



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en  
una municipalidad provincial de Lambayeque

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

**AUTOR:**

De La Cruz Gomez, Jose Antonio ([orcid.org/0000-0002-0778-9708](https://orcid.org/0000-0002-0778-9708))

**ASESORES:**

Dr. Hernández Torres, Alex Miguel ([orcid.org/0000-0002-5682-2500](https://orcid.org/0000-0002-5682-2500))

Dra. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana ([orcid.org/0000-0002-1144-2037](https://orcid.org/0000-0002-1144-2037))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que pasé, los cuales fueron un aprendizaje.

A mi asesor Dr. Alex Hernández Torres, por su permanente apoyo y orientación, sobre todo por compartir su gran experiencia profesional.

A mis padres, por su valioso apoyo emocional, enseñándome que todo logro en la vida se debe a la perseverancia y dedicación.

A mis hermanas y amigos, quienes motivaron con su aliento y palabras a continuar con mi investigación.

**Jose Antonio.**

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades y servidores públicos de la entidad objeto de estudio, para ellos un profundo agradecimiento y reconocimiento, ya que gracias a ellos se recopiló la información requerida en el desarrollo de esta investigación.

Al asesor de la investigación, quien, con su amplia experiencia y trayectoria en ejercicio profesional, dio una valiosa contribución en el desarrollo de este programa.

A mis familiares que han contribuido con su apoyo moral que me impulsaron a seguir adelante para así lograr el desarrollo de mi objetivo y la meta trazada al asumir este reto.

**El autor.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tabla cruzada entre variables objeto de estudio .....	19
Tabla 2	Nivel de las dimensiones automatización de procesos digitales .....	19
Tabla 3	Nivel de las dimensiones de atención al ciudadano I .....	21
Tabla 4	Nivel de las dimensiones de atención al ciudadano II .....	21
Tabla 5	Prueba de normalidad a las variables en investigación.....	22
Tabla 6	Correlación entre las variables en estudio.....	22
Tabla 7	Nivel de correlación entre las dimensiones de la V1 y V2 .....	23
Tabla 8	Listado de expertos que evaluaron el instrumento .....	70
Tabla 9	Matriz para evaluación según coeficiente V de Aiken .....	70
Tabla 10	Análisis de confiabilidad de los instrumentos .....	72

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque. Fue una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional; con una población de 45 directivos municipales y una muestra de 30 directamente relacionados tomado por juicio por conveniencia. Se empleó el instrumento del cuestionario en línea con 46 ítems, para el procesamiento se realizó mediante la estadística descriptiva empleando el Microsoft Excel 2019 y el Software SPSS v27, los resultados muestran a la variable de automatización de procesos digitales en un nivel limitado con el 63.6% respecto a la variable de atención al ciudadano, además se encontró un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor al nivel de confianza establecido de 5% (0.05), esto indica que existe una relación significativa entre la automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.686 lo que demuestra una correlación positiva moderada, concluyendo que la progresiva automatización de procesos digitales permitirá generar una óptima atención al ciudadano.

**Palabras clave:** Automatización, ciudadano, digitales, procesos, servicios.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between the automation of digital processes and citizen service in a provincial municipality of Lambayeque. It was basic research, with a non-experimental design, cross-sectional and correlational scope; with a population of 45 municipal managers and a sample of 30 directly related taken by trial by convenience. The online questionnaire instrument was used with 46 items, for the processing was performed by descriptive statistics using Microsoft Excel 2019 and SPSS v27 software, the results show the variable of digital process automation in a limited level with 63.6% with respect to the variable of citizen attention, also found a significance level of 0.000, which is lower than the established confidence level of 5% (0.05), this indicates that there is a significant relationship between the automation of digital processes and citizen attention in a provincial municipality of Lambayeque with a Pearson correlation coefficient of 0.686 which shows a moderate positive correlation, concluding that the progressive automation of digital processes will allow to generate an optimal service to the citizen.

**Keywords:** Automation, citizen, digital, processes, services.

## I. INTRODUCCIÓN

Las tecnologías digitales cada día forman parte integral de las estrategias adoptadas por los gobiernos con la finalidad de generar valor público, además permiten que las entidades estatales, organizaciones no gubernamentales, empresas privadas, sociedad civil, los colegios profesionales y la ciudadanía puedan producir y acceder a los datos con mayor facilidad a través de servicios y contenidos que permitan la interacción con el gobierno (Naser, 2021).

Así pues, si se emplean las tecnologías digitales basadas en datos, estas permitirían una mejor toma de decisiones, reduciendo las brechas de desigualdad, apoyando a todas las comunidades y ciudadanos, así como lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Organización de las Naciones Unidas, 2023).

Las tecnologías digitales forman parte del mecanismo para ofrecer bienes y servicios de calidad en los diversos ámbitos de un gobierno, es decir en lo sanitario, en la educación, comercio, financiero, agricultura y otros, optimizando su bienestar económico, social y competitivo (Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2021).

Para atender estas necesidades exigentes es necesario una respuesta inmediata, por ello los gobiernos haciendo uso de la tecnología y alineados a los requerimientos de sus usuarios directos (ciudadanos) optan por un cambio de su cultura organizacional, modelos, métodos, procesos y servicios, además en forma transversal muestran transparencia, eficiencia y seguridad. Por ello, debe entenderse que la transformación digital no solo es publicar un portal institucional, por el contrario es ofrecer un cambio interno real con una intencionalidad directa en beneficio de los usuarios (Cubo et al., 2022).

En Latinoamérica, se realizó un estudio para determinar el avance en transformación digital logrando resultados en áreas como educación, empresas y personas sobre todo luego de la pandemia del COVID-19; así pues las ciudades de Colombia, Brasil y Chile son pioneros en la prestación de servicios digitales, atendiendo diversos trámites públicos en plataformas multicanal (Trujillo et al., 2022).

En nuestro país, se ha ideado y está en proceso de masificación la estrategia denominada “Centros de Mejor Atención al Ciudadano” conocida como MAC, donde se brindan atención a varios trámites ante entidades públicas en un solo lugar,

mejorando la interacción y atención al ciudadano con el Estado, no obstante, se requiere mayor fortalecimiento y automatización de los procesos dado que aún representan un trámite presencial en algunas etapas del flujo de los procedimientos administrativos (Gaviria & Delgado, 2020).

Dado que como país aún faltan mayores esfuerzos en reducir las brechas de acceso de los servicios, proceso de digitalización, simplificación administrativa, automatización de los procesos, entre otros, tal como lo señala una publicación del año 2018 del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), dando a conocer que el 41% de los peruanos realizaron trámites en más de tres lugares distintos, e invirtieron en promedio 7.4 horas para culminar, solo el 15.10% estaba disponible en línea y menos del 2% podría completarse satisfactoriamente, haciendo que la atención al ciudadano sea pésima (Roseth et al., 2018).

Por ello a través de Ley de gobierno digital se establece el marco de gobernanza para servicios digitales adecuados por parte del Estado, se promueven entre varias definiciones la de servicio digital; conceptualizando como todo aquel que se provee con o sin Internet, caracterizándose por ser automático y de aprovechar plenamente a las tecnologías digitales generando valor público para todos (Presidencia de la República del Perú, 2018).

Por lo que, la Modernización, el Gobierno Digital y las Entidades Públicas están muy relacionadas para alcanzar una mejor atención al ciudadano (Salirrosas et al., 2022).

En la entidad pública objeto de estudio se han ideado iniciativas respecto al acceso a la información, pero aún estos esfuerzos son mínimos dado que todos los trámites son presenciales, generando gastos adicionales y tiempos innecesarios a cada administrado que acude a esta entidad para solicitar un servicio. En consecuencia, a pesar de ser promovida e impulsada por el Estado peruano, el ciudadano aún considera que el nivel de atención es burocrático y que las entidades muestran un avance lento, sobre todo en la automatización de sus procesos digitales.

Por lo que, el problema de investigación planteado obedece a la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación existente entre automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023?

Desagregando como problemas de investigación específicos a las interrogantes siguientes: ¿En qué medida se entrelazan los beneficiarios del servicio y la atención al ciudadano?, ¿En qué medida se vinculan los valores sociales y económicos y la atención al ciudadano?, ¿En qué medida se asocian las prácticas públicas y la atención al ciudadano?, ¿En qué medida se relacionan los determinantes económicos y la atención al ciudadano?, ¿En qué medida se conectan las redes complejas de actores públicos y la atención al ciudadano? llevados a cabo en una municipalidad provincial de Lambayeque durante el año 2023.

Es importante mencionar que la presente investigación se sustenta con una base epistemológica porque se fundamenta en la comprensión del correcto enfoque de la ciencia a través de sus métodos de investigación aplicados, conceptualización de las variables objeto de estudio, teoría del conocimiento entre otros aspectos. Además, la presente investigación tiene un fundamento teórico ya que brinda comprensión de las variables y se analizan varios conceptos desarrollados en el marco teórico respecto a las variables objeto de estudio.

Cuenta con justificación práctica, porque se busca hallar el grado de asociación existente entre las variables bajo análisis.

Por ello se establece que el objetivo general es determinar la relación existente entre la automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023.

Y por lo tanto, se plantean los siguientes objetivos específicos: determinar el entrelazamiento de los beneficiarios del servicio y la atención al ciudadano, determinar la vinculación de los valores sociales y económicos y la atención al ciudadano, determinar la relación de los determinantes económicos y la atención al ciudadano, determinar la asociación de las prácticas públicas y la atención al ciudadano, determinar la conexión de las redes complejas de actores públicos y la atención al ciudadano; en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023.

Por lo que, la respuesta al problema de investigación planteado guarda relación con la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Durante el desarrollo de este capítulo se ha identificado varias investigaciones de procedencia internacional, nacional y local, hallando los siguientes recursos:

Schlegel & Kraus (2023); Bouncken et al. (2021); Cooper et al. (2019) y Andriole (2018) estudiaron sobre la transformación digital en el aprendizaje de habilidades y competencias para un contexto de automatización robótica de procesos, su estudio tuvo un análisis exploratorio aplicándose a 119 anuncios de empleo, codificándose en forma cualitativa y cuantitativa, obteniendo como resultado que si están muy relacionadas, concluyendo que es necesario mantener actualizado los conceptos relacionados a estos temas en razón al constante cambio, así como a continuar optimizando los procesos.

Por su parte, Oppermann et al. (2023) a través de un artículo publicaron que la implementación de sistemas de información se obtienen mayores índices de productividad, además permite aumentar los flujos de trabajo, sobre todo minimizando las tareas rutinarias y reduciendo la curva de la gestión del cambio.

En Serbia, Slavković et al. (2023) impulsaron un estudio sobre el efecto de la transformación digital en la ciudadanía digital, de esa manera identificar su relación, por lo que emplearon un cuestionario a 224 personas para probar su teoría, obteniendo como resultado que en efecto existe un impacto positivo y significativo sobre todo en las ítems de gestión del cambio, alfabetización digital y seguridad de la información.

En Baréin, Hummes et al. (2023) redactaron un artículo orientado a la infraestructura, donde resaltaron que la automatización de procesos garantiza la reducción de costos, tiempos, y aumenta las capacidades de los trabajadores, la eficiencia, además se optimizan las tareas y se cumplen satisfactoriamente sin contratiempos.

En Ecuador, Granda & Bermeo (2022) plantearon en su artículo que para lograr la automatización de procesos, es necesario contar con una metodología, por lo que en base al enfoque de gestión de procesos de negocios, lograron demostrar una gestión dinámica, moderna, eficiente además identificaron y suprimieron varios resultados encontrados como procesos repetitivos, costos y tiempos innecesarios.

En Rumania, C. E. Turcu & C. O. Turcu (2021) expresaron a través de su investigación que la transformación digital aplicada en las tareas manuales relacionadas a recursos humanos, aumentan la competitividad. Para alcanzar este anhelo las empresas deben contar con procesos claros y precisos que sean analizados para su renovación hacia procesos automatizados, siendo una iniciativa hacia la era digital.

