
- From, J. (2017). *Pedagogical Digital Competence--Between Values, Knowledge and Skills*. *Higher Education Studies*, 7(2), 43-50.
<https://doi.org/10.5539/hes.v7n2p43>
- Fuentelsaz C. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra Formación continuada. *Matronas Profesión*, 5(18), 18.
- García Peñalvo, J (2019). *Procesos y Métodos de Modelado para la Ingeniería Web y Web Semántica*.
- Gómez-Espinoza, H. O. (2022). *Methodology for the implementation of a management information system for*. 7(4), 1776–1805.
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3919>
- Guisao, Giz Bueno, Á. (2021). *de información El ciclo de vida de un sistema de información*. 120.
- Jimeno, J. V., y Visitación, R. R. (2019). *Diseño e implementación de un sistema web para la gestión del flujo de información en el taller automotriz autoservicios Aguilar*.
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3372/Joel Jimeno_Roy Visitación_Tesis_Titulo Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3372/JoelJimeno_Roy_Visitacion_Tesis_TituloProfesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Knezek, G., y Christensen, R. (2016). *Extending the will, skill, tool model of technology integration: Adding pedagogy as a new model construct*. *Journal of Computing in Higher Education*, 28(3), 307-325.
<https://doi.org/10.1007/s12528-016-9120-2>
- López, B., y Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC. *Innovag*, 3, 13–20.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>

- López Vasquez, L. J. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación Estado-Ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. *Tesis*, 53(1), 1–135. <http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001>
- Luis, S., Fernández, D. 1, y Plata De Plata2, D. (2006). Managerial Information Systems in the SMSE in the Framework of Creation of a Success Environment on Crisis Time. *Revista Multiciencias*, 6(1), 1–13.
- Masalimova, A. R., Khvatova, M. A., Chikileva, L. S., Zvyagintseva, E. P., Stepanova, V. V., & Melnik, M. V. (2022). Distance Learning in Higher Education During Covid-19. *Frontiers in Education*, 7(March), 1–6. <https://doi.org/10.3389/feduc.2022.822958>
- McKoy, S., & Merry, K. E. (2023). Engaging Advanced Learners with Differentiated Online Learning. *Gifted Child Today*, 46(1), 48–56. <https://doi.org/10.1177/10762175221131068>
- Melo, M. S. de, Silva, V. R. e, y Gaia, R. V. (2022). Tecnologias digitais. *Educitec - Revista de Estudos e Pesquisas Sobre Ensino Tecnológico*, 8(jan./dez.), e198522. <https://doi.org/10.31417/educitec.v8.1985>
- Mendoza Rivilla, J. E. (2017). Implementación de sistema web para la gestión y control de los procesos de la unidad de titulación de la carrera de ingeniería en sistemas de la Universidad Salesiana, sede Guayaquil. In *Universidad Politécnica Salesiana Ecuador*. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3633/1/UPS-GT000348.pdf>
- Munna, A. S., & Kalam, M. A. (2021). Teaching and learning process to enhance teaching effectiveness: literature review. *International Journal of Humanities and Innovation (IJHI)*, 4(1), 1–4. <https://doi.org/10.33750/ijhi.v4i1.102>
- Naser, A. (2021). Gobierno abierto y ciudadanía en el centro de la gestión pública. Selección de artículos de investigación. *Cepal*, 1–258. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47256-gobierno-abierto-ciudadania-centro-la-gestion-publica-seleccion-articulos>

- Nolivos, G., Coronel, F., Salvador, S., y Campaña, M. (2013). *Implementación De Un Sistema Web Para El Control De Un Taller Técnico Automotriz En Plataforma Php-Mysql Utilizando Uwe Para La Empresa Metroautocerfran Cia. Ltda.* 1–10.
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/7603/AC-SI-ESPE-047603.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la Investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis. (5 ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ortegón, E. (2022). Prospectiva y planificación en la era de la inteligencia artificial en América Latina y el Caribe: ¿Cómo salir del entrapamiento? In *Prospectiva y planificación en la era de la inteligencia artificial en América Latina y el Caribe: ¿Cómo salir del entrapamiento?* <https://doi.org/10.18259/978-612-4443-52-7>
- Photopoulos, P., & Triantis, D. (2023). Think Twice: First for Tech, Then for Ed. *SN Computer Science*, 4(2). <https://doi.org/10.1007/s42979-022-01538-7>
- Pressman, R.S. (2005) *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. Palgrave Macmillan, London.
- Proaño Castro, M. F., Orellana Contreras, S. Y., y Martillo Pazmiño, I. O. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual Information systems and their importance in the digital transformation of the current company. *Espacios*, 39(45), 3–7.
- Puiu, S. (2017). STUDY REGARDING MANAGEMENT OF LEARNING. February.
- RODRÍGUEZ, J. D. C. G. (2019). *INFLUENCIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN DE PORRES, DURANTE EL II TRIMESTRE 2016.* 1–71.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5909/TESIS_AY

LLON AMASIFUEN.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Roncancio, C. (2019). Evaluación de los entornos virtuales de enseñanza aprendizaje (EVEA) de la niversidad Santo Tomas Bucaramanga (Colombia) mediante la adaptación y aplicación el sistema learning object review instrument (LORI). *Universitat de Les Illes Balears*, 1–293. <https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/154600/tcyrb1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de Investigación. Lima, Perú.

Silva Huamán, M. J. (2023). Blended Learning en el fortalecimiento de la gestión del proceso de enseñanza de los docentes de una universidad pública, 2022. *Universidad César Vallejo*, 1–5. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

Suryanto, A., Nurdin, N., Irawati, E., & Andriansyah. (2023). Digital transformation in enhancing knowledge acquisition of public sector employees. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 117–124. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.11.011>

Tong, D. H., Uyen, B. P., & Ngan, L. K. (2022). The effectiveness of blended learning on students' academic achievement, self-study skills and learning attitudes: A quasi-experiment study in teaching the conventions for coordinates in the plane. *Heliyon*, 8(12), e12657. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12657>

Verástegui Vásquez, M. Y. (2018). *Gestión Del Servicio Al Ciudadano En La Unidad De Gestión Educativa Local - Jaén*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz Operacionalización de Variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
SISTEMA DE INFORMACION	Sistema de información demanda de la ejecución de componentes tecnológicos que constituyen la infraestructura que lo soporta y permite vincularlo a una estructura organizacional que refleje los procesos y la cultura de la firma, con interacciones adecuadas con los recursos humanos, quienes deben ingresar datos al sistema y utilizar la información que genera para apoyar la toma de decisiones (López y Vega, 2017).	Es el grupo de elementos que articulan de manera interrelacionada que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen la data, a través de las tecnologías de la información, con la finalidad de para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización (Silva, 2023).	a) Primera dimensión planificación. b) Segunda dimensión tecnología c) Tercera dimensión gestión	Liderazgo efectivo Clima de confianza Decisiones compartidas	ORDINAL 3 escalas Ítems totales = 20 Valor Máximo = 100 Valor Mínimo = 20 Rango = 80 Amplitud = 27 Intervalos Inicio [20 – 47] Proceso [48 – 74] Logro [75 – 102]
				Optimización de Recursos Infraestructura tecnológica, equipos y reuniones de trabajo, ambientes de trabajo	
				Inteligencia emocional Grupos formales e informales Relaciones interpersonales.	
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	La atención al cliente debe optimizarse simplificando los trámites administrativos y evaluando las limitaciones en el momento en que el ciudadano llega a la institución; de este modo, se produce una secuencia de acontecimientos entre la persona que solicita el servicio y su atención que están cronológicamente relacionados y, desde la perspectiva del usuario, conducen a una	La variable dependiente se operacionalizó en tres dimensiones: calidad, capacidad de respuesta y seguridad. En el próximo estudio, la variable se medirá utilizando 20 preguntas para identificar los niveles alto, medio y bajo de servicio a la población.	a) Primera dimensión, calidad. b) Segunda dimensión, capacidad de respuesta. c) La tercera dimensión seguridad.	Diagnostico situacional Logros de objetivo Contenidos procedimentales.	ORDINAL 3 escalas Ítems totales = 20 Valor Máximo = 100 Valor Mínimo = 20 Rango = 80 Amplitud = 27 Intervalos Inicio [20 – 47] Proceso [48 – 74] Logro [75 – 102]
				Características personales.	
				Proceso sistemático.	

	experiencia global de servicio, recepción, llegada adecuada a la institución y al procedimiento (Aguilar y Dávila, 2013).				
--	---	--	--	--	--

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Sistema de información

Sistema de información demanda de la ejecución de componentes tecnológicos que constituyen la infraestructura que lo soporta y permite vincularlo a una estructura organizacional que refleje los procesos y la cultura de la firma, con interacciones adecuadas con los recursos humanos, quienes deben ingresar datos al sistema y utilizar la información que genera para apoyar la toma de decisiones (López y Vega, 2017).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: **Planificación.**

Se define como un instrumento de administración de procesos organizado, el cual, es considerada como una herramienta de gestión en las empresas una especificación de decisión dirigida es una herramienta operativa del sistema que especifica el orden en que un procesador se adapta a los procesos y procedimientos que lo requieren, utilizando la eficiencia temporal esperada del sistema (Albornoz, 2020).