Cárdenas & Clavijo (2021) en el capítulo 6 de Interoperabilidad de Servicios al Ciudadano Digital de Colombia afirman que el objetivo de establecer un sistema de interoperabilidad de gobierno digital es facilitar la entrega completa de servicios digitales y evitar que los ciudadanos se trasladen a diferentes entidades para obtener los servicios que necesitan. La interoperabilidad puede fortalecer la visión de unidad nacional al mejorar la capacidad de comunicar, entregar y utilizar valiosos servicios digitales.

D'amato et al. (2019) en Argentina mediante su artículo sobre generación de servicios digitales en ciudades inteligentes presenta la idea de promover servicios relacionados a la información obtenida desde las cámaras digitales de seguridad instaladas en diversas partes de la ciudad. Para ello propone una arquitectura que integra a las empresas, al gobierno y a la ciudadanía en una red de múltiples dispositivos y sensores para el fin de la propuesta.

En China, Leshob et al. (2018) en un artículo presentado en una conferencia sobre negocios tecnológicos en ingeniería, expusieron que la automatización de procesos permite reducir el número de tareas humanas cíclicas y que por el contrario los seres humanos debían enfocarse en tareas para toma de decisión o de innovación, aumentando su productividad, seguridad, reducción de tiempo, entre otros beneficios.

En nuestro país, respecto a la automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano se vio reflejada en las siguientes investigaciones:

Leveau (2023) en su tesis de postgrado analiza el grado de relación entre el sistema de tramite documentario y la variable de servicio de atención al ciudadano, en la comuna de Nauta-Loreto, mediante una investigación básica, cuantitativa y correlacional, aplicando un cuestionario a una población censal de 108 servidores municipales administrativos, obteniendo como resultado un  $\rho$  (rho de Spearman) = 0.392 y un Sig. = 0.002 por lo tanto infiere que existe una correlación positiva baja,

aceptando la  $H_a$  (hipótesis alterna) concluyendo que si mejora la primera variable también lo hará la segunda.

Por su parte, Asencios & Robledo (2022) pretenden determinar si existe vinculación de la variable gestión documental y la automatización de procesos, eligieron como método al cuantitativo de nivel descriptivo, su muestra fue censal, y aplicaron un cuestionario a 24 trabajadores con 41 preguntas mediante la escala de Likert, concluyendo que la correlación es muy alta entre las variables ( $\rho = 0.935$ ) además de  $\text{Sig.} = 0.000$ .

Por su parte Linares (2022) en su investigación buscó evaluar la asociación del gobierno digital y la atención al ciudadano, llevándola a cabo mediante un enfoque cuantitativo, tipo básico y alcance correlacional, aplicando un cuestionario a 202 ciudadanos, obteniendo como resultado un  $\rho = 0.799$  demostrando una correlación positiva alta, una  $\text{Sig.} = 0.000$  con un parámetro menor de 0.05, dando por aceptado su  $H_a$  lo que significa que a mayor número de acciones relacionadas al gobierno digital mayor será el nivel de atención al ciudadano.

Pérez (2022) en su investigación sobre medidas de simplificación administrativa y su relación con la variable de mejora de la atención al ciudadano en MINCETUR, mediante un estudio de tipo básico, de alcance correlacional, con enfoque cuantitativo y no experimental. Diseñando un cuestionario para una muestra de 43 trabajadores, obteniendo como resultado  $\rho = 0.570$  y un  $\text{Sig.} = 0.000$ , demostrando una correlación positiva moderada, concluyendo que existe relación significativa entre las variables mencionadas anteriormente.

Sanabria (2022) en su investigación buscó determinar la concordancia de la calidad de la atención y la variable satisfacción de los ciudadanos en RENIEC de la ciudad de Ica, siendo de tipo básica, correlacional y corte transversal, empleo un cuestionario aplicándolo a 220 ciudadanos, obteniendo como resultado un  $\rho = 0.832$  y un  $\text{Sig.} = 0.000$ , concluyendo que existe una correlación positiva alta, existiendo una relación significativa.

Respecto a la tesis de Suarez (2022) realizó un estudio sobre la transformación digital y los servicios públicos digitales, obteniendo como resultado que las variables se relacionan significativamente, mediante una correlación positiva moderada, el coeficiente de  $\rho = 0.588$  y una  $\text{Sig.} = 0.000$  menor al valor de

$\alpha = 0.05$ . La investigación fue de tipo aplicada, realizando un cuestionario a 47 empleados, además tuvo un diseño no experimental transeccional.

Turpo (2022) en su tesis buscó evaluar la asociación entre la variable gobierno electrónico y la variable calidad de atención al ciudadano llevado a cabo en un municipio de la provincia de Chumbivilcas, mediante una investigación de tipo básica, descriptiva correlacional, cuantitativa no experimental, diseñando para ello un cuestionario aplicándolo a 50 trabajadores municipales, obteniendo como resultado un  $\rho = 0.845$  y un Sig. = 0.000 demostrando una correlación positiva alta, dando por aceptada su  $H_a$  y concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa.

Vera (2022) en su tesis planteó evaluar la asociación de las variables de modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en la provincia de Pataz, mediante una investigación cuantitativa no experimental y transversal, de corte correlacional, mediante el instrumento del cuestionario a 167 ciudadanos, obteniendo como resultado un  $\rho = 0.489$  y un Sig. = 0.000 por lo que concluye que existe una correlación positiva moderada, concluyendo que los ciudadanos se encuentran insatisfechos con la atención recibida por ello es importante la constante preparación e inversión por parte de las autoridades competentes.

En Cusco en el año 2021, mediante su tesis con una investigación tipo básica, Cruz (2022) pretende evaluar la asociación entre la variable de simplificación administrativa y la variable de atención al ciudadano. Presenta un diseño no experimental, correlacional - transversal, aplicando un cuestionario a 50 usuarios demostrando que existe una relación Sig. = 0.000 y un valor de  $\rho = 0.390$  mostrando una correlación positiva baja.

Huamán (2021) buscó determinar a través de su investigación la vinculación del capital humano y la variable de calidad de atención al ciudadano, mediante una metodología cuantitativa y de tipo correlacional, diseño un cuestionario y lo aplicó a 20 trabajadores ediles siendo censal, obteniendo un  $r$  (Pearson) = 1.0 y una Sig. = 0.000, aceptando su  $H_a$  y remarcando que existe una correlación positiva perfecta, concluyendo que el capital humano eficiente permite aumentar las expectativas respecto a la calidad en la atención al ciudadano.

Fabián (2020) en su investigación de tipo básica, de corte transversal y nivel correlacional planteó determinar la asociación entre la variable gestión municipal y la variable de calidad de atención al ciudadano en el municipio del distrito de Los Olivos-Lima, diseñando un cuestionario y aplicándolo a 83 administrativos de la comuna objeto de estudio, obteniendo un  $\rho = 0.432$  y un Sig. = 0.000, por lo que presenta una correlación positiva moderada, afirmando que una buena gestión municipal repercute directamente en la apreciación del ciudadano.

Ramírez (2020) en su tesis abordó el tema relacionado a evaluar la relación entre la variable simplificación administrativa y la variable calidad de atención al ciudadano llevado a cabo en una comuna provincial de la ciudad de Abancay, esta investigación es de tipo cuantitativa, no experimental y correlacional, diseñó un cuestionario para una muestra de 48 trabajadores ediles, obteniendo como resultado un  $r = 0.580$  y un Sig. = 0.000 representando una correlación positiva moderada, concluyendo que la reducción de tiempos y costos en favor del ciudadano, genera una percepción superior del servicio brindado.

Ramos (2020) en su tesis estudió el grado de relación entre la variable simplificación administrativa y la variable calidad de atención al ciudadano llevado a cabo en la Municipalidad de Santa Anita-Lima, mediante una investigación de cuantitativa, de tipo básica y de corte correlacional, aplicó un cuestionario a una muestra de 122 personas, resultando que existe una correlación positiva moderada  $\rho = 0.499$  y una significancia Sig. = 0.000, concluyendo que si existe correlación entre sus variables, además señaló que la implementación de la simplificación administrativa contribuirá con la calidad de atención al ciudadano.

Ayme (2019) desarrolla una investigación en la Municipalidad Provincial de Huanta-Ayacucho con enfoque cuantitativo, de tipo básica y corte correlacional, la cual tiene por objeto determinar la vinculación entre la variable simplificación administrativa y la variable atención al ciudadano, diseña un cuestionario y lo aplica a 116 trabajadores municipales, obteniendo un  $\rho = 0.308$  y un Sig. = 0.001 aceptando su  $H_a$  y concluyendo que existe una correlación positiva baja pero significativa, además sugiere que el personal reciba capacitaciones para fortalecer sus competencias así optimizar la calidad en los servicios ofertados.

Rodríguez (2019) en su investigación la cual tenía por objetivo evaluar el nivel de vinculación de la variable modernización de la gestión pública y atención al

ciudadano en la ciudad de Trujillo, siendo de tipo básica, cuantitativa y correlacional, aplicó un cuestionario a una muestra de 354 ciudadanos, obteniendo como resultado un  $\rho = 0.778$  y un Sig. = 0.000 demostrando una correlación positiva alta, concluyendo que a mayores esfuerzos referentes a la modernización de la gestión pública también se verán reflejados en una mayor calidad de atención.

Respecto al entorno local, Mayanga (2022) realizó una investigación abocada a evaluar la asociación entre el gobierno digital y la atención al ciudadano llevado a cabo en la comuna distrital de Pítipo, siendo de tipo cuantitativa, básica, no experimental y correlacional; aplicando un cuestionario a una muestra de 364 ciudadanos, obteniendo como resultado un  $\rho = 0.648$  y Sig. = 0.000 demostrando una correlación positiva moderada, dando por aceptada su  $H_a$  y concluyendo que la entidad cuenta con lo necesario para implementar el gobierno digital en beneficio de las necesidades en la atención al ciudadano, fortaleciendo sus servicios y fortaleciendo la imagen y presencia institucional de la municipalidad.

Por su parte Rojas (2022) propuso a través de un estudio determinar la vinculación de la calidad de los servicios municipales y la variable de la satisfacción ciudadana en el distrito de Chiclayo -Lambayeque para el periodo 2021, mediante un diseño no experimental transversal y correlacional, aplicando una encuesta a 149 ciudadanos concluyendo que hubo una asociación significativa entre la calidad de la atención municipal en el distrito de Chiclayo -Lambayeque en 2021 y la satisfacción ciudadana. Esto se demostró con un coeficiente de  $\rho = 0.786$ , lo que significa que tiene una correlación positiva alta y un nivel de significancia por debajo de la región crítica de 0.05.

El D.L. Nro. 1412 encapsula el concepto de los servicios digitales como todo aquello que se provea de manera total o parcial, estando disponible a través de la red o Internet; sobre todo caracterizándose por emplear principalmente las tecnologías digitales siendo de preferencia automático y remoto, beneficiando a los ciudadanos y personas, y generando valor público. Por ello durante el desarrollo de esta investigación el concepto de servicios digitales estará asociado al de automatización de procesos digitales (Presidencia de la República del Perú, 2018).

Desde un punto de vista teórico Lawton & Gillis (2021) conceptualizan a la automatización de procesos digitales (DPA) como un conjunto de herramientas de desarrollo de software enfocadas en la automatización total o parcial de las tareas

involucradas en una variedad de prácticas comerciales que normalmente requieren algún tipo de interacción humana, se utilizan en iniciativas de transformación digital empresarial para agilizar los procesos comerciales y optimizar los requerimientos del cliente. Por su puesto permite optimizar los flujos de trabajo incluyendo ventas, marketing, gestión, TI y producción.

DPA a menudo se describe como la evolución de la gestión de procesos comerciales (BPM) y, como tal, las organizaciones que tienen experiencia con BPM deberían poder implementar DPA fácilmente. El término DPA fue acuñado por Forrester Research en 2017 para reflejar la observación de que las empresas se estaban alejando del software de gestión de procesos comerciales (BPMS) tradicional para acelerar sus iniciativas de transformación digital.

De la misma forma Mulholland (2019) opina que la automatización de procesos digitales es una práctica que consta en digitalizar los procesos y sistemas, y luego automatizar la transferencia de información para permitir que todos tengan acceso gratuito a cualquier cosa que necesiten saber o usar. En otras palabras, es mantener los sistemas actualizados hasta el punto en que todos en la organización puedan hacer su trabajo sin tener que esperar por información o solicitar accesos.

Asimismo el portal tecnológico Kissflow (2023) publicó una página informativa donde señala que las DPA tiene como propósito eliminar la intervención humana de los procesos de negocio con la finalidad que el talento humano pueda concentrarse en tareas de mayor valor agregado, además menciona que algunos de los principios clave de la automatización de procesos digitales incluyen: mantener la transparencia en todos los procesos, automatización de las tareas del cliente, activación de notificaciones y recordatorios y una atmósfera fácilmente colaborativa.

Además, Liévano-Martínez & Fernández-Ledesma (2022) señalan que la automatización de procesos digitales generan eficiencias significativas en los procesos intervenidos, tiempo libre para los trabajadores, rapidez en la ejecución de tareas y disponibilidad de información para análisis avanzados, por su parte Mejía-Neira et al. (2019) señala que la ingeniería del software debe contribuir a la dinámica en el ámbito de la automatización en sus diversos ámbitos, destacando mejoras significativas en la configuración de los sistemas implantados alineados a los requerimientos de las entidades y en beneficio del usuario final.

Presentando principalmente las ventajas tales como ahorro de tiempo; dado que al automatizar tareas manuales repetitivas en la organización permite que los trabajadores se concentren en tareas centrales más importantes. Reduce costos, contribuyendo al ahorro financiero de la organización. Mejor precisión, la DPA puede lograr una mayor precisión en los procesos al eliminar situaciones innecesarias y; adaptabilidad, las organizaciones pueden lanzar y escalar rápidamente a nuevas soluciones de acuerdo con las necesidades del mercado.

Por lo que, de acuerdo al artículo científico de Mattsson & Andersson (2019) las dimensiones de la variable automatización de procesos digitales se encuentran detalladas en el anexo 1 y anexo 2.

Respecto a la atención al ciudadano, Arobes (2015, como se citó en Ayme, 2019) expresaba que era el procedimiento a través del cual se brindan las condiciones y se cumplen con las necesidades de los beneficiarios en razón a un servicio.

Es por ello que a través de una norma técnica de la Secretaria de Gestión Pública (2022) se busca que la administración pública optimice la calidad de la atención implementado una política que reconozca las demandas de los ciudadanos, estableciendo un Estado Moderno, desde luego esto representa un cambio de enfoques los cuales deben estar orientados a generar valor público. La habilidad de satisfacer las perspectivas de los ciudadanos es la calidad que el Estado debe perseguir, provisionando servicios con altos niveles de eficiencia.

Para implementar una gestión de calidad respecto a la atención al ciudadano propone que se cumpla un modelo con seis componentes señalados en la norma técnica establecida por la Secretaria de Gestión Pública (2022) con una visión conceptual similar Villa (2014, como se citó en Ayme, 2019) indica que la prestación de servicios debe ser de calidad con procesos estandarizados y eficientes donde lo fundamental sea el ciudadano.

De la misma manera Medina (2015, como se citó en Ayme, 2019) opina que los ciudadanos que se apersonan a una entidad pública y buscan acceder a un servicio deben recibir información correcta que permita resolver sus dudas, generando una mejor imagen institucional. En esa misma línea Jiménez (2013, como se citó en Ayme, 2019) plantea que las instituciones públicas brinden servicios de atención al ciudadano junto a un trato cordial, mostrando eficiencia, y

aumentado la confianza, esto será alcanzando mientras se diseñen políticas claras donde el eje central sea la población.

Por ello para la presente investigación se ha considerado las nueve (9) dimensiones establecidas por Arobes (2015, como se citó en Ayme, 2019) las cuales se detallan a continuación:

Para Da Silva (2022) en lo concerniente a la dimensión de estrategia y organización, esta debe estar basada en simples pasos como por ejemplo: capacitar al equipo de trabajo, diseñar el perfil del cliente, entender las necesidades, definir el acuerdo de nivel de servicio y sobre todo automatizar los procesos.

Respecto a la dimensión de conocimiento a la ciudadanía, R&C Consulting (2023) señalan que debe conocerse y comprenderse los requerimientos de la población que se atiende en una entidad pública, además considera que debe diversificarse o asociarse más canales de atención, con estándares de calidad, el uso de las tecnologías digitales y por su puesto una interacción cordial.

En lo concerniente a la dimensión de accesibilidad y canales de atención el blog de Zendesk (2023) define a esta primera, como la optimización de los medios de contacto para que un cliente pueda solucionar sus necesidades, de esa manera se genera una mayor confianza, además que aumenta la satisfacción del ciudadano evitando la limitación en el acceso a servicios o información poco precisa. También propone que sea revisada la documentación informativa de la entidad, que se capacite a los servidores involucrados, enfocar la atención en beneficio de los ciudadanos, aprovechar, probar y optimizar el software destinada para ese fin.

Respecto a la dimensión de los canales de atención blogueros como Moya (2023); Aivo (2022) y Lauria (2021) coinciden que estos son un medio fiable para relacionarse con los ciudadanos respecto a la atención de sus necesidades, sobre todo porque permite acortar distancias mediante un lenguaje sencillo y en simples pasos, los más conocidos y empleados son: videollamadas, asistencia telefónica, chatbot, correo electrónico, redes sociales, mensajería móvil y páginas de preguntas frecuentes.

La dimensión de infraestructura según Eichner (2018) es un componente importante porque permite incrementar la experiencia de los ciudadanos a través de la ergonomía y otros aspectos relacionados al bienestar, desde luego esto no

debe limitarse al tamaño de la entidad. También es vital relacionar este concepto con la infraestructura tecnológica dada su relación y dependencia con los conceptos anteriores.

En relación a la dimensión anterior, García (2023) opina que el mobiliario y equipamiento para la atención al ciudadano es un elemento estrictamente relacionado a la infraestructura para ello considera que primero debe diseñarse con antelación el espacio disponible, establecer un presupuesto para adquisición de lo necesario, priorizar el equipamiento y demás necesarios para una atención personalizada, acondicionar ambientes para un trabajo colaborativo y disponer de un espacio privado para coordinaciones internas de mejora o proyectos.

Referente a la dimensión del proceso de atención y simplificación administrativa para Gutiérrez (2022) se deben ejecutar mecanismos de control respecto al tiempo de atención al público, optimizar los servicios en línea, innovar y mejorar los procedimientos internos, desde luego considerando siempre las sugerencias y reclamos de ser el caso.

La dimensión de personal de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a información, como lo señala el texto único ordenado refrendado por Presidencia de la República del Perú (2019) donde indica que el Estado debe brindar el derecho fundamental del acceso a la información como lo establece la carta magna y demás normas de alto rango, para ello se ha dispuesto que desde el 2003 los portal de transparencia estándar brinden las mayores facilidades al ciudadano para acceder a la información en forma sencilla y práctica.

En relación a la dimensión de reclamos y sugerencias la Secretaria de Gestión Pública (2020) señala que la entidades públicas deben identificar e implementar diversas acciones para optimizar la prestación de sus servicios, por lo que deben desplegar y realizar esfuerzos para atender debidamente las solicitudes de los ciudadanos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Según Esteban (2018) las investigaciones de tipo básica tienen por objeto formular nuevas teorías o modificar las existentes, con la finalidad de aumentar el conocimiento científico o filosófico. Siendo la ruta o enfoque de investigación cuantitativa porque se desarrolló de manera ordenada y metódica, permitiendo probar o rechazar hipótesis, realizar análisis estadísticos y concluir en discusiones y resultados (Neill & Cortez, 2018).

El tipo por su alcance empleado fue correlacional teniendo por objeto hallar relación entre ellas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Siendo no experimental transversal porque según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018, como se citó en Rodríguez & Ocón, 2020) la recolección de datos se ejecutó en un solo punto en el tiempo con el fin de describir las variables y analizar su ocurrencia e interrelaciones durante un período de tiempo dado.

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

Variable 1: Automatización de procesos digitales

Definición conceptual: según Lawton & Gillis (2021) conceptualizan a la automatización de procesos digitales (DPA) como un conjunto de herramientas de desarrollo de software enfocadas en la automatización total o parcial de las tareas involucradas en una variedad de prácticas comerciales que normalmente requieren algún tipo de interacción humana, se utilizan en iniciativas de transformación digital empresarial para agilizar los procesos comerciales y optimizar los requerimientos del cliente.

Según Tesoro & Saroka (1993, como se citó en Palacios, 2019) es una acción que se ejecuta automáticamente, en algunos casos un operador interviene o en otros puede que sea independiente de él.

Definición operacional: la variable automatización de procesos digitales fue evaluada empleando un cuestionario en línea donde las preguntas tendrán relación. Los indicadores de las dimensiones establecidas por Mattsson & Andersson (2019) son: beneficiarios del servicio, valores sociales y económicos, determinantes económicos, práctica pública y redes complejas de actores públicos.

Indicadores: fueron diseñados de acuerdo a las dimensiones de la variable 1, pueden apreciarse en el anexo 1 y 2.

Escala de medición: fueron tipo ordinal con escala tipo Likert con cinco alternativas (Matas, 2018).

#### Variable 2: Atención al ciudadano

Definición conceptual: Procedimiento a través del cual se brindan las condiciones y se cumplen con los requerimientos de los ciudadanos en razón a lo peticionado (Arobes, 2015, como se citó en Ayme, 2019).

Definición operacional: La variable atención al ciudadano fue evaluada mediante un cuestionario en línea donde se desarrollen los indicadores relacionados a sus nueve dimensiones.

Indicadores: fueron diseñados de acuerdo a las dimensiones de la variable 2, pueden apreciarse en el anexo 1 y 2.

Escala de medición: fueron tipo ordinal con escala tipo Likert con cinco alternativas (Matas, 2018).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### 3.3.1. Población

Es el conjunto de personas definidas claramente presentando particularidades similares o comunes (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Por lo que se estimó aplicar el cuestionario en línea a los cuarenta y cinco (45) directivos en una municipalidad provincial de Lambayeque, en razón a sus funciones inherentes a la atención al ciudadano.

- Criterios de inclusión: compuesto por el personal directivo municipal quienes disponen de las herramientas tecnológicas que la entidad presenta para

atender las solicitudes de la población y que fueron ubicados para la explicación del procedimiento y aplicación del cuestionario en línea.

- Criterios de exclusión: no se han incluido durante el momento de la aplicación del cuestionario en línea, al personal directivo, administrativo u operativo que no emplea ningún sistema informático o que no guarda relación con la atención a la ciudadanía.

### 3.3.2. Muestra

La muestra elegida fue de treinta (30) directivos municipales quienes guardaban relación en razón a sus funciones y estuvieron disponibles durante la aplicación del cuestionario, coincidiendo con Sabino (1992, como se citó en De la Cruz, 2023) y López (1998, como se citó en Mozo & Paquirachi, 2021) es un segmento de la población y por ende lo representa.

### 3.3.3. Muestreo

Según Fernández (2005, como se citó en De la Cruz, 2023) es un procedimiento para identificar una muestra, por ello que para esta investigación se empleó el muestreo no probabilístico, dado que es un segmento pequeño no se realizó ninguna fórmula, por decisión del investigador y por juicio por conveniencia (Hernández, 2021).

### 3.3.4. Unidad de análisis

La conformaron los treinta (30) directivos municipales de la comuna chiclayana, en razón a sus funciones establecidas en los reglamentos internos de esta comuna, quienes además guardaban relación con la atención al ciudadano.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se eligió a la encuesta, porque permitió recopilar y analizar varios datos de una población o universo amplio según lo manifestó en su artículo Falcón et al. (2019) y el instrumento elegido fue el cuestionario en línea, empleando para este fin los formularios del software Google Forms, dado que su utilidad y elaboración son prácticas y de fácil acceso.