Dimensión 2: **Tecnología.**

La tecnología consiste en todas las herramientas de hardware, software, redes y telecomunicaciones que una organización utiliza para transmitir y crear información, y en este contexto un sistema de información es una combinación de todas estas tecnologías, incluyendo dispositivos móviles relativamente nuevos como tabletas y teléfonos inteligentes (Jimeno y Visitación, 2019).

Dimensión 3: **Gestión.**

El sistema de información, también forman parte de la propia organización, ya que están integrados en la estructura organizativa y reflejan y reproducen las mismas líneas de comunicación y niveles organizativos y divisiones del trabajo (Arriaza, 2012).

Variable 2: Gestión de atención al ciudadano

Rodríguez (2019) define la calidad como el grado en que un producto o servicio satisface las necesidades y expectativas del cliente, donde la calidad no se improvisa, sino que debe alcanzarse cuando una organización implanta un sistema de gestión que combina las expectativas del cliente, un plan para satisfacerlas, los recursos y procesos necesarios para cumplirlas y las responsabilidades de las personas implicados. Una organización alcanza la calidad cuando consigue superar las expectativas del cliente y mejorar continuamente su rendimiento, es decir, la rapidez es el factor que garantiza que los ciudadanos queden satisfechos cuando solicitan un servicio a una determinada empresa porque se les presta en el menor tiempo posible, y la calidad del servicio se asegura, entre otros, a través de la innovación en los procesos (Verástegui, 2018).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: **Calidad.**

Se define como el aspecto básico y planificado de la gestión, en el que la revisión de la calidad es importante pero no forma parte de la mejora global de la calidad. La principal contribución a la mejora global de la calidad es la planificación, la vigilancia, el perfeccionamiento de la calidad y una buena supervisión para mantener o mejorar la calidad del servicio, donde la dirección se compromete con el personal y establece un conjunto de medidas a seguir para lograr unos buenos objetivos de prestación de servicios a nivel de gestión (Delgado, 2022).

Dimensión 2: **Capacidad de respuesta.**

Es la voluntad y disposición para ayudar a los consumidores y prestar un servicio expedito, con el fin de tener el deseo de servir al cliente oportunamente, lo que busca al cliente que sus actividades comerciales se aprecian, por lo tanto, es importante que los gerentes y las organizaciones profesionales coordinen sus acciones y estén listos para responder de manera oportuna, ya sea un documento físico o un correo electrónico (Mendoza, 2017).

Dimensión 3: **Seguridad.**

se relaciona con los conocimientos, profesionalismo y habilidades de los empleados, lo que garantiza credibilidad y confianza; así, la cortesía junto con la erudición en el trabajo es el resultado de asignar a la persona adecuada, calificada y con las fortalezas personales necesarias (Roncancio, 2019).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Sistema de información.

Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Niveles y rangos
Planificación	Liderazgo efectivo Clima de confianza Decisiones compartidas	1	El sistema muestra facilidades de uso, explica los contenidos relacionados de manera explícita	ORDINAL 3 escalas Ítems totales = 20 Valor Máximo = 100 Valor Mínimo = 20 Rango = 80 Amplitud = 27 Intervalos Inicio [20 – 47] Proceso [48 – 74] Logro [75 – 102]
		2	Para conocer las insuficiencias del sistema se efectúa un diagnóstico.	
		3	Se realiza un periódico y adecuado proceso de comprobación de la funcionalidad del sistema.	
		4	El sistema logra su propósito durante su funcionamiento.	
		5	Existe un procedimiento específico para la entrega de reportes con información confidencial	
		6	Cuenta y hace uso del manual de usuario del sistema.	
Tecnología	Optimización de Recursos Infraestructura tecnológica, equipos y reuniones de trabajo, ambientes de trabajo	7	El sistema tiene actualizados manuales técnicos y del usuario que facilitan su operatividad del sistema.	
		8	Evalúa la capacidad metódica del sistema durante el proceso de la información.	
		9	Tiene una bitácora o cuaderno de control de los errores y/o anomalías detectados en los datos	
		10	Aplica evaluaciones sobre el funcionamiento del sistema en forma diaria, semanales, quincenales o programados.	
		11	Se realiza procesos durante las noches o fin de semana en el sistema.	
		12	Se realiza un periódico y adecuado proceso de depuración de la Bases de Datos que se administra	
		13	Se realiza un feedback en todos los procesos del sistema	
		14	Teniendo en cuenta las evaluaciones sobre el funcionamiento del sistema se aplica grados de dificultad.	
Gestión	Inteligencia emocional	15	Se tiene dominio y conocimiento de la seguridad de la información.	
		16	Tiene bien identificados y priorizados los aplicativos y procesos críticos	
		17	Los procesos para el ingreso de datos contemplan suficientes controles para los usuarios	

	Grupos formales e informales Relaciones interpersonales	18	Las actividades que desarrollan están planificadas y documentadas en un Plan de Trabajo Anual.
		19	Tiene procedimientos de control para detectar o corregir errores en el tratamiento de la información.
		20	Cuenta con un procedimiento de instrucción para el ciudadano respecto al uso adecuado de los datos.

Variable 2: Gestión de atención al ciudadano

Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Niveles y rangos
Calidad	Diagnostico situacional Logros de objetivo Contenidos procedimentales	1	El sistema muestra facilidades de uso, explica los contenidos relacionados de manera explícita	ORDINAL 3 escalas Ítems totales = 20 Valor Máximo = 100 Valor Mínimo = 20 Rango = 80 Amplitud = 27 Intervalos Inicio [20 – 47] Proceso [48 – 74] Logro [75 – 102]
		2	Para conocer las insuficiencias del sistema se efectúa un diagnóstico.	
		3	Se realiza un periódico y adecuado proceso de comprobación de la funcionalidad del sistema.	
		4	El sistema logra su propósito durante su funcionamiento.	
		5	Existe un procedimiento específico para la entrega de reportes con información confidencial	
		6	Cuenta y hace uso del manual de usuario del sistema.	
Capacidad de respuesta	Características personales	7	El sistema tiene actualizados manuales técnicos y del usuario que facilitan su operatividad del sistema.	
		8	Evalúa la capacidad metódica del sistema durante el proceso de la información.	
		9	Tiene una bitácora o cuaderno de control de los errores y/o anomalías detectados en los datos	
		10	Aplica evaluaciones sobre el funcionamiento del sistema en forma diaria, semanales, quincenales o programados.	
		11	Se realiza procesos durante las noches o fin de semana en el sistema.	
		12	Se realiza un periódico y adecuado proceso de depuración de la Bases de Datos que se administra	
		13	Se realiza un feedback en todos los procesos del sistema	
		14	Teniendo en cuenta las evaluaciones sobre el funcionamiento del sistema se aplica	

			grados de dificultad.	
Seguridad	Proceso sistemático	15	Se tiene dominio y conocimiento de la seguridad de la información.	
		16	Tiene bien identificados y priorizados los aplicativos y procesos críticos	
		17	Los procesos para el ingreso de datos contemplan suficientes controles para los usuarios	
		18	Las actividades que desarrollan están planificadas y documentadas en un Plan de Trabajo Anual.	
		19	Tiene procedimientos de control para detectar o corregir errores en el tratamiento de la información.	
		20	Cuenta con un procedimiento de instrucción para el ciudadano respecto al uso adecuado de los datos.	

Anexo 2: Juicio de expertos.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Dr. Marlon Frank Acuña Benites

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula C1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: **Sistemas de información y la gestión de atención al ciudadano** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' and 'A' intertwined.