El cuestionario en línea como lo conceptualizó Pozo et al. (2018) en comparación al tradicional, tiene mejores prestaciones porque reduce el tiempo de recopilación, costos en material de oficina, introduce elementos visuales, y sobre todo se garantiza el anonimato de los participantes; por lo que está estructurado en base a cuarenta y seis (46) ítems relacionadas con los indicadores de las dimensiones de cada variable de la presente investigación, los cuales han sido validados previamente mediante el juicio de expertos y lo concerniente a confiabilidad se realizó a través del alfa de Cronbach ( $\alpha$ ).

El diseño del cuestionario en línea presentó una puntuación de uno a cinco, con alternativas de respuesta en concordancia con el artículo de Matas (2018) donde detalla que las Escala tipo Likert manifiestan estar o no de acuerdo con una pregunta, y las alternativas deben estar debidamente ordenadas. Respecto a la validez y confiabilidad se detallan en el Anexo 7.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento para recolectar datos ha consistido en los siguientes pasos: primero, se coordinó la disponibilidad de los directivos municipales en cada una de sus oficinas administrativas, pactando un horario de atención y registrando sus teléfonos personales de contacto; segundo, se compartió el enlace de acceso al cuestionario online, previamente validado a través de una aplicación de mensajería instantánea (WhatsApp); tercero, se descargó la matriz de datos obtenidos a partir del cuestionario online aplicado.

Siendo estos tabulados y ordenados en el software ofimático Microsoft Office Excel 2019 Professional Plus y procesados a través de la herramienta estadística informática IBM® SPSS® versión 27; cuarto, a través de tablas cruzadas se han plasmado las variables 1 y variable 2 con sus respectivas dimensiones facilitando el análisis, empleando frecuencias y porcentajes; quinto, se han diseñado tablas agrupadas para facilitar su comprensión a nivel descriptivo y luego se ha realizado el análisis inferencial.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Luego de aplicar el cuestionario, la herramienta Google Forms permitió generar un reporte de resultados el cual ha sido descargado y abierto para su

estandarización y tabulado en el software ofimático Microsoft Office Excel 2019 Professional Plus, acatando lo establecido por la disciplina de la estadística descriptiva, se han diseñado tablas de frecuencias y porcentajes.

Posterior a ello se ha continuado con la estadística inferencial a través de la herramienta IBM® SPSS® versión 27 para analizar los datos obtenidos, evaluando el grado de correlación, la contrastación de hipótesis y discusión de los resultados. Además, se han realizado procedimientos de validación del instrumento y confiabilidad a través del alfa de Cronbach.

### **3.7. Aspectos éticos**

En esta investigación se ha tomado en consideración lo señalado en el código de ética en investigación de la UCV (Universidad Cesar Vallejo, 2021) coincidiendo con los principios éticos básicos según Belmont (1979, como se citó en Delclós, 2018) los cuales permiten justificar las acciones a realizar durante una investigación como por ejemplo:

- Respeto a las personas: reconocer a las personas como seres autónomos y proteger a los vulnerables.
- Beneficencia: proteger a la persona, reduciendo los riesgos y sobre todo maximizando sus beneficios, por ser una obligación del investigador.
- Justicia: garantizar un trato justo e igualitario de los beneficios a todas las personas en una investigación.

Además, se ha respetado las publicaciones, investigaciones y artículos científicos de cada autor o autores siendo debidamente citados y referenciados respetando las normas establecidas en APA 7<sup>ma</sup> edición.

#### IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Tabla cruzada entre variables objeto de estudio*

		Atención al Ciudadano					
		Limitado		Moderado		Satisfactorio	
		N	%	N	%	N	%
Automatización de Procesos Digitales	Limitado	7	63,6%	3	33,3%	0	0,0%
	Moderado	3	27,3%	4	44,4%	4	40,0%
	Satisfactorio	1	9,1%	2	22,2%	6	60,0%
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>9</b>	<b>100,0%</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

En la tabla 1 se aprecia la relación entre la automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano. Según los datos presentados, se observa que a medida que el nivel de automatización de procesos digitales sea limitado también lo será la atención al ciudadano, alcanzando un porcentaje total del 63.6%. Esto representa que si la entidad municipal no implementa procesos digitales en sus procedimientos no incrementará la atención al ciudadano. Del mismo modo, si la automatización de procesos digitales fuera satisfactoria también lo sería la atención al ciudadano, con un porcentaje de 60%. Por lo tanto, se abstrae que ambas variables están muy relacionadas entre ellas.

**Tabla 2**

*Nivel de las dimensiones automatización de procesos digitales*

Niveles	D1: Beneficiarios del servicio		D2: Valores sociales y económicos		D3: Práctica pública		D4: Determinantes económicos		D5: Redes de actores públicos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Limitado	10	33.3	12	40.0	12	40.0	12	40.0	16	53.3
Moderado	12	40.0	9	30.0	12	40.0	10	33.3	8	26.7
Satisfactorio	8	26.7	9	30.0	6	20.0	8	26.7	6	20.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

Respecto a D1: Beneficiarios del servicio, se observa un nivel moderado de 40%, 33.3% en nivel limitado y un 26.7% en nivel satisfactorio, dando a entender que existe una alta demanda en atenciones al ciudadano pendientes de ser

optimizadas respecto a procesos digitales por parte de la entidad municipal. Según Tokovska et al. (2023) mencionan que la tecnología no solo ofrece mejores servicios sino además acorta la brecha digital entre ciudadanos y Estado.

En cuanto a la D2: Valores sociales y económicos, se muestra en la tabla 2 un 40% limitado, un 30% moderado y un 30% satisfactorio demostrando que es preocupante el nivel actual respecto a la igualdad de oportunidades en la entidad municipal en beneficio de los ciudadanos. Así mismo Bustamante (2023) señala que los valores sociales no pueden verse en detrimento por los económicos, por el contrario debe primar la sostenibilidad, datos abiertos y accesibles, innovación y la transparencia; sobre todo en un entorno de confianza.

En el caso de la D3: prácticas públicas, se identifica un 40% limitado, un 40% moderado y un 20% satisfactorio, dando a entender que la entidad municipal se encuentra en proceso de implementación de acciones concernientes a competencia, emprendimiento y transparencia para los ciudadanos. Coincidiendo con el artículo de Leslie et al. (2023) quienes entre varios aspectos resaltan que las entidades deben promover la atención virtual e impulsar las competencias digitales estando directamente relacionadas a la atención y a los procedimientos.

Por su parte, la D4: Determinantes económicos, se puede apreciar un 40% limitado, un 33.3% moderado y un 26.7% satisfactorio representando que la entidad aun no asigna los recursos necesarios para el impulso e inversión en la implementación de tecnologías y desde luego el normal desarrollo de las iniciativas del gobierno digital para verse reflejado en la mejora en favor de la ciudadanía. Es por ello que Horobeț et al. (2023) opinan que un ciudadano con mayores oportunidades de emprendimiento y facilidad en los trámites puede contribuir en el crecimiento económico de su país.

Y para la dimensión D5: redes complejas de actores públicos, se observa un 53.3% limitado, un 26.7% moderado y un 20% satisfactorio, demostrando que la entidad aún no ha logrado implementar acuerdos o mesas de trabajo integrando a otras entidades con la finalidad de compartir sus experiencias referentes a la atención al ciudadano, mostrando compromiso en favor de las expectativas de esta. En esta misma línea Lock (2023) indica que la interacción y comunicación digital permite a las diversas entidades en sus diversos estamentos relacionarse para buscar el bien común en beneficio de la población.

**Tabla 3***Nivel de las dimensiones de atención al ciudadano I*

Niveles	D1: Estrategia y organización		D2: Conocimiento de la ciudadanía		D3: Accesibilidad y canales de atención		D4: Infraestructura, mobiliario y equipamiento	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Limitado	12	40.0	14	46.7	14	46.7	10	33.3
Moderado	8	26.7	11	36.6	8	26.6	13	43.3
Satisfactorio	10	33.3	5	16.7	8	26.7	7	23.4
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Respecto a la atención al ciudadano se puede apreciar que un 40% opina que aún es limitado respecto a la D1: Estrategia y organización dando a entender que la entidad carece de una planificación respecto a esta variable, un 46.7% considera que la entidad carece de D2: Conocimiento de la ciudadanía haciendo hincapié en las dificultades que presentan respecto a la accesibilidad de servicios que ofrecen, el 46.7% señala que la entidad carece de D3: Accesibilidad y canales de atención que le permitan iniciar o dar seguimiento a sus trámites y un 43.3% de los ciudadanos considera que la D4: Infraestructura, mobiliario y equipamiento es moderado, pero debe mejorar en muchos aspectos.

**Tabla 4***Nivel de las dimensiones de atención al ciudadano II*

Niveles	D5: Proceso de atención y simp. Adm.		D6: Personal de atención		D7: Transparencia y acceso a la información		D8: Medición de la gestión		D9: Reclamos y sugerencias	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Limitado	14	46.7	18	60.0	11	36.7	11	36.7	13	43.3
Moderado	7	23.3	10	33.3	12	40.0	15	50.0	11	36.7
Satisfactorio	9	30.0	2	6.7	7	23.3	4	13.3	6	20.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

El 46.7% de los encuestados opina que es limitado el D5: Proceso de atención y simplificación administrativa, el 60% considera que la D6: Personal de atención es insuficiente y debe ser mejor capacitado, el 40% señala que es moderado el acceder a D7: Transparencia y acceso a la información pública pero

debe mejorar, un 50% que es moderado la D8: Medición de la gestión dado que se muestra en proceso pero debe optimizar los indicadores, y el 43.3% puntualiza que la gestión de D9: Reclamos y sugerencias es limitada.

#### Análisis inferencial

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad a las variables en investigación*

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Automatización de Procesos Digitales	,960	30	,301
Atención al Ciudadano	,963	30	,358

De la prueba de normalidad realizada se puede apreciar que al ser una muestra inferior a 50 encuestados, se eligió a la prueba de Shapiro-Wilk, donde además se obtuvo un valor de 0.960 para la variable de automatización de procesos digitales y de 0.963 para la de atención al ciudadano, además el valor de significancia (Sig.) es de 0.301 para la variable 1 y de 0.358 para la variable 2, dando a entender que los datos son normales y por ello se debe emplear pruebas paramétricas. Por lo que, se evaluaron a las hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ).

**Tabla 6**

*Correlación entre las variables en estudio*

	Automatización de Procesos Digitales	Atención al Ciudadano
Correlación de Pearson	1	,686**
Sig. (bilateral)		,000

\*\* Correlación significativa en nivel 0,01

En la tabla 6 se puede apreciar que la correlación de Pearson presentó un valor de  $r = 0.686$ , lo que demostró una correlación positiva moderada; así como una significancia bilateral = 0.000, demostrando que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existe relación significativa entre la automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano.

**Tabla 7***Nivel de correlación entre las dimensiones de la V1 y V2*

		<b>D1: Beneficiarios del servicio</b>	<b>D2: Valores sociales y económicos</b>	<b>D3: Práctica pública</b>	<b>D4: Determinante s económicos</b>	<b>D5: Redes de actores públicos</b>
Atención al Ciudadano	Pearson	,491**	,511**	,591**	,534**	,530**
	Sig.	,006	,004	,001	,002	,003

\*\* . Correlación significativa en nivel 0,01

En lo concerniente a la dimensión D1: Beneficiarios del servicio como se muestra en la tabla 7 presentó un valor de  $r$  (Pearson) = 0.491, lo que demostró una correlación positiva moderada; así como una Sig. = 0.006 < 0.05, manifestando que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ . Es decir que, si existe entrelazamiento significativo entre los beneficiarios del servicio y la atención al ciudadano.

En lo concerniente a la dimensión D2: Valores sociales y económicos se puede apreciar un valor de  $r = 0.511$ , lo que indicó una correlación positiva moderada; así como un Sig. = 0.004 < 0.05, demostrando que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ . Es decir que, si existe vinculación significativa entre los valores sociales y económicos y la atención al ciudadano.

Para la dimensión D3: Práctica pública muestra valor de  $r = 0.591$ , lo que representa una correlación positiva moderada; así como un Sig. = 0.001 < 0.05, dando a entender que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ . Es decir que, si existe asociación significativa entre las prácticas públicas y la atención al ciudadano.

Respecto a la dimensión D4: Determinantes económicos se puede apreciar un valor de  $r = 0.534$ , lo que indica una correlación positiva moderada; así como un Sig. = 0.002 < 0.05, manifestando que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ . Es decir que, si existe relación significativa entre los determinantes económicos y la atención al ciudadano.

Así también para la dimensión D5: Redes de actores sociales se puede identificar un valor de  $r = 0.530$ , lo que demostró una correlación positiva moderada; así como un Sig. = 0.003 < 0.05, señalando que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ . Es decir que, si existe conexión entre las redes complejas de actores públicos y la atención al ciudadano.

## V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, se da por aceptada la  $H_a$  general que establece que existe relación de dependencia entre la automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, según lo plasmado en la tabla 6 se aprecia un nivel de correlación positiva moderada ( $r = 0.686^{**}$ ) entre ambas variables, reflejando que si la entidad implementara automatización de procesos digitales permitiría que la atención al ciudadano sea más eficiente.

Coincidiendo con las investigaciones de Mayanga (2022); Vera (2022) y Suarez (2022) quienes también obtuvieron resultados de correlación iguales a esta investigación señalando que la transformación digital, el gobierno digital y la modernización de la gestión pública son los pilares que deben liderar a una organización hacia una mejor calidad sobre todo con procesos bien definidos, sistematizados y seguros así como una efectiva y eficiente atención al ciudadano, con un visible valor público.

Respecto a las investigaciones de Asencios & Robledo (2022); Linares (2022); Turpo (2022) y Rodríguez (2019) también existe concordancia respecto a sus resultados y conclusiones; sin embargo han obtenido una mayor ponderación siendo correlaciones positivas altas esto debido a que las entidades donde aplicaron sus investigaciones presentaban una mejor percepción por parte de la ciudadanía respecto al gobierno digital y sus beneficios, ya que se veían reflejados en los servicios digitales implementados en favor de ellos.

Además, estas iniciativas ponen en ejecución lo establecido en el D.L Nro. 1412 de la Presidencia de la República del Perú (2018) donde se busca que a través de un marco de gobernanza en materia digital puedan las entidades digitalizar sus procesos y prestar servicios digitales en beneficio de todos los peruanos.

De acuerdo al primer objetivo específico de esta investigación donde se buscó determinar el entrelazamiento de los beneficiarios del servicio y la atención al ciudadano, según los resultados de la tabla 7 puede apreciarse una correlación positiva moderada ( $r = 0.491^{**}$ ), habiendo concordancia con la investigación realizada por Fabián (2020) dando a entender que la tecnología permite que los servicios acortan la brecha digital acercando el Estado a los ciudadanos, y

facilitándoles el acceso a la información y trámites que necesitan realizar en menos tiempo. Además, en concordancia con la Secretaria de Gestión Pública (2020) donde señala que todas las entidades públicas deben implementar y ejecutar acciones para optimizar la prestación de sus servicios, sobre todo mediante una atención eficiente y efectiva en favor de los ciudadanos, y coincidiendo con el conocimiento de la ciudadanía señalado por R&C Consulting (2023) donde expresa que toda entidad debe comprender los requerimientos presentados e implementar diversas tecnologías y canales de atención con estándares de calidad.

En el caso del segundo objetivo específico a través del cual pretendió determinar la vinculación de los valores sociales y económicos y la atención al ciudadano, según la tabla 7 puede visualizarse una correlación positiva moderada ( $r = 0.511^{**}$ ), donde se comprende que los valores sociales deben primar por encima de los económicos, sobre todo garantizando un entorno de confianza entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales, mediante datos abiertos, innovación y transparencia. Teniendo relación con las conclusiones de las investigaciones de Según Cárdenas & Clavijo (2021) y D'amato et al. (2019) quienes afirman que las tecnologías deben entregar servicios digitales donde prime la confianza, es decir exista seguridad de los datos, integridad y portabilidad en todos sus niveles y usos.

Así mismo, en relación al tercer objetivo específico formulado con la finalidad de determinar la asociación de las prácticas públicas y la atención al ciudadano, según los resultados mostrados en la tabla 7 puede valorarse una correlación positiva moderada ( $r = 0.591^{**}$ ), mostrando semejanza con Huamán (2021) respecto a que si el capital humano de una entidad es permanentemente empoderado, capacitado y motivado puede llevar a realizar sus labores con mayor eficiencia, alcanzando los niveles de satisfacción que ciudadanía anhela, además si las entidades promueven las competencias digitales, así como las iniciativas relacionadas con el gobierno digital, permitirán lograr una mejor atención. Cabe mencionar que este investigador alcanzó una correlación positiva perfecta dado que la entidad donde analizó sus variables había implementado varios aspectos relacionados al D.L Nro. 1412.

En lo concerniente al cuarto objetivo específico en el que se procuró determinar la relación entre los determinantes económicos y la atención al ciudadano, según la tabla 7 puede apreciarse una correlación positiva moderada ( $r = 0.534^{**}$ ) guardando similitud con la investigación de Leveau (2023) y Pérez (2022) donde se expresa que la simplificación administrativa respecto a sus procesos, la inversión y promoción de una entidad en temas relacionados a gobierno digital generarán una mejora en favor de los ciudadanos, además si esta inversión se destina a sensibilización y capacitación en emprendimiento mediante vitrinas digitales contribuirá en el crecimiento económico del país.

Concluyendo con el quinto objetivo específico, en que se planteó determinar la conexión de las redes complejas de actores públicos y la atención al ciudadano, según la tabla 7 puede visualizarse una correlación positiva moderada ( $r = 0.530^{**}$ ) habiendo una concordancia con la investigación de Sanabria (2022) donde se comprende que si la entidad no establece acuerdos o mesas de dialogo para compartir experiencias con otras entidades, le será poco factible de desplegar nuevas estrategias en beneficio de la población, por el contrario si las realiza, ahorrará tiempo y esfuerzos en donde solo podrá identificar y analizar los planes más idóneos a su realidad y ponerlos en marcha, obteniendo índices que permitan medir la calidad de la atención y los niveles de satisfacción, con valor público.

Por lo tanto, se coincide con lo establecido por Lawton & Gillis (2021) en que la automatización de procesos digitales permiten optimizar los requerimientos y procesos de una entidad a través de flujos sencillos, comprensibles, prácticos y eficientes, además Mulholland (2019) también indica que las organizaciones deben procurar digitalizar sus procesos y software para mantener a una organización con data accesible en tiempo real, de esta manera se dinamiza y facilita tomar decisiones con mayor efectividad.

También se guarda relación por lo señalado por Liévano-Martínez & Fernández-Ledesma (2022) donde indican que la automatización de procesos digitales genera mayor eficiencia en los procesos de una entidad, más rapidez en la ejecución de las tareas, mayor disponibilidad de los datos, y optimización de las horas hombre del personal, aprovechándosele en otras actividades que generen

mayor valor siempre en beneficio de un usuario final, también coincidiendo con Mejía-Neira et al. (2019) quienes destacan que esta teoría debe generar un impacto en la ingeniería de software y la gestión por procesos, pero en beneficio de los entes que inician todo este análisis, los ciudadanos.

Es por ello que la automatización de procesos digitales representa la implementación de tecnologías específicas para automatizar procesos. La adopción de la misma tiene una serie de ventajas evidentes: ahorro en horas de trabajo por día, reducción del índice de errores humanos, reducción de costos operativos, generación de más valor respecto al trabajo de los empleados, etc. Desde luego que para que la automatización de procesos digitales tenga éxito, es fundamental conocer los procesos internos, mapearlos y sobre todo identificar los roles de las personas frente a ellos.

Esto permitirá crear un plan efectivo y completamente adaptado a la realidad de la entidad a partir de cada procedimiento debidamente sensibilizado y aprobado. Es fundamental tener en cuenta las siguientes consideraciones: priorización de procesos para una sustitución que haga sentido para la entidad; optimización de procesos para aumentar la eficiencia de la automatización; una estrategia clara de adopción que incluya planes para redistribuir empleados y ajustar los procesos; y definición de entregables para evaluar el rendimiento de la solución.

Para lograr el mayor éxito en la implementación de un proyecto de automatización de procesos digitales, es fundamental preparar previamente a la organización para recibir la tecnología y todas las ventajas que de ella se obtengan. La sustitución de todo un proceso corporativo es una acción compleja, que puede resultar en errores graves e interrupción de sus actividades, aunque las soluciones serán más fáciles de entender para facilitar la operación y continuidad de la organización.

Es importante mencionar que esta investigación presenta una implicancia para la ciencia como una referencia para próximas investigaciones que puedan tomarla en consideración y aplicarla con una nueva evaluación donde la entidad pueda haber desarrollado e implementado los puntos señalados en el D.L. N°. 1412 y realizar comparativas respecto a los resultados obtenidos; por otro lado, es

importante que futuros investigadores puedan proponer directivas o normatividad para la comuna chiclayana en temas como servicios digitales, confianza digital, identidad digital entre otros siempre inherente y como eje principal al ciudadano. Además para la propia comuna de Chiclayo es importante este tipo de investigaciones porque le vislumbra claramente el estado actual de varios aspectos, sobre todo el de atención al ciudadano y el estado de avance en el que se encuentran en materia de gobierno digital bajo la perspectiva de sus directivos municipales, quienes pueden aprovechar estas investigaciones y desplegar esfuerzos que queden plasmados en su Plan de Gobierno Digital y mediante las iniciativas planificadas y presupuestadas para una mejor calidad de la atención al ciudadano.

Cabe mencionar que durante el desarrollo de esta investigación se presentaron algunas dificultades como por ejemplo la definición del tema a tratar dado que la automatización de procesos digitales es un concepto relativamente nuevo, por lo que se familiarizó con los servicios digitales según el D.L. N°. 1412 a fin de realizar esta investigación; por otro lado, los directivos municipales de la comuna chiclayana, aunque mostraron la mayor predisposición para participar durante la aplicación del cuestionario en línea, tuvieron muchas dudas respecto a algunas preguntas por lo técnico de sus conceptos, los cuales merecieron explicaciones adicionales para facilitar su comprensión y marcado de las alternativas, por ello se sugiere que futuros investigadores puedan previamente realizar una exposición de los conceptos relacionadas a gobierno digital y de atención al ciudadano.

Además, la Gerencia de TI de la comuna chiclayana contaba con su Plan de Gobierno Digital aprobado y en proceso de implementación, pero no habían incorporado servicios digitales ni automatización de procesos, sirviendo el dialogo previo con el gerente de esta unidad orgánica para incentivar el desarrollo de nuevas tecnologías basadas en esta teoría desde la óptica de la ingeniera de software y la gestión por procesos.

## VI. CONCLUSIONES

1. En relación a los resultados obtenidos del cuestionario en línea aplicado, se comprueba que se da por aceptada la hipótesis general dado que la prueba de correlación de Pearson ha mostrado un valor de  $r = 0.686$ , lo que demuestra una correlación positiva moderada; así como una significancia Sig. = 0.000, concluyéndose que existe relación significativa entre la automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano. Además, se colige que cuando la entidad desarrolle, promueva e implemente procesos digitales logrará mejores resultados en favor de la ciudadanía porque le permitirá alcanzar lo solicitado de manera inmediata.
2. Existe relación entre la D1: Beneficiarios del servicio y la atención al ciudadano con un nivel de correlación de Pearson de 0.491 siendo una correlación positiva moderada y una significancia Sig. de 0.006, por lo que se considera que existe una relación significativa entre esta dimensión y la atención al ciudadano. Además del análisis descriptivo se concluye que existe una alta demanda en atenciones al ciudadano pendientes de ser optimizadas respecto a procesos digitales por parte de la entidad municipal.
3. Existe relación entre la D2: Valores sociales y económicos y la atención al ciudadano con un nivel de correlación de Pearson de 0.511 siendo una correlación positiva moderada y una significancia Sig. de 0.004, por lo que se considera que existe una relación significativa entre esta dimensión y la atención al ciudadano. Además, se señala que los valores sociales no pueden verse en detrimento por los económicos, por el contrario, debe primar la sostenibilidad, datos abiertos y accesibles, innovación y la transparencia; sobre todo en un entorno de confianza.