.....
FREDY ANTONIO CASTILLO PAZ

D.N.I 07262059

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Sistemas de Información". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dr. Marlon Frank Acuña Benites		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Escala de Likert, instrumento: Cuestionario.

Nombre de la Prueba:	Sistema de información.
Autor:	Fredy Antonio Castillo Paz
Procedencia:	Investigación
Administración:	Gestión Pública.
Tiempo de aplicación:	02 semanas.
Ámbito de aplicación:	Contribuyentes de una entidad Pública Municipal
Significación:	Conformado por 3 dimensiones: Planificación, tecnología y gestión, aplicado a los contribuyentes con el objetivo de conocer su grado de entendimiento o impresión sobre el cuestionario de la variable independiente "Sistema de información".

4. Soporte teórico:

Escala/área	Subescala (dimensiones)	Definición
(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Regularmente (4) A veces (5) Siempre	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Tecnología • Gestión 	<p>Dimensión 1: Planificación, se define como un instrumento de administración de procesos organizado, el cual, es considerada como una herramienta de gestión en las empresas una especificación de decisión dirigida es una herramienta operativa del sistema que especifica el orden en que un procesador se adapta a los procesos y procedimientos que lo requieren, utilizando la eficiencia temporal esperada del sistema (Albornoz, 2020).</p> <p>Dimensión 2: Tecnología. La tecnología consiste en todas las herramientas de tecnológicas que una organización utiliza para transmitir y crear información, y en este contexto el sistema de información busca integrar diversas plataformas digitales, incluyendo dispositivos móviles relativamente nuevos como tabletas y teléfonos inteligentes (Jimeno y Visitación, 2019).</p> <p>Dimensión 3: Gestión, el sistema de información, también forman parte de la propia organización, ya que están integrados en la estructura organizativa y reflejan y reproducen las mismas líneas de comunicación y niveles organizativos y divisiones del trabajo (Arriaza, 2012).</p>

5 Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Sistema de Información elaborado por Fredy Antonio Castillo Paz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Sistema de Información

- **Primera dimensión:** Planificación.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar y evaluar criterios adecuados, generar un clima de confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo efectivo Clima de confianza Decisiones compartidas	1	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Tecnología.
- **Objetivos de la Dimensión:** Optimizar los recursos implicados en los procesos para analizar los datos y tomar las decisiones oportunas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Optimización de Recursos Infraestructura tecnológica, equipos y reuniones de trabajo, ambientes de trabajo	1	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Gestión

- Objetivos de la Dimensión: Medir el ámbito personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inteligencia emocional	1	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Acuña Benites, Marlon Frank.

Especialidad del validador: Metodólogos.

26 de mayo del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Marlon Acuña Benites

DNI: 42097456

Ing. de Sistemas / Investigador

Firma del Experto validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al, 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al, (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Sistemas de Información". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1 Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dra. Amelia Torres Zambrano		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación		
Institución donde labora:	Universidad de Ucayali		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2 Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3 Datos de la escala:

Escala de Likert, instrumento: Cuestionario.

Nombre de la Prueba:	Sistema de información.
Autor:	Fredy Antonio Castillo Paz
Procedencia:	Investigación
Administración:	Gestión Pública.
Tiempo de aplicación:	02 semanas.
Ámbito de aplicación:	Contribuyentes de una entidad Pública Municipal
Significación:	Conformado por 3 dimensiones: Planificación, tecnología y gestión, aplicado a los contribuyentes con el objetivo de conocer su grado de entendimiento o impresión sobre el cuestionario de la variable independiente "Sistema de información".

4 Soporte teórico:

Escala/área	Subescala (dimensiones)	Definición
(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Regularmente (4) A veces (5) Siempre	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Tecnología • Gestión 	<p>Dimensión 1: Planificación, se define como un instrumento de administración de procesos organizado, el cual, es considerada como una herramienta de gestión en las empresas una especificación de decisión dirigida es una herramienta operativa del sistema que especifica el orden en que un procesador se adapta a los procesos y procedimientos que lo requieren, utilizando la eficiencia temporal esperada del sistema (Albornoz, 2020).</p> <p>Dimensión 2: Tecnología. La tecnología consiste en todas las herramientas de tecnológicas que una organización utiliza para transmitir y crear información, y en este contexto el sistema de información busca integrar diversas plataformas digitales, incluyendo dispositivos móviles relativamente nuevos como tabletas y teléfonos inteligentes (Jimeno y Visitación, 2019).</p> <p>Dimensión 3: Gestión, el sistema de información, también forman parte de la propia organización, ya que están integrados en la estructura organizativa y reflejan y reproducen las mismas líneas de comunicación y niveles organizativos y divisiones del trabajo (Arriaza, 2012).</p>

5 Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Sistema de Información elaborado por Fredy Antonio Castillo Paz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindemos observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Sistema de Información

- **Primera dimensión:** Planificación.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar y evaluar criterios adecuados, generar un clima de confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo efectivo Clima de confianza Decisiones compartidas	1	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Tecnología.
- **Objetivos de la Dimensión:** Optimizar los recursos implicados en los procesos para analizar los datos y tomar las decisiones oportunas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Optimización de Recursos Infraestructura tecnológica, equipos y reuniones de trabajo, ambientes de trabajo	1	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Gestión
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el ámbito personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inteligencia emocional	1	4	4	4	

--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Torres Zambrano, Amelia

Especialidad del validador: Metodólogos.

26 de mayo del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dra. Amelia Torres Zambrano.

DNI 41091952

Firma del Experto validador.

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Sistemas de Información”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1 Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dra. Julia Cecilia Yon Delgado		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación		
Institución donde labora:	Universidad de Ucayali		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2 Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3 Datos de la escala:

Escala de Likert, instrumento: Cuestionario.

Nombre de la Prueba:	Sistema de información.
Autor:	Fredy Antonio Castillo Paz
Procedencia:	Investigación
Administración:	Gestión Pública.
Tiempo de aplicación:	02 semanas.
Ámbito de aplicación:	Contribuyentes de una entidad Pública Municipal
Significación:	Conformado por 3 dimensiones: Planificación, tecnología y gestión, aplicado a los contribuyentes con el objetivo de conocer su grado de entendimiento o impresión sobre el cuestionario de la variable independiente “Sistema de información”.

4 Soporte teórico:

Escala/área	Subescala (dimensiones)	Definición
(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Regularmente (4) A veces (5) Siempre	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Tecnología • Gestión 	<p>Dimensión 1: Planificación, se define como un instrumento de administración de procesos organizado, el cual, es considerada como una herramienta de gestión en las empresas una especificación de decisión dirigida es una herramienta operativa del sistema que especifica el orden en que un procesador se adapta a los procesos y procedimientos que lo requieren, utilizando la eficiencia temporal esperada del sistema (Albornoz, 2020).</p> <p>Dimensión 2: Tecnología. La tecnología consiste en todas las herramientas de tecnológicas que una organización utiliza para transmitir y crear información, y en este contexto el sistema de información busca integrar diversas plataformas digitales, incluyendo dispositivos móviles relativamente nuevos como tabletas y teléfonos inteligentes (Jimeno y Visitación, 2019).</p> <p>Dimensión 3: Gestión, el sistema de información, también forman parte de la propia organización, ya que están integrados en la estructura organizativa y reflejan y reproducen las mismas líneas de comunicación y niveles organizativos y divisiones del trabajo (Arriaza, 2012).</p>

5 Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Sistema de Información elaborado por Fredy Antonio Castillo Paz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Sistema de Información

- **Primera dimensión:** Planificación.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar y evaluar criterios adecuados, generar un clima de confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo efectivo Clima de confianza Decisiones compartidas	1	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Tecnología.
- **Objetivos de la Dimensión:** Optimizar los recursos implicados en los procesos para analizar los datos y tomar las decisiones oportunas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Optimización de Recursos Infraestructura tecnológica, equipos y reuniones de trabajo, ambientes de trabajo	1	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Gestión
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el ámbito personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Inteligencia emocional	1	4	4	4	
------------------------	---	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Yon Delgado Julia Cecilia

Especialidad del validador: Metodólogos.

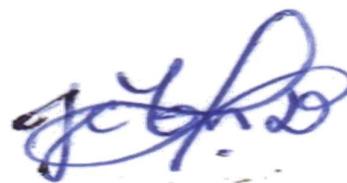
26 de mayo del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dra. Yon Delgado Julia Cecilia

DNI 18212268

Firma del Experto validador.

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “gestión de atención al ciudadano”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1 Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dr. Marlon Frank Acuña Benites		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2 Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3 Datos de la escala:

Escala de Likert, instrumento: Cuestionario.

Nombre de la Prueba:	Gestión de atención al ciudadano.
Autor:	Fredy Antonio Castillo Paz
Procedencia:	Investigación
Administración:	Gestión Pública.
Tiempo de aplicación:	02 semanas.
Ámbito de aplicación:	Contribuyentes de una entidad Pública Municipal
Significación:	Conformado por 3 dimensiones: Calidad, Capacidad de respuesta, seguridad, aplicado a los contribuyentes con el objetivo de conocer su grado de entendimiento o impresión sobre el cuestionario de la variable independiente “Sistema de información”.

4 Soporte teórico:

Escala/área	Subescala (dimensiones)	Definición
(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Regularmente (4) A veces (5) Siempre	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Capacidad de respuesta • Seguridad 	<p>Dimensión 1: Calidad se define como el aspecto básico y planificado de la gestión, en el que la revisión de la calidad es fundamental pero no forma parte del avance global de la calidad. La principal contribución a la mejora global de la calidad es la planificación, la vigilancia, el perfeccionamiento de la calidad y una buena supervisión para conservar u optimizar la calidad del servicio, donde la dirección se compromete con el personal y establece un conjunto de medidas a seguir para lograr unos buenos objetivos de prestación de servicios a nivel de gestión (Delgado, 2022).</p> <p>Dimensión 2: Capacidad de respuesta, es la voluntad y disposición para facilitar a los consumidores y prestar un servicio expedito, con el fin de tener el deseo de atender al usuario oportunamente, lo que busca al usuario que sus actividades comerciales se valoren, por lo tanto, es importante que los gerentes y las organizaciones profesionales coordinen sus acciones y estén listos para responder de manera oportuna, ya sea un documento físico o un correo electrónico (Mendoza, 2017).</p> <p>Dimensión 3: Seguridad, se relaciona con los juicio, profesionalismo y destrezas de los empleados, lo que garantiza credibilidad, seguridad y confianza; así, la cortesía junto con la sapiencia en el trabajo es el resultado de asignar a la persona adecuada, calificada y con las fortalezas propias necesarias (Roncancio, 2019).</p>

5 Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario gestión de atención al ciudadano elaborado por Fredy Antonio Castillo Paz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión de atención al ciudadano

- **Primera dimensión:** Calidad.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la situación actual y evaluar los logros alcanzados para mejorar la calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diagnostico situacional Logros de objetivo Contenidos procedimentales	1	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Capacidad de respuesta.
- **Objetivos de la Dimensión:** Es aquella donde nos muestra la capacidad de respuesta por las características personales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Características personales	1	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la seguridad en el proceso sistemático

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia		Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Proceso sistemático	1	4	4		4	
---------------------	---	---	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Acuña Benites, Marlon Frank.

Especialidad del validador: Metodólogos.

26 de mayo del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Marlon Acuña Benites

DNI: 42097456

Ing. de Sistemas / Investigador

Firma del Experto validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “gestión de atención al ciudadano”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1 Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dra. Amelia Torres Zambrano		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación		
Institución donde labora:	Universidad de Ucayali		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2 Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3 Datos de la escala:

Escala de Likert, instrumento: Cuestionario.

Nombre de la Prueba:	Gestión de atención al ciudadano
Autor:	Fredy Antonio Castillo Paz
Procedencia:	Investigación
Administración:	Gestión Pública.
Tiempo de aplicación:	02 semanas.
Ámbito de aplicación:	Contribuyentes de una entidad Pública Municipal
Significación:	Conformado por 3 dimensiones: Calidad, Capacidad de respuesta, seguridad, aplicado a los contribuyentes con el objetivo de conocer su grado de entendimiento o impresión sobre el cuestionario de la variable independiente “Sistema de información”.

4 Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Regularmente (4) A veces (5) Siempre	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Capacidad de respuesta • Seguridad 	<p>Dimensión 1: Calidad se define como el aspecto básico y planificado de la gestión, en el que la revisión de la calidad es fundamental pero no forma parte del avance global de la calidad. La principal contribución a la mejora global de la calidad es la planificación, la vigilancia, el perfeccionamiento de la calidad y una buena supervisión para conservar u optimizar la calidad del servicio, donde la dirección se compromete con el personal y establece un conjunto de medidas a seguir para lograr unos buenos objetivos de prestación de servicios a nivel de gestión (Delgado, 2022).</p> <p>Dimensión 2: Capacidad de respuesta, es la voluntad y disposición para facilitar a los consumidores y prestar un servicio expedito, con el fin de tener el deseo de atender al usuario oportunamente, lo que busca al usuario que sus actividades comerciales se valoren, por lo tanto, es importante que los gerentes y las organizaciones profesionales coordinen sus acciones y estén listos para responder de manera oportuna, ya sea un documento físico o un correo electrónico (Mendoza, 2017).</p> <p>Dimensión 3: Seguridad, se relaciona con los juicio, profesionalismo y destrezas de los empleados, lo que garantiza credibilidad, seguridad y confianza; así, la cortesía junto con la sapiencia en el trabajo es el resultado de asignar a la persona adecuada, calificada y con las fortalezas propias necesarias (Roncancio, 2019).</p>

5 Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario gestión de atención al ciudadano elaborado por Fredy Antonio Castillo Paz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión de atención al ciudadano

- **Primera dimensión:** Calidad.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la situación actual y evaluar los logros alcanzados para mejorar la calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diagnostico situacional Logros de objetivo Contenidos procedimentales	1	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Capacidad de respuesta.
- **Objetivos de la Dimensión:** Es aquella donde nos muestra la capacidad de respuesta por las características personales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Características personales	1	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la seguridad en el proceso sistemático

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia		Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso sistemático	1	4	4		4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Torres Zambrano, Amelia

Especialidad del validador: Metodólogos.

26 de mayo del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dra. Amelia Torres Zambrano.

DNI 41091952

Firma del Experto validador.

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “gestión de atención al ciudadano”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1 Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dra. Julia Cecilia Yon Delgado		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación		
Institución donde labora:	Universidad de Ucayali		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2 Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3 Datos de la escala:

Escala de Likert, instrumento: Cuestionario.

Nombre de la Prueba:	Gestión de atención al ciudadano
Autor:	Fredy Antonio Castillo Paz
Procedencia:	Investigación
Administración:	Gestión Pública.
Tiempo de aplicación:	02 semanas.
Ámbito de aplicación:	Contribuyentes de una entidad Pública Municipal
Significación:	Conformado por 3 dimensiones: Calidad, Capacidad de respuesta, seguridad, aplicado a los contribuyentes con el objetivo de conocer su grado de entendimiento o impresión sobre el cuestionario de la variable independiente “Sistema de información”.

4 Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Regularmente (4) A veces (5) Siempre	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Capacidad de respuesta • Seguridad 	<p>Dimensión 1: Calidad se define como el aspecto básico y planificado de la gestión, en el que la revisión de la calidad es fundamental pero no forma parte del avance global de la calidad. La principal contribución a la mejora global de la calidad es la planificación, la vigilancia, el perfeccionamiento de la calidad y una buena supervisión para conservar u optimizar la calidad del servicio, donde la dirección se compromete con el personal y establece un conjunto de medidas a seguir para lograr unos buenos objetivos de prestación de servicios a nivel de gestión (Delgado, 2022).</p> <p>Dimensión 2: Capacidad de respuesta, es la voluntad y disposición para facilitar a los consumidores y prestar un servicio expedito, con el fin de tener el deseo de atender al usuario oportunamente, lo que busca al usuario que sus actividades comerciales se valoren, por lo tanto, es importante que los gerentes y las organizaciones profesionales coordinen sus acciones y estén listos para responder de manera oportuna, ya sea un documento físico o un correo electrónico (Mendoza, 2017).</p> <p>Dimensión 3: Seguridad, se relaciona con los juicio, profesionalismo y destrezas de los empleados, lo que garantiza credibilidad, seguridad y confianza; así, la cortesía junto con la sapiencia en el trabajo es el resultado de asignar a la persona adecuada, calificada y con las fortalezas propias necesarias (Roncancio, 2019).</p>

5 Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario gestión de atención al ciudadano elaborado por Fredy Antonio Castillo Paz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión de atención al ciudadano

- **Primera dimensión:** Calidad.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la situación actual y evaluar los logros alcanzados para mejorar la calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diagnostico situacional Logros de objetivo Contenidos procedimentales	1	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Capacidad de respuesta.
- **Objetivos de la Dimensión:** Es aquella donde nos muestra la capacidad de respuesta por las características personales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Características personales	1	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la seguridad en el proceso sistemático

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia		Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso sistemático	1	4	4		4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Yon Delgado Julia Cecilia

Especialidad del validador: Metodólogos.