4. Existe relación entre la D3: Práctica pública y la atención al ciudadano con un nivel de correlación de Pearson de 0.591 siendo una correlación positiva moderada y una significancia Sig. de 0.001, por lo que se considera que existe una relación significativa entre esta dimensión y la atención al ciudadano. Por ello se concluye que las entidades deben promover la atención virtual e impulsar las competencias digitales estando directamente relacionadas a la atención y a los procedimientos.
  
5. Existe relación entre la D4: Determinantes económicos y la atención al ciudadano con un nivel de correlación de Pearson de 0.534 siendo una correlación positiva moderada y una significancia Sig. de 0.002, por lo que se considera que existe una relación significativa entre esta dimensión y la atención al ciudadano. Se concluye además que un ciudadano con mayores oportunidades de emprendimiento y facilidad en los trámites puede contribuir en el crecimiento económico de su país.
  
6. Existe relación entre la D5: Redes de actores públicos y la atención al ciudadano con un nivel de correlación de Pearson de 0.530 siendo una correlación positiva moderada y una significancia Sig. de 0.003, por lo que se considera que existe una relación significativa entre esta dimensión y la atención al ciudadano. Por lo que, se concluye que la interacción y comunicación digital permite a las diversas entidades en sus diversos estamentos relacionarse para buscar el bien común en beneficio de la población.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A los integrantes del Comité de Gobierno y Transformación Digital de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se les recomienda identificar los macroprocesos, niveles y subniveles hasta sus procedimientos, actividades y tareas, sobre todo priorizar cuales de estos serán nuevos procesos digitales generando valor público y calidad en la atención al ciudadano.
2. A la Gerente de Secretaría General de la comuna chiclayana se le recomienda identificar los procedimientos establecidos en el TUPA que mayor demanda presenta con la finalidad de coordinar con el Gerente de TI, y promover una automatización de los procesos a fin de reducir el número de atenciones pendientes o insatisfechas, así como previamente establecer con la Subgerente de Planeamiento y Modernización un mapeado de estos procesos a fin de identificar cuellos de botella.
3. Al Gerente de TI de la comuna chiclayana, se le recomienda promover el desarrollo e implementación de sistemas informáticos alineados a los procedimientos establecidos en el TUPA, para crear una base de datos que sea viable para ser publicada en el Portal de Datos Abiertos y cumplir con los estándares del portal de transparencia y la plataforma Gob.Pe para demostrar que la información es accesible para los ciudadanos.
4. Al Gerente de Recursos Humanos, así como al responsable de la Gerencia de TI de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se les recomienda sensibilizar las competencias digitales en el personal municipal, sobre todo el que labora en atención al ciudadano, mediante talleres y capacitaciones relacionadas a elevar su competitividad y productividad en favor de la ciudadanía.

5. Al Gerente de Desarrollo Económico Local y al Subgerente de Promoción y Formalización Empresarial de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se les recomienda incentivar el emprendimiento alineado a la tecnología, sobre todo a través de ventanillas informativas para formalización de nuevos negocios, sobre todo una ventanilla virtual para agilizar los trámites que sea pertinente cumplir, en forma dinámica y sencilla.
  
6. Al Gerente Municipal de la comuna chiclayana, se le recomienda establecer convenios y sobre todo mesas de dialogo con varias entidades no solo en un ámbito presencial sino también digital, a fin de mantener una comunicación e intercambio de ideas y experiencias que enriquezcan la gestión municipal sobre todo pensando en un bien común, viéndose reflejado en el ciudadano.

## REFERENCIAS

- Aivo. (2022). *La importancia de la accesibilidad en el servicio al cliente*. es.aivo.co.  
<https://es.aivo.co/blog/the-importance-of-accessibility-in-customer-service>
- Andriole, S. J. (2018). *Skills and Competencies for Digital Transformation*. IT Professional, 20(6), 78-81. Scopus.  
<https://doi.org/10.1109/MITP.2018.2876926>
- Asencios Garcia, C., & Robledo Inga, C. T. (2022). *Gestión documental y la automatización en los procesos del área de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la Av. Primavera, Monterrico - En el distrito de Surco - Lima - Perú 2019* [Universidad Privada del Norte].  
<https://hdl.handle.net/11537/31414>
- Ayme Espinoza, Y. (2019). *La simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta-Ayacucho, 2019*. Repositorio Institucional - UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36619>
- Bautista-Díaz, M. L., Franco-Paredes, K., & Hickman-Rodríguez, H. (2022). *Objetividad, validez y confiabilidad: Atributos científicos de los instrumentos de medición*. Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 11(21), Article 21.  
<https://doi.org/10.29057/icsa.v11i21.10048>
- Bouncken, R. B., Kraus, S., & Roig-Tierno, N. (2021). *Knowledge- and innovation-based business models for future growth: Digitalized business models and portfolio considerations*. Review of Managerial Science, 15(1), 1-14. Scopus.  
<https://doi.org/10.1007/s11846-019-00366-z>

- Bustamante, M. J. (2023). *Digital platforms as common goods or economic goods? Constructing the worth of a nascent agricultural data platform*. *Technological Forecasting and Social Change*, 192. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122549>
- Cárdenas, E. R., & Clavijo, C. M. (2021). *Interoperabilidad de servicios ciudadanos digitales en Colombia*. En *Aspectos teórico-prácticos de la firma digital en Colombia y su referente en Latinoamérica* (1.<sup>a</sup> ed., pp. 269-294). Editorial Universidad del Rosario; JSTOR. <http://www.jstor.org/stable/j.ctv2175qmw.9>
- Cooper, L. A., Holderness, D. K., Jr., Sorensen, T. L., & Wood, D. A. (2019). *Robotic process automation in public accounting*. *Accounting Horizons*, 33(4), 15-35. Scopus. <https://doi.org/10.2308/acch-52466>
- Cruz Soncco, N. (2022). *Simplificación administrativa y atención al ciudadano en una municipalidad provincial, Cusco, 2021*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80837>
- Cubo, A., Carrión, J. L. H., Porrúa, M., & Roseth, B. (2022). *Guía de transformación digital del gobierno*. <https://doi.org/10.18235/0004402>
- Da Silva, D. (2022). *¿Cómo mejorar la atención al cliente y tomar la delantera?* Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-mejorar-la-atencion-al-cliente/>
- D'amato, J. P., Dominguez, L., Perez, A., Rubiales, A., & Stramana, F. (2019). *Generation of digital services for smart-cities exploiting surveillance systems capabilities*. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, E27, 566-578.
- De la Cruz De La Cruz, J. W. (2023). *Estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región*

Lambayeque [Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108177>

Delclós, J. (2018). *Ética en la investigación científica*. <https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-02.pdf>

Eichner, M. (2018). *Infraestructura de contact center, sinónimo de calidad en el servicio*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/infraestructura-de-contact-center-sin%C3%B3nimo-calidad-en-eichner>

Esteban Nieto, N. T. (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

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

Falcón, V. L., Pertile, V. C., & Ponce, B. E. (2019). *La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - Ciudad de Corrientes (2017-2018)*. XXI Jornadas de Geografía de la UNLP, 9 al 11 de octubre de 2019, Ensenada, Argentina. Construyendo una Geografía Crítica y Transformadora: En defensa de la Ciencia y la Universidad Pública. [https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf)

Farahat, M. F., Alam, I., Aldisi, D., Mahmoud, M. H., & Abulmeaty, M. M. A. (2023). *Designing and validation of an instrument for the assessment of dietary habits, physical activity, sun exposure and sleeping patterns among community-based Saudi adults*. *Progress in Nutrition*, 25(1). Scopus. <https://doi.org/10.23751/pn.v25i1.12660>

- García, P. (2023). *Consejos para crear una oficina con atención al público*. Emprendepyme. <https://emprendepyme.net/recomendados/consejos-para-crear-una-oficina-con-atencion-al-publico>
- Gaviria del Águila, R., & Delgado Bardales, J. M. (2020). *Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.151](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151)
- Granda-Campoverde, R., Bermeo-Valencia, C., Granda-Campoverde, R., & Bermeo-Valencia, C. (2022). *Transformación digital: Propuesta metodológica para la automatización de procesos desde el enfoque del BPM*. *Revista Científica UISRAEL*, 9(3), 47-72. <https://doi.org/10.35290/rcui.v9n3.2022.621>
- Gutiérrez Ruiz, D. A. (2022). *Simplificación administrativa para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del estado, Talara 2022* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104942>
- Hernández González, O. (2021). *Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen*. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

- Horobeț, A. L., Mnohohitnei, I., Zlatea, E. M. L., & Smedoiu-Popoviciu, A. (2023). *Determinants of E-Government Use in the European Union: An Empirical Analysis*. *Societies*, 13(6). Scopus. <https://doi.org/10.3390/soc13060150>
- Huamán Neyra, B. (2021). *Capital humano y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Sullana, año 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68265>
- Hummes, O., Macpherson, J. D., Bone, K., Marwah, G., Arévalo, P., & Forshaw, M. (2023). *Executing the Digital Well Plan - Enhancing Process Automation*. SPE Middle East Oil and Gas Show and Conference, MEOS, Proceedings. Scopus. <https://doi.org/10.2118/213726-MS>
- Kissflow. (2023). *Digital Process Automation (DPA): Everything You Need to Know*. <https://kissflow.com/workflow/bpm/digital-process-automation/>
- Lauria, G. (2021). *Top 10 de los Canales de Comunicación para Atención al Cliente*. debmedia.com. <https://debmedia.com/blog/canales-de-comunicacion-para-atencion-al-cliente>
- Lawton, G., & Gillis, A. (2021). *Digital process automation*. TechTarget. <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/digital-process-automation>
- Leshob, A., Bourgouin, A., & Renard, L. (2018). *Towards a Process Analysis Approach to Adopt Robotic Process Automation*. 46-53. Scopus. <https://doi.org/10.1109/ICEBE.2018.00018>
- Leslie, K., Myles, S., Adams, T. L., Schiller, C., Shelley, J., & Nelson, S. (2023). *Protecting the public interest when regulating health professionals providing virtual care: A scoping review protocol*. *Systematic Reviews*, 12(1). Scopus. <https://doi.org/10.1186/s13643-023-02198-1>

- Leveau Pelaez, J. B. (2023). *Sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2022* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113450>
- Liévano-Martínez, F. A., & Fernández-Ledesma, J. D. (2022). *Roadmap for the implementation of robotic process automation in enterprises*. DYNA (Colombia), 89(220), 81-89. Scopus. <https://doi.org/10.15446/dyna.v89n220.99205>
- Linares Canayo, I. (2022). *Gobierno digital y atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96821>
- Lisawadi, S., Ahmed, S. E., Reangsephet, O., & Shah, M. K. A. (2019). *Simultaneous estimation of Cronbach's alpha coefficients*. Communications in Statistics - Theory and Methods, 48(13), 3236-3257. Scopus. <https://doi.org/10.1080/03610926.2018.1473882>
- Lock, I. (2023). *Conserving complexity: A complex systems paradigm and framework to study public relations' contribution to grand challenges*. Public Relations Review, 49(2). Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2023.102310>
- Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Mattsson, L.-G., & Andersson, P. (2019). *Private-public interaction in public service innovation processes- business model challenges for a start-up EdTech firm*.

- Journal of Business & Industrial Marketing, 34(5), 1106-1118.  
<https://doi.org/10.1108/JBIM-10-2018-0297>
- Mayanga Bellodas, A. N. H. (2022). *Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipo* [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78463>
- Mejía-Neira, Á., Jabba, D., Caballero, G. C., & Caicedo-Ortiz, J. (2019). *The influence of software engineering on industrial automation processes*. *Informacion Tecnologica*, 30(5), 221-230. Scopus.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000500221>
- Merino-Soto, C. (2023). *Aiken's V Coefficient: Differences in Content Validity Judgments*. *MHSalud*, 20(1). Scopus. <https://doi.org/10.15359/mhs.20-1.3>
- Moya, D. P. (2023). *Accesibilidad en el servicio al cliente ¿Qué es? Gestionar Fácil*.  
<https://www.gestionar-facil.com/accesibilidad-en-el-servicio-al-cliente/>
- Mozo Candia, E. D., & Paquirachi Diaz, E. A. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/66854>
- Mulholland, B. (2019). *What is Digital Process Automation? The Essential BPM Evolution | Process Street | Checklist, Workflow and SOP Software*. Process.St. <https://www.process.st/digital-process-automation/>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: Una guía para su implementación*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/47018>
- Neill, D. A., & Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Editorial UTMACH.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

- Oppermann, A., Eickelberg, S., & Meiborg, M. (2023). *Digital transformation: Towards process automation in a cloud native architecture*. Acta IMEKO, 12(1), 1-6. Scopus. <https://doi.org/10.21014/ACTAIMEKO.V12I1.1410>
- Organización de las Naciones Unidas. (2023). *Las tecnologías digitales son una herramienta para ayudar a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://news.un.org/es/story/2023/05/1520892>
- Pérez Torres, J. L. (2022). *Aplicación de medidas de simplificación administrativa y la mejora de la atención al ciudadano en la DGJCMT del MINCETUR - 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81387>
- Pozo, M. I., Borgobello, A., & Pierella, M. P. (2018). *Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad: Análisis de experiencias desde una perspectiva situada*. Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales, 8(2). <https://doi.org/10.24215/18537863e046>
- Presidencia de la República del Perú. (2018). *D.L. N°. 1412 Ley de Gobierno Digital*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Presidencia de la República del Perú. (2019). *TUO de la Ley N.° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/texto-unico-ordenado-de-la-ley-n-27806-ley-de-transparenci-decreto-supremo-n-021-2019-jus-1835794-3/>
- Ramírez Borda, J. M. (2020). *La simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de Abancay, 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83238>

- Ramos García, R. M. (2020). *Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020* [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61088>
- R&C Consulting. (2023). *¿Qué es la calidad de servicio al ciudadano?* <https://rc-consulting.org/blog/2022/05/calidad-de-servicio-al-ciudadano/>
- Rodríguez Achahui, K. C., & Ocón Leiva, V. (2020). *Revaluación de bienes inmuebles en el estado de situación financiera de la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco - 2017*. Universidad Andina del Cusco.  
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3755>
- Rodríguez Acosta, M. (2019). *Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo - 2018* [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35658>
- Rojas Adrianzen, L. P. (2022). *Calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82180>
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., Peña, N., Estevez, E., Lejarraga, S. L., & Fillottrani, P. (2018). *Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government*. <https://doi.org/10.18235/0001150>
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. (2022). *Digital government and modernization in peruvian public entities: A systematic review of the literature*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376-1389. Scopus.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>

- Sanabria La Rosa, M. E. (2022). *Calidad de la atención y los niveles de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la oficina registral del RENIEC, Ica – 2021* [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87431>
- Schlegel, D., & Kraus, P. (2023). *Skills and competencies for digital transformation – a critical analysis in the context of robotic process automation*. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(3), 804-822. Scopus.  
<https://doi.org/10.1108/IJOA-04-2021-2707>
- Secretaria de Gestión Pública. (2020). *Gestión de reclamos en las entidades de la administración pública*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076076/GESTIO%CC%81N%20DE%20RECLAMOS.pdf.pdf>
- Secretaria de Gestión Pública. (2022). *Aprueban la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público - RESOLUCION - N° 011-2022-PCM/SGP*.  
<http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-norma-tecnica-n-001-2022-pcm-sgp-norma-tecnica-resolucion-n-011-2022-pcm-sgp-2126767-1/>
- Slavković, M., Pavlović, K., Mamula Nikolić, T., Vučenović, T., & Bugarčić, M. (2023). *Impact of Digital Capabilities on Digital Transformation: The Mediating Role of Digital Citizenship*. *Systems*, 11(4). Scopus.  
<https://doi.org/10.3390/systems11040172>
- Suarez Aguilar, A. M. (2022). *Transformación digital y los servicios públicos digitales de una entidad supervisora nacional del sector salud, Lima, 2022*

- [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99650>
- Tokovska, M., Ferreira, V. N., Vallušova, A., & Seberíni, A. (2023). *E-Government - The Inclusive Way for the Future of Digital Citizenship*. *Societies*, 13(6). Scopus. <https://doi.org/10.3390/soc13060141>
- Trujillo Valdiviezo, G., Rodríguez Alegre, L., Mejía Ayala, D., & López Padilla, R. P. (2022). *Digital transformation in Latin America: A systematic review*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1519-1536. Scopus. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.15>
- Turcu, C. E., & Turcu, C. O. (2021). *Digital Transformation of Human Resource Processes in Small and Medium Sized Enterprises using Robotic Process Automation*. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 12(12), 70-75. Scopus. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2021.0121210>
- Turpo Puma, E. (2022). *Gobierno electrónico y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Chamaca provincia de Chumbivilcas, Cusco 2022* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106336>
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2021). *Tecnologías digitales para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas*. ITU. <https://www.itu.int:443/es/mediacentre/backgrounders/Pages/icts-to-achieve-the-united-nations-sustainable-development-goals.aspx>
- Universidad Cesar Vallejo. (2021). *Código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo*. Vicerrectorado de investigación.

[https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2786976/mod\\_resource/content/0/2.%20RCUN%C2%B00340-2021-UCV-Aprueba-Modificacion-Codigo-Etica-en-Investigacion.pdf](https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2786976/mod_resource/content/0/2.%20RCUN%C2%B00340-2021-UCV-Aprueba-Modificacion-Codigo-Etica-en-Investigacion.pdf)

Vera Flores, Y. M. (2022). *Modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Patate 2022* [Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101319>

Zendesk. (2023). *¿Qué es la accesibilidad en el servicio al cliente y por qué es importante? Zendesk MX*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/accesibilidad-en-el-servicio-al-cliente/>

# ANEXOS

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

Título: Automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque

Autor: José Antonio De La Cruz Gómez

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1: Automatización de procesos digitales				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
¿Cuál es la relación existente entre la automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023?	Determinar la relación entre la automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023.	Existe relación significativa entre la automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023.	1. Beneficiarios del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de atención al ciudadano</li> <li>Nivel de satisfacción de usuarios del servicio</li> </ul>	1-4	<b>Escala:</b> ordinal, politómica Escala de Likert: 1 = Muy poca 2 = Poca 3 = Moderada 4 = Alta 5 = Muy alta	Limitado 64-75 Moderado 76-86 Satisfactorio 87-96
Problemas Específicos:	Determinar el entrelazamiento de los beneficiarios del servicio y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	Hipótesis Específicas:	2. Valores sociales y económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación</li> <li>Igualdad de oportunidades</li> <li>Nivel de accesibilidad</li> <li>Nivel de usabilidad</li> </ul>	5-8		
	Determinar el entrelazamiento de los beneficiarios del servicio y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	Existe entrelazamiento significativo entre los beneficiarios del servicio y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	3. Práctica pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto asignado</li> <li>Ingresos y gastos</li> <li>Transparencia</li> </ul>	9-14		
¿En qué medida se entrelazan los beneficiarios del servicio y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023?	Determinar la vinculación de los valores sociales y económicos y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	Existe vinculación significativa entre los valores sociales y económicos y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	4. Determinantes económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competencia</li> <li>Procesos de negocio</li> </ul>	15-18		
	Determinar la vinculación de los valores sociales y económicos y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	Existe vinculación significativa entre los valores sociales y económicos y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	5. Redes de actores públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación entre actores públicos</li> </ul>	19-20		
			Variable 2: Atención al ciudadano				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
¿En qué medida se vinculan los valores sociales y económicos y la	Determinar la vinculación de los valores sociales y económicos y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	Existe vinculación significativa entre los valores sociales y económicos y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	1. Estrategia y organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeamiento</li> <li>Mejora de atención</li> <li>Comunicación</li> <li>Gestión de la calidad</li> <li>Gestión de la seguridad y salud</li> </ul>	1-2	<b>Escala:</b> ordinal, politómica Escala de Likert: 1 = Completamente en desacuerdo 2 = En desacuerdo	Limitado 69-81 Moderado 82-90 Satisfactorio 91-98

atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023?	Determinar la asociación de las prácticas públicas y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	Existe asociación significativa entre las prácticas públicas y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	2. Conocimiento de la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Mecanismos</li> </ul>	3-4	3 = Ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Completamente de acuerdo
¿En qué medida se asocian las prácticas públicas y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023?	Determinar la relación de los determinantes económicos y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	Existe relación significativa entre los determinantes económicos y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	3. Accesibilidad y canales de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal presencial</li> <li>• Canal telefónico</li> <li>• Canal virtual</li> <li>• Canal móvil o itinerante</li> </ul>	5-7	
¿En qué medida se relacionan los determinantes económicos y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023?	Determinar la conexión de las redes complejas de actores públicos y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	Existe conexión entre las redes complejas de actores públicos y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023	4. Infraestructura, mobiliario y equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones</li> <li>• Señalización</li> </ul>	8-10	
¿En qué medida se conectan las redes complejas de actores públicos y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023?			5. Proceso de atención y simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación</li> <li>• Pagos</li> <li>• Protocolos</li> <li>• Trato</li> <li>• Simplificación</li> </ul>	11-13	
			6. Personal de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de puesto</li> <li>• Inducción y capacitación</li> </ul>	14-15	
			7. Transparencia y acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia</li> <li>• Información</li> <li>• Designación</li> </ul>	16-20	
			8. Medición de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento</li> <li>• Medición</li> </ul>	21-22	
			9. Reclamos y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismo de recepción</li> <li>• Nivel de atención</li> </ul>	23-26	

**Tipo y diseño de investigación**

**Población y muestra**

**Técnicas e instrumentos**

**Estadística empleada**

---

<b>Enfoque:</b> cuantitativo <b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No Experimental <b>Corte:</b> Transversal	<b>Población:</b> 45 directivos de una municipalidad provincial de Lambayeque  <b>Muestra:</b> 30 directivos municipales con funciones relacionadas a la atención al ciudadano  <b>Muestreo:</b> juicio por conveniencia del indagador  <b>Unidad de análisis:</b> personal directivo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	<b>Variable 1:</b> Automatización de procesos digitales <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> José Antonio De La Cruz Gómez <b>Año:</b> 2023 <b>Ámbito de aplicación:</b> individual, 20 minutos  <b>Variable 2:</b> Atención al ciudadano <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> José Antonio De La Cruz Gómez <b>Año:</b> 2023 <b>Ámbito de aplicación:</b> individual, 20 minutos	<b>Descriptiva:</b> Luego de recolectar los datos mediante el instrumento planteado, se analizarán los datos estadísticamente mediante el software estadístico SPSS v.27 para exponer los resultados en tablas cruzadas o de contingencia.  <b>Inferencial:</b> Para la prueba de hipótesis y a fin de determinar la correlación entre las variables se empleará R de Pearson.
	<hr/>		

*Nota.* Elaborado en razón al capítulo de metodología de esta investigación.