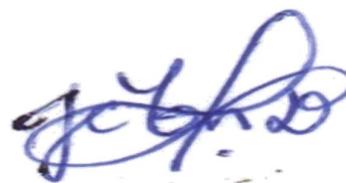
26 de mayo del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dra. Yon Delgado Julia Cecilia

DNI 18212268

Firma del Experto validador.

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 3: Instrumentos

Instrumento., Cuestionario para evaluar el Sistema de Información.

Nombre:.....

Grupo:.....

Dimensiones	ITEMS		Siempre	A veces	Regularmente	Casi nunca	Nunca
			5	4	3	2	1
Planificación	1	El sistema muestra facilidades de uso, explica los contenidos relacionados de manera explícita					
	2	Para conocer las insuficiencias del sistema se efectúa un diagnóstico.					
	3	Se realiza un periódico y adecuado proceso de comprobación de la funcionalidad del sistema.					
	4	El sistema logra su propósito durante su funcionamiento.					
	5	Existe un procedimiento específico para la entrega de reportes con información confidencial					
	6	Cuenta y hace uso del manual de usuario del sistema.					
Tecnología	7	El sistema tiene actualizados manuales técnicos y del usuario que facilitan su operatividad del sistema.					
	8	Evalúa la capacidad metódica del sistema durante el proceso de la información.					
	9	Tiene una bitácora o cuaderno de control de los errores y/o anomalías detectados en los datos					
	10	Aplica evaluaciones sobre el funcionamiento del sistema en forma diaria, semanales, quincenales o programados.					
	11	Se realiza procesos durante las noches o fin de semana en el sistema.					
	12	Se realiza un periódico y adecuado proceso de depuración de la Bases de Datos que se administra					

	13	Se realiza un feedback en todos los procesos del sistema					
	14	Teniendo en cuenta las evaluaciones sobre el funcionamiento del sistema se aplica grados de dificultad.					
Gestión	15	Se tiene dominio y conocimiento de la seguridad de la información.					
	16	Tiene bien identificados y priorizados los aplicativos y procesos críticos					
	17	Los procesos para el ingreso de datos contemplan suficientes controles para los usuarios					
	18	Las actividades que desarrollan están planificadas y documentadas en un Plan de Trabajo Anual.					
	19	Tiene procedimientos de control para detectar o corregir errores en el tratamiento de la información.					
	20	Cuenta con un procedimiento de instrucción para el ciudadano respecto al uso adecuado de los datos.					

Instrumento., Cuestionario para evaluar la gestión de atención al ciudadano.

Nombre:

Grupo:.....

Dimensiones	ITEMS		Siempre	A veces	Regularmente	Casi nunca	Nunca
			5	4	3	2	1
Calidad	1	El sistema muestra facilidades de uso, explica los contenidos relacionados de manera explícita					
	2	Para conocer las insuficiencias del sistema se efectúa un diagnóstico.					
	3	Se realiza un periódico y adecuado proceso de comprobación de la funcionalidad del sistema.					
	4	El sistema logra su propósito durante su funcionamiento.					
	5	Existe un procedimiento específico para la entrega de reportes con información confidencial					
	6	Cuenta y hace uso del manual de usuario del sistema.					
Capacidad de respuesta	7	El sistema tiene actualizados manuales técnicos y del usuario que facilitan su operatividad del sistema.					
	8	Evalúa la capacidad metódica del sistema durante el proceso de la información.					
	9	Tiene una bitácora o cuaderno de control de los errores y/o anomalías detectados en los datos					
	10	Aplica evaluaciones sobre el funcionamiento del sistema en forma diaria, semanales, quincenales o programados.					
	11	Se realiza procesos durante las noches o fin de semana en el sistema.					
	12	Se realiza un periódico y adecuado proceso de depuración de la Bases de Datos que se administra					
	13	Se realiza un feedback en todos los procesos del sistema					
	14	Teniendo en cuenta las evaluaciones sobre el funcionamiento del sistema se aplica grados de dificultad.					
	15	Se tiene dominio y conocimiento de la seguridad de la información.					
	16	Tiene bien identificados y priorizados los aplicativos y procesos críticos					
	17	Los procesos para el ingreso de datos contemplan suficientes controles para los usuarios					

Seguridad	18	Las actividades que desarrollan están planificadas y documentadas en un Plan de Trabajo Anual.					
	19	Tiene procedimientos de control para detectar o corregir errores en el tratamiento de la información.					
	20	Cuenta con un procedimiento de instrucción para el ciudadano respecto al uso adecuado de los datos.					

Ficha técnica

Para la variable sistema de información.

Ficha técnica del instrumento para medir el sistema de información.

Técnica: encuesta.

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el sistema de información.

Autor: Julio Cesar Palomino Huaynamarca (2021)

Adaptado por: Fredy Antonio Castillo Paz (2023)

Dominio.	Descripción.
Nombre del instrumento adaptado	Escala para la medición del sistema de información
Objetivo del estudio	Medir el nivel del sistema de información.
Tipo de instrumento	Escala.
Modalidad	Autoaplicada o heteroaplicada.
Administración	Colectiva e individual.
Duración	30 min.
N° de ítems	Veinte (20) ítems.
Tipo de respuesta	Politómica.
Número de dimensiones	tres (03) dimensiones.
Dimensiones	Dimensión I: Planificación Dimensión II: Tecnología. Dimensión III: Gestión.
Unidad de análisis	Contribuyentes en la entidad municipal pública.
Escala valorativa	Ordinal - Escala Likert. 5: Totalmente de acuerdo. 4: De acuerdo.
Categorías de valoración	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2: En desacuerdo. 1: Totalmente en desacuerdo.
Calificación	Se iniciará a través del cálculo del

	<p>puntaje bruto mediante sumatorio total de los ítems del instrumento, categorizando el nivel a través de los rangos.</p> <p>Alto [20-47].</p> <p>Medio [48-75].</p> <p>Bajo [76-103].</p>
Niveles y rangos	
Validez a nivel de contenido	<p>Se establecerá a través de la técnica juicio de expertos.</p>
Confiabilidad	<p>Se establecerá a través del estadístico de consistencia interna Alfa de Cronbach.</p>

Ficha técnica del instrumento para medir la gestión de atención al ciudadano.

Técnica: encuesta.

Nombre del instrumento: Cuestionario de gestión de atención al ciudadano

Autor: Minedu (2012).

Adaptado por: Fredy Antonio Castillo Paz (2023).

Dominio.	Descripción.
Nombre del instrumento adaptado	Escala para la medición del nivel en la gestión de atención al ciudadano.
Objetivo del estudio	Medir el nivel en la gestión de atención al ciudadano.
Tipo de instrumento	Escala.
Modalidad	Autoaplicada.
Administración	Colectiva e individual.
Duración	30 min.
N° de ítems	Veinte (20) ítems
Tipo de respuesta	Politómica.
Número de dimensiones	Tres (03) dimensiones.
Dimensiones	Dimensión I: Calidad. Dimensión II: Capacidad de respuesta. Dimensión III: Seguridad.
Unidad de análisis	Contribuyentes en la entidad municipal pública.
Escala valorativa	Ordinal - Escala Likert. 5: Totalmente de acuerdo. 4: De acuerdo. 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2: En desacuerdo. 1: Totalmente en desacuerdo.
Categorías de valoración	
Calificación	Se iniciará a través del cálculo del puntaje bruto mediante sumatorio total de los ítems del instrumento, categorizando el nivel a través de los

	rangos.
	Alto [20-47].
Niveles y rangos	Medio [48-75].
	Bajo [76-103].
Validez a nivel de contenido	Se establecerá a través de la técnica juicio de expertos.
Confiabilidad	Se establecerá a través del estadístico de consistencia interna Alfa de Cronbach.

Validez del instrumento

Para garantizar la validez, se utilizó un método de "juicio de expertos", en el que el instrumento de evaluación fue revisado por personas con autoridad y experiencia en la materia que indicaron que las preguntas eran pertinentes y aplicables a la escala de alfabetización digital, dando por sentado que las preguntas eran pertinentes, completas, adecuadas y claramente aplicables, confirmando así la validez de los resultados.

Validez de contenido

Lista de jueces expertos.

Experto	Área de especialidad
Dr. Marlon Acuña Benites	Administración
Dra. Amelia Torres Zambrano	Administración en educación.
Dra. Julia Cecilia Yon Delgado	Educación.

Confiabilidad

La fiabilidad se obtuvo mediante el alfa de Cronbach, que se presenta gráficamente a continuación:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_T} \right)$$

Instrumento	Resultados
Sistema de Información	>0.89
Gestión de atención al ciudadano	>0.93

Fotos de la aplicación del cuestionario.



Anexo 4: Carta de la Universidad Cesar Vallejo.



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 16 de mayo de 2023
Carta P. 0063-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

LICENCIADO
MANUEL MILENCO ESPINOZA LOARTE
GERENTE MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BARRANCO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CASTILLO PAZ, FREDY ANTONIO; identificado con DNI N° 07262059 y con código de matrícula N° 7002776214; estudiante del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

SISTEMA DE INFORMACION EN LA GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO EN UNA ENTIDAD PUBLICA MUNICIPAL, LIMA 2023

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador CASTILLO PAZ, FREDY ANTONIO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Helga R. Majo Marrúfo
Jefe
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 5: Permiso de la institución.



**MUNICIPALIDAD
DE BARRANCO**

AUTORIZACIÓN

Yo Manuel Milenco Espinoza Loarte, identificada con DNI N° 40051887, en calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Barranco autorizo al Sr. Fredy Antonio Castillo Paz con DNI N° 07262059, estudiante del III ciclo de la Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información en la Universidad César Vallejo, filial Lima Norte, para que realice coordinaciones y actividades correspondientes a la realización de su tesis de investigación titulada "Sistemas de información en la Gestión de Atención al Ciudadano en una entidad pública municipal, Lima 2023", el mismo que se desarrollará en nuestra institución.

Lima, 22 de mayo de 2023

Atentamente,



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE BARRANCO**

.....
MANUEL MILENCO ESPINOZA LOARTE
GERENTE MUNICIPAL

Anexo 6: Aspectos Administrativos

6.1. Recursos y Presupuesto

Las actividades utilizadas en la realización del estudio tuvieron en cuenta el coste de los colaboradores y material de uso, la recogida, el tratamiento y la interpretación de los datos, así como la movilidad debida a algunas actividades de coordinación realizadas de forma presente, especificándose en:

Tabla 16.

Presupuesto de Recursos Humanos

Recursos	Descripción	Monto
Referencias	Bibliográficas	S/ 450.00
Transporte	Movilidad	S/ 250.00
Data	Recolección y procesamiento	S/ 4,650.00
Total		S/ 5,250.00

6.1.2. Recursos de Hardware

Para la presente investigación se tuvo en cuenta el uso un computador.

Tabla 17.

Presupuesto de Hardware

Recursos	Descripción	Monto
Equipo	Laptop HP (Core I7 10ma Generación)	S/ 5,350.00
Total		S/ 5,350.00

6.1.3. Recursos de Software

Por otro lado, se analizó el software SPSS utilizado para la recogida y tratamiento de datos, cuya especificación se recoge a continuación:

Tabla 18.

Presupuesto de Software

Recursos	Descripción	Monto
Licencia	Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) v23.0	S/ 50.00
	Total	S/ 450.00

6.1.4. Presupuesto

Finalmente, se sumaron todos los presupuestos anteriores para obtener el presupuesto total necesario para realizar el estudio.

Tabla 19.

Presupuesto Total

Sumatoria de costos	Monto
Recursos Humanos	S/ 5,250.00
Hardware	S/ 5,350.00
Software	S/ 450.00
Presupuesto total	S/11,050.00

6.2. Financiamiento

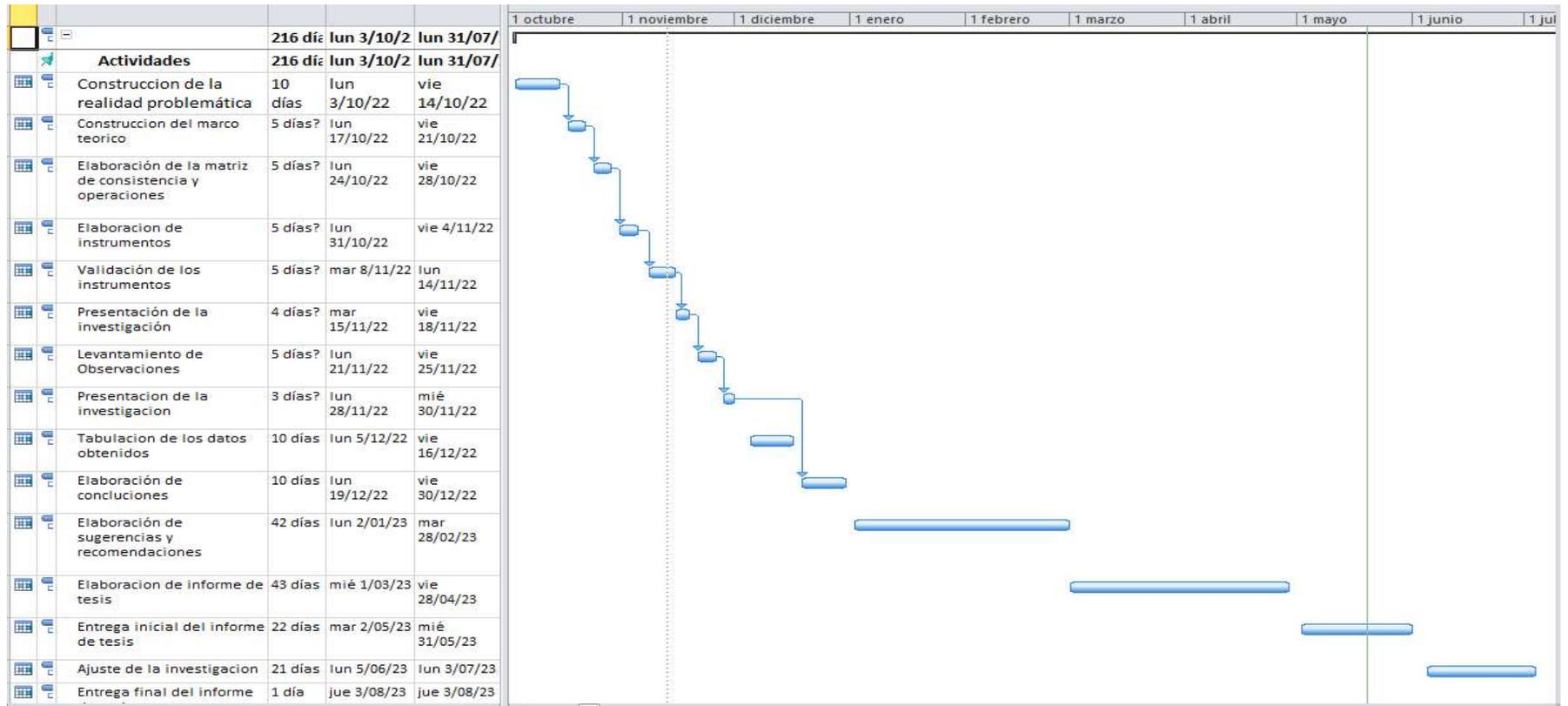
El estudio de la Universidad César Vallejo está orientado a fortalecer el conocimiento en este campo y el análisis de los presupuestos muestra que todo el software, hardware y recursos humanos son autofinanciados.

Tabla 20.