## Anexo 2

### Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Automatización de procesos digitales	Según <b>Lawton &amp; Gillis (2021)</b> conceptualizan a la automatización de procesos digitales (DPA) como un conjunto de herramientas de desarrollo de software enfocadas en la automatización total o parcial de las tareas involucradas en una variedad de prácticas comerciales que normalmente requieren algún tipo de interacción humana, se utilizan en iniciativas de transformación digital empresarial para agilizar los procesos comerciales y optimizar los requerimientos del cliente.	La variable ha sido evaluada empleando un cuestionario en línea donde las preguntas tendrán relación los indicadores de las dimensiones establecidas por Mattsson y Andersson (2019) siendo: beneficiarios del servicio, valores sociales y económicos, determinantes económicos, práctica pública y redes complejas de actores públicos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Beneficiarios del servicio</li> <li>Valores sociales y económicos</li> <li>Práctica pública</li> <li>Determinantes económicos</li> <li>Redes de actores públicos</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de atención al ciudadano</li> <li>Nivel de satisfacción de usuarios del servicio</li> <li>Innovación</li> <li>Igualdad de oportunidades</li> <li>Nivel de accesibilidad</li> <li>Nivel de usabilidad</li> <li>Presupuesto asignado</li> <li>Ingresos y gastos</li> <li>Transparencia</li> <li>Competencia</li> <li>Procesos de negocio</li> <li>Relación entre actores públicos</li> </ul>	Escala tipo Likert
Variable 2: Atención al ciudadano	Procedimiento a través del cual se brindan las condiciones y se cumplen con las necesidades de los beneficiarios en razón a un servicio. <b>Arobes</b>	La variable será evaluada mediante la aplicación de un cuestionario donde se desarrollen indicadores relacionados a las	<ol style="list-style-type: none"> <li>Estrategia y organización</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeamiento</li> <li>Mejora de atención</li> <li>Comunicación</li> <li>Gestión de la calidad</li> <li>Gestión de la seguridad y salud</li> </ul>	Escala tipo Likert

(2015, como se citó en Ayme, 2019)

dimensiones de estrategia y organización, conocimiento de la ciudadanía, accesibilidad y canales de atención, infraestructura, mobiliario y equipamiento, proceso de atención y simplificación administrativa, personal de atención, transparencia y acceso a la información, medición de la gestión, reclamos y sugerencias.

2. Conocimiento de la ciudadanía
3. Accesibilidad y canales de atención
4. Infraestructura, mobiliario y equipamiento
5. Proceso de atención y simplificación administrativa
6. Personal de atención
7. Transparencia y acceso a la información
8. Medición de la gestión
9. Reclamos y sugerencias

- Identificación
- Mecanismos
  
- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual
- Canal móvil o itinerante
  
- Condiciones
- Señalización
  
- Orientación
- Pagos
- Protocolos
- Trato
- Simplificación
  
- Perfil de puesto
- Inducción y capacitación
  
- Transparencia
- Información
- Designación
  
- Seguimiento
- Medición
  
- Mecanismo de recepción
- Nivel de atención

---

*Nota.* Elaborado en razón al capítulo de metodología de la presente investigación.

### Anexo 3

#### Instrumentos de recolección de datos

## CUESTIONARIO: AUTOMATIZACION DE PROCESOS DIGITALES

### Consentimiento Informado

Reciba un cordial saludo estimado directivo municipal; le invito a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario.

El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 20 minutos aproximadamente.

Por favor conteste cada pregunta con total SINCERIDAD, recomendándole que si utiliza su móvil lo coloque de forma horizontal para una completa visualización de las preguntas.

**Instrucciones:** el presente cuestionario será utilizado para una investigación académica, seleccione la alternativa que cree conveniente. Gracias por su tiempo y sinceridad.

1 = Muy poca

2 = Poca

3 = Moderada

4 = Alta

5 = Muy alta

N°	Automatización de procesos digitales	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Beneficiarios del servicio</b>						
1	¿Qué tanto considera usted que los servicios públicos digitales brindados por su entidad cubren las expectativas esperadas por los usuarios?					
2	¿En qué medida la función pública encargada por el Estado a su entidad es cubierta con la prestación de servicios digitales brindados actualmente?					
3	¿En qué medida considera usted que los servicios digitales brindados por su entidad y la plataforma tecnológica son de fácil acceso y manejo por el usuario final?					

4	¿En qué medida considera usted que los servicios digitales brindan oportunidades a la Entidad para genera valor público en favor de la ciudadanía?					
<b>Dimensión 2: Valores sociales y económicos</b>						
5	¿En qué medida la infraestructura tecnológica que soporta los servicios digitales es adecuada generando igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos?					
6	¿En qué medida los servicios públicos digitales permiten transparentar las acciones realizadas por la entidad?					
7	¿En qué medida la página web de su entidad es frecuentemente consultada para entregar/recibir información a través de los servicios que brinda?					
8	¿En qué medida la plataforma digital Gob.Pe de la entidad le brinda la información necesaria de los tramites a fin de dinamizar sus emprendimientos?					
<b>Dimensión 3: Práctica pública</b>						
9	¿En qué medida la inclusión del planeamiento digital en la organización como una buena práctica pública potenciará la innovación y transparencia digital al incluir ideas y proyectos de cambio que imponen requisitos de recursos, habilidades y conocimiento mejores que los existentes?					
10	¿En qué medida el empleo de un enfoque digital estandarizado en los proyectos potencia la generación de servicios públicos digitales?					
11	¿En qué medida los principales procesos de negocio requieren ser transformados a través del uso intensivo de proyectos de cambio que imponen requisitos de recursos, habilidades y conocimiento mejores que los existentes?					
12	¿En qué medida las capacidades de evaluar el impacto de las transformaciones digitales influyen en que estos sean altamente implementables? (competencia)					
13	¿En qué medida considera que los canales de atención contribuyen en potenciar los servicios digitales brindando un mejor servicio al ciudadano?					
14	¿En qué medida considera que los servicios digitales reducen gastos administrativos y dinamizan el trámite en las entidades locales, generando eficiencia?					
<b>Dimensión 4: Determinantes económicos</b>						
15	¿En qué medida las decisiones sobre proyectos digitales que cuenten con inversiones planificadas serán más viables de implementar?					
16	¿En qué medida considera que las sinergias en las inversiones digitales entre socios y/o proveedores como una forma de colaboración sin barreras, contribuiría en contar con nuevos servicios públicos digitales?					
17	¿En qué medida considera que las sinergias en las inversiones digitales con la sociedad civil como una forma de colaboración sin barreras, contribuiría en contar con nuevos servicios públicos digitales?					

18	¿En qué medida considera que las sinergias en las inversiones digitales con la academia y colegios profesionales como una forma de colaboración sin barreras, contribuiría en contar con nuevos servicios públicos digitales?					
<b>Dimensión 5: Redes de actores públicos</b>						
19	¿En qué medida considera que la participación de las organizaciones privadas, como una forma de colaboración sin barreras impactaría en la generación de nuevos servicios públicos digitales?					
20	¿En qué medida considera que la participación de las organizaciones públicas como una forma de colaboración sin barreras impactaría en la generación de nuevos servicios públicos digitales?					

*Nota.* Adaptado de la investigación realizada por Suarez (2022)

## **CUESTIONARIO: ATENCION AL CIUDADANO**

### **Consentimiento Informado**

Reciba un cordial saludo estimado directivo municipal; le invito a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario.

El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 20 minutos aproximadamente.

Por favor conteste cada pregunta con total SINCERIDAD, recomendándole que si utiliza su móvil lo coloque de forma horizontal para una completa visualización de las preguntas.

**Instrucciones:** el presente cuestionario será utilizado para una investigación académica, seleccione la alternativa que cree conveniente. Gracias por su tiempo y sinceridad.

1 = Completamente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Completamente de acuerdo

N°	Atención al ciudadano	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Estrategia y organización</b>						
1	La institución dispone de espacios de diálogo (foros abiertos, reuniones vecinales)					
2	La entidad ha implementado la documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.					
<b>Dimensión 2: Conocimiento de la ciudadanía</b>						
3	Los servicios se brindan según la identificación y diferenciación de las necesidades y expectativas de la ciudadanía considerando criterios de inclusión.					
4	La entidad tiene implementado más de un mecanismo y espacio de participación ciudadana con enfoque inclusivo para el diseño e implementación de la mejora de servicios públicos.					
<b>Dimensión 3: Accesibilidad y canales de atención</b>						
5	La entidad ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos.					
6	La entidad cuenta con servicios de telefonía fijo y/o celular o correo electrónico para atender las necesidades de la ciudadanía.					
7	La entidad cuenta con página web y correo electrónico para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos					
<b>Dimensión 4: Infraestructura, mobiliario y equipamiento</b>						
8	El espacio físico para la atención a la ciudadanía es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.					
9	La entidad ha implementado mejoras en la infraestructura básica para facilitar la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y con discapacidad.					
10	La entidad cuenta con señalización y mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los mostradores o aéreos para facilitar la ubicación de la ciudadanía.					
<b>Dimensión 5: Proceso de atención y simplificación administrativa</b>						
11	Se ha asignado personal específico para brindar orientación en los diferentes servicios y trámites, material explicativo, mediante formatos y formularios, así como para la atención preferente.					
12	Los pagos se pueden realizar en caja y en bancos ubicados en la sede o en entidades bancarias.					
13	El Equipo de Mejora Continua ha simplificado y costado, con las metodologías vigentes y con el uso de TIC, todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.					
<b>Dimensión 6: Personal de atención</b>						
14	La entidad ha establecido perfiles de puestos según SERVIR para el personal que atiende a la ciudadanía y para el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.					

15	Se dispone de un programa de inducción y capacitación sobre funciones, estrategia, estructura y funcionamiento de la entidad y sobre los procesos, trámites y servicios que brinda.					
<b>Dimensión 7: Transparencia y acceso a la información</b>						
16	La entidad ha implementado el Portal de Transparencia Estándar, de acuerdo a ley.					
17	La entidad dispone de mecanismos físico y virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información pública.					
18	El TUPA, se encuentran disponibles en medios físicos y virtuales u otro lugar visible de la entidad de acuerdo a la Ley de Transparencia.					
19	La entidad registra esta información en el Sistema Único de Trámites (SUT).					
20	Se cuenta con un responsable a dedicación exclusiva para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública y para el Portal de Transparencia.					
<b>Dimensión 8: Medición de la gestión</b>						
21	La entidad realiza actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación.					
22	Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción con los principales trámites, bienes y servicios públicos.					
<b>Dimensión 9: Reclamos y sugerencias</b>						
23	La entidad cuenta con canales múltiples de recepción de reclamos y sugerencias y con mecanismos de seguimiento de atención de los reclamos.					
24	Existe un procedimiento establecido de registro con plazos definidos para atender los reclamos y sugerencias, dando respuesta a todos los casos.					
25	Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de la información de reclamos y sugerencias.					
26	Considera que sus reclamos permiten una retroalimentación en la entidad para reducir la posibilidad de que se repitan.					

*Nota.* Adaptado de la investigación realizada por Ayme (2019)

## Anexo 4

### Consentimiento informado

#### Consentimiento Informado

**Título de la investigación:** Automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque

**Investigador:** Jose Antonio De La Cruz Gomez

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque", cuyo objetivo es determinar si existe relación significativa entre ambas variables. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico en Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Filial Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Chiclayo.

La presente investigación se plantea en base al siguiente problema general ¿Cuál es la relación existente entre la automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2023?

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguientes:

1. Se realizará una encuesta donde a través de un cuestionario se recogerán datos personales y algunas respuestas sobre la investigación titulada: Automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en las oficinas de cada directivo municipal de la institución Municipalidad Provincial de Chiclayo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):** indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: De La Cruz Gomez Jose Antonio email: [lcruzgom@ucvvirtual.edu.pe](mailto:lcruzgom@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor: Hernández Torres Alex Miguel email: [htorresam@ucvvirtual.edu.pe](mailto:htorresam@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Anexo 5

### Matriz de evaluación por juicio de expertos



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE: AUTOMATIZACION DE PROCESOS DIGITALES

Ítem	Variable: Automatización de procesos digitales	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 1: Beneficiarios del servicio</b>													
01	¿Qué tanto considera usted que los servicios públicos digitales brindados por su entidad cubren las expectativas esperadas por los usuarios?				X				X				X	
02	¿En qué medida la función pública encargada por el Estado a su entidad es cubierta con la prestación de servicios digitales brindados actualmente?				X				X				X	
03	¿En qué medida considera usted que los servicios digitales brindados por su entidad y la plataforma tecnológica son de fácil acceso y manejo por el usuario final?				X				X				X	
04	¿En qué medida considera usted que los servicios digitales brindan oportunidades a la Entidad para genera valor público en favor de la ciudadanía?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 2: Valores