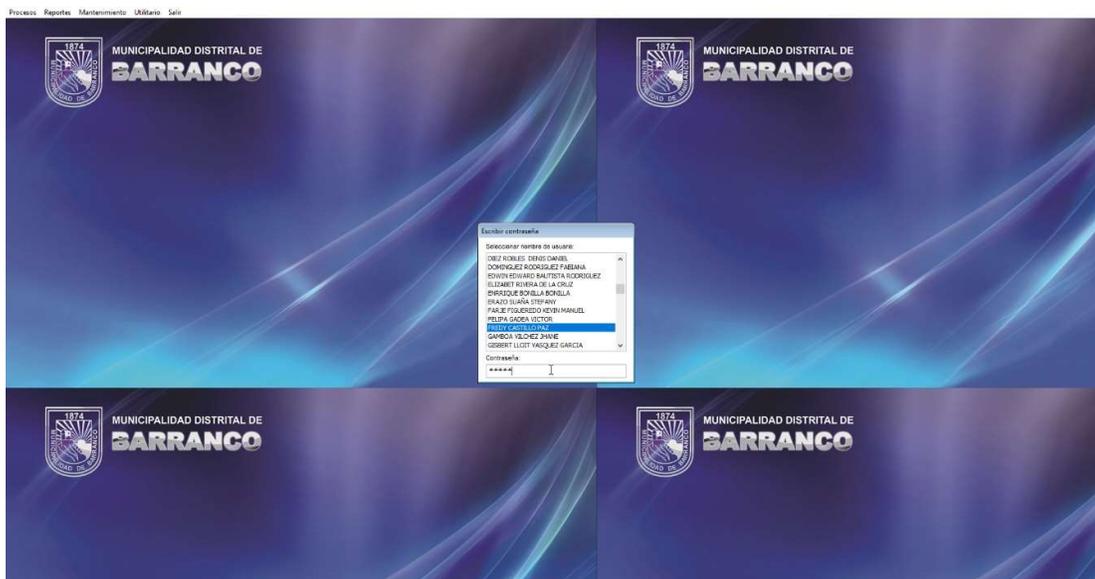
Financiamiento

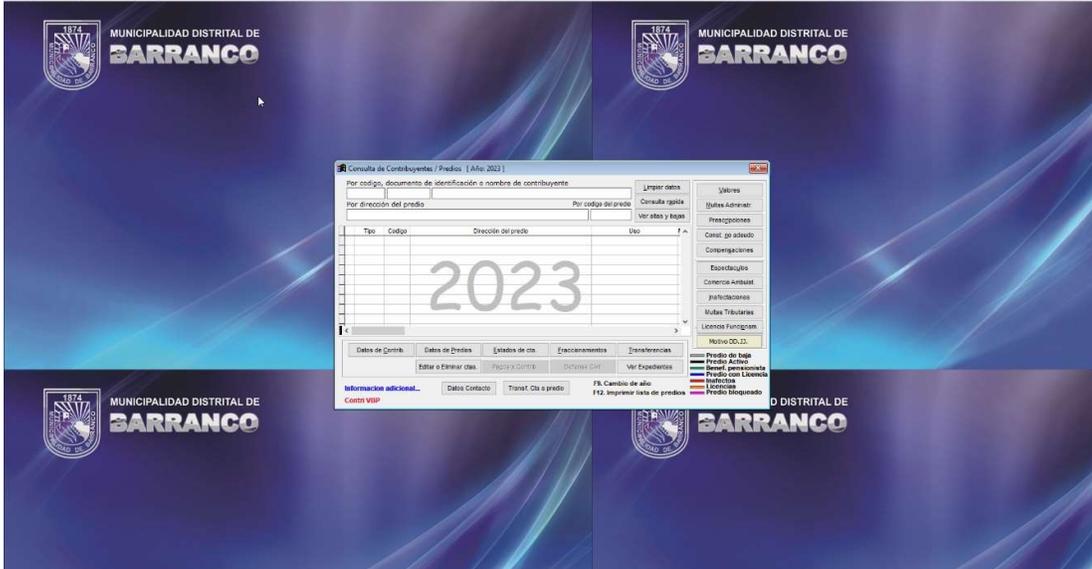
Entidad financiadora	Monto	%
Autofinanciado	S/ 11,050.00	100%

6.3 Cronograma de ejecución



Anexo 7: Fotos de interfaz del sistema.





Consulta de Contribuyentes / Predios [Año: 2023]

Por código, documento de identificación o nombre de contribuyente
 141594 VILLANUEVA VALERIO CESAR MANUEL

Por dirección del predio Por código del predio
 AVENIDA EL SOL ESTE Nº 428 DPTO. 910 - BARRANCO

	Tipo	Código	Dirección del predio	Uso	F
<input checked="" type="checkbox"/>	PREDIO	062380	AV. EL SOL ESTE Nº 412 ESTAC. 36	ESTACIONAMIENTO	
<input checked="" type="checkbox"/>	PREDIO	062418	AV. EL SOL ESTE Nº 412 DEPOS. 12	DEPOSITO	
<input checked="" type="checkbox"/>	PREDIO	062562	AV. EL SOL ESTE Nº 428 DPTO. 910	CASA HABITACION	
<input type="checkbox"/>	TOTALES				

<< 141594 >> VILLANUEVA VALERIO CESAR MANUEL

Identificación del Contribuyente

Tipo documento identidad: 01 D.N.I. Nº de identidad: 72878754 Apellido Paterno o Razon Social: VILLANUEVA

Apellido Materno: VALERIO Nombres: CESAR MANUEL

Tipo de persona: 01 PERSONA NATURAL Fecha Nacim.: 30/12/1991 Tipo Empresa: (Ninguno) Tipo de Contribuyente:

Dirección Fiscal

Código postal: L04 BARRANCO Cod.Vía: VIA 0 Maetro Direcciones: DIR. 0

Av., Jr., Psje., Calle, etc: AVENIDA EL SOL ESTE Nro.: 428 Dpto.: 910 Interior: Letra:

Block: Mz.: Lote: Referencia:

Hab.Urbana: HU.

Comunicación

Telefono: Telefono movil: 989027711 Correo electrónico: info.cesarvillanueva@gmail.com Historial

Creado/Modificado por: EDWIN EDWARD BAUTISTA RODRIGUEZ Fecha: 26/06/2023



MUNICIPALIDAD DE BARRANCO
Gerencia de Administración Tributaria
Subgerencia de Recaudación Ordinaria y Casística Tributaria

07/07/2023 - 15:52:56
PFREDYC:
Página N° 1 de 1
Orden: 029456

ESTADO DE CUENTA CORRIENTE (DEUDAS) - RESUMIDO

DES DE: 2023 HASTA: 2023 PROYECTADO AL 07/07/2023 TRIBUTOS: IP LP LC RB PJ SG LF MT MA EP U FR CN AL PU HR CO LE MC CAME GA

CONTRIBUYENTE: 141594 - VILLANUEVA VALERIO CESAR MANUEL
DOMICILIO FISCAL: AVENIDA EL SOL ESTE Nº 428 DPTO. 910 - BARRANCO

MULTA TRIB.

Periodo	Instituto	Emisión	Factor	Interes	Total	Desc.to.	Sin beneficio	Con beneficio
062562	AV. EL SOL ESTE Nº 428 DPTO. 910							
2023	2,475.00	0.00	0.00	138.85	2,613.85	0.00	2,613.85	2,613.85
	2,475.00	0.00	0.00	138.85	2,613.85	0.00	2,613.85	2,613.85
TOTAL	2,475.00	0.00	0.00	138.85	2,613.85	0.00	2,613.85	2,613.85

Monto a Pagar: 2,613.85

FORMAS DE PAGO

Presencial: En las ventanillas de la municipalidad:
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:30 a.m. a 1:00 p.m.

Paga online ingresando a: <https://pagoweb.munibarranco.gob.pe/>

En bancos:   seserviciogel@munibarranco.gob.pe
017480757 017480757



Anexo 8: Fotos de SPSS.

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P7 4,00 Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
3	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
12	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
14	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
16	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
17	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
19	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
20	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00
22	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
24	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Vista de datos Vista de variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de Información	,166	109	,003	,955	73	,000
Calidad de la gestión de atención al ciudadano	,341	109	,002	,947	73	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Descriptivos

		Estadístico	Desv. Error	
VAR00001	Media	67,1111	,75565	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	65,6174	
		Límite superior	68,6048	
	Media recortada al 5%	67,5062		
	Mediana	68,0000		
	Varianza	82,225		
	Desv. Desviación	9,06782		
	Mínimo	30,00		
	Máximo	89,00		
	Rango	59,00		
	Rango intercuartil	9,75		
	Asimetría	-,825	,202	
	Curtosis	2,273	,401	
VAR00002	Media	65,6250	,96977	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	63,7081	
		Límite superior	67,5419	
	Media recortada al 5%	66,0679		
	Mediana	67,0000		
	Varianza	135,425		
	Desv. Desviación	11,63722		
	Mínimo	30,00		
	Máximo	89,00		
	Rango	59,00		
	Rango intercuartil	13,00		
	Asimetría	-,746	,202	
	Curtosis	,470	,401	

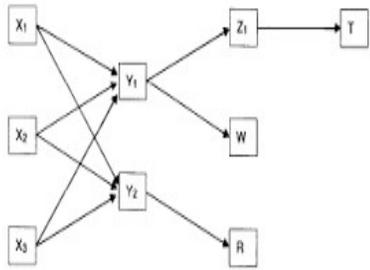
Anexo 9: Matriz de consistência

Título: Sistema de información en la gestión de atención al ciudadano en una entidad Pública Municipal, Lima 2023							
Autor: Castillo Paz, Fredy Antonio.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿En qué medida el sistema de información influye en la gestión de atención al ciudadano en una entidad pública municipal, 2023?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿En qué medida el sistema de información influye en la gestión de atención al ciudadano en una entidad pública municipal, 2023??</p> <p>b) ¿En qué medida el sistema de información influye en la capacidad de respuesta en la gestión de atención al ciudadano en una entidad pública municipal, 2023?</p> <p>c) ¿En qué medida el sistema de información influye en la seguridad en la gestión de atención al ciudadano en una entidad pública municipal, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la influencia del sistema de información en la gestión de atención al ciudadano en una entidad pública municipal, 2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la influencia del sistema de información en la calidad en la gestión de atención al ciudadano</p> <p>b) Determinar la influencia del sistema de información en la capacidad de respuesta en la</p>	<p>Hipótesis general: La influencia del sistema de información en la gestión de atención al ciudadano en una entidad pública municipal, 2023, es positiva</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) La influencia del sistema de información en la calidad en la gestión de atención al ciudadano, es positiva</p> <p>b) La influencia del sistema de información en la</p>	Variable Independiente: Sistema de información				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			a) Primera dimensión planificación.	Liderazgo efectivo Clima de confianza Decisiones compartidas	1,2,3,4,5,6 7,8,9,10,11, 12,13,14 15,16,17,18	Ítems totales = 20 Valor	Intervalos
			b) Segunda dimensión tecnología	Optimización de Recursos Infraestructura tecnológica, equipos y reuniones de trabajo, ambientes de trabajo Inteligencia emocional Grupos formales e informales Relaciones interpersonales	,19,20	Máximo = 100 Valor Mínimo = 20 Rango = 80 Amplitud = 27 Siempre, A veces, Regularmente, Casi nunca,	Proceso [48 - 74] Logro [75 - 102]
c) Tercera dimensión gestión							

	gestión de atención al ciudadano c) Determinar la influencia del sistema de información en la seguridad en la gestión de atención al ciudadano	capacidad de respuesta en la gestión de atención al ciudadano, es positiva c) La influencia del sistema de información en la seguridad en la gestión de atención al ciudadano, es positiva.				Nunca	
Variable Dependiente: Gestión de atención al ciudadano							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			a)Primera dimensión, calidad	Diagnostico situacional Logros de objetivo Contenidos procedimentales Características personales Proceso sistemático	1,2,3,4, 5,6 7,8,9,1 0,11,12 ,13,14 15,16,1 7,18,19 ,20	Ítems totales = 20 Valor Máximo = 100 Valor Mínimo = 20 Rango = 80 Amplitud = 27 Siempre, A veces, Regularmente, Casi nunca, Nunca	Intervalos Inicio [20 - 7] Proceso [48 - 74] Logro [75 - 02]
			b)Segunda dimensión, capacidad de respuesta.				
			c) La tercera dimensión, seguridad				
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Paradigma: positivista, Bernal (2010) sustenta que este paradigma pretende buscar el origen de los fenómenos y sucesos dentro del entorno social, y así formular de manera holística los procedimientos que se han de observar de la realidad. Enfoque: Se inscribe en el paradigma positivista en tanto	Población: Estuvo conformada por 5,682. Tipo de muestreo: Estuvo comprendida por 109 Tamaño de muestra: Este estudio también utilizó la selección no probabilística para evaluar a un grupo de	Variable independiente: Sistema de Información. Esta variable fue manipulada, para observar la influencia en la variable dependiente. Variable dependiente: Gestión de atención al ciudadano Técnicas: observación de análisis documentario. Instrumentos: Rúbrica de evaluación. Autor: El investigador Año: 2023	DESCRIPTIVA: Se interpretó las tablas y figuras estadísticas, mediante el uso del Programa estadístico SPSS y Excel. INFERENCIAL: La prueba de Kolmogorov Smirlov se empleó para indagar si los datos procedían de una distribución normal, el cual es un procedimiento que se utiliza para probar la Ho. Para el contraste de las hipótesis se empleó la prueba U de Mann Whitney para grupos independientes.				

<p>pretende identificar y probar teorías y leyes que rigen los fenómenos e identificar antecedentes o causas simultáneas reales y temporales, de la misma manera el estudio se presta para un enfoque cuantitativo porque utiliza estadística descriptiva e inferencial (Sánchez et al., 2018).</p> <p>Tipo: Es de tipo básico, puramente teórico o dogmático porque se basa en un marco teórico; el objetivo es manifestar nuevas teorías o cambiar teorías existentes para ampliar el conocimiento científico o filosófico, pero sin una perspectiva práctica retrospectiva, además de ser no experimental y descriptivo porque no se manipularon variables, no se requirió realizar experimentos y el instrumento se utilizó una sola vez en la muestra seleccionada (Arévalo et al., 2021).</p> <p>Nivel: Explicativo, puesto que, su intención fue dar a conocer la influencia que se genera el sistema de información sobre la Gestión de atención al ciudadano</p>	<p>contribuyentes.</p>	<p>Monitoreo: Observación de análisis</p> <p>Ámbito de Aplicación: Mediante el uso de las herramientas del sistema de información en la gestión de atención al ciudadano en una entidad Pública Municipal, Lima 2023</p> <p>.</p> <p>Forma de Administración: Individual asincrónica</p>	
---	------------------------	---	--

Diseño: La dimensión corresponde al modelo de correlación causal transversal utilizado para determinar el nivel o estado de una o más variables en una población durante un período de tiempo, además de ser correlacional, se puede suponer que las causas y los efectos ya han ocurrido en la realidad (están presentes y son evidentes) y han sido identificados y observados por el investigador. Un estudio correlacional puede limitarse a dos variables o implicar patrones o estructuras complejas (Álvarez y Carrasco, 2020).



Dónde:

- Y1 = **Sistema de Información.**
- X1= Dimensión 1 Planificación.
- X2= Dimensión 2 tecnología.
- X3= Dimensión 3 gestión.

<p>Y2= Gestión de atención al ciudadano.</p> <p>Z1= Dimensión 1 calidad.</p> <p>Z2= Dimensión 2 capacidad de respuesta.</p> <p>Z3= Dimensión 3 Seguridad.</p> <p>Método: Hipotético-deductivo, porque, los procedimientos de afirmaciones en calidad de suposiciones y deducciones a través de la observación y análisis de la realidad investigada, (Bernal, 2010).</p>			
---	--	--	--

Anexo 10: Turnitin



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

Sistemas de información en la Gestión de Atención al Ciudadano
en una entidad pública municipal, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

AUTOR:

Castillo Paz, Fredy Antonio (orcid.org/0000-0003-0351-9070)

ASESORES:

Dr. Acuña Benites, Marlon Frank (orcid.org/0000-0001-5207-9353)

Mtro. García Calderón, Luis Eduardo (orcid.org/0000-0002-6299-3453)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Resumen de coincidencias X

11 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	sistemasumma.com Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
5	mail.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
6	www.theibr.com Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	moam.info Fuente de Internet	<1 %
9	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
10	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
11	www.comerstoneonde... Fuente de Internet	<1 %
12	uruguay.indymedia.org Fuente de Internet	<1 %



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARLON FRANK ACUÑA BENITES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sistemas de Información en la Gestión de Atención al Ciudadano en una entidad pública municipal, Lima 2023", cuyo autor es CASTILLO PAZ FREDY ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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.

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARLON FRANK ACUÑA BENITES DNI: 42097456 ORCID: 0000-0001-5207-9353	Firmado electrónicamente por: MACUNABE el 31- 07-2023 23:57:38

Código documento Trilce: TRI - 0632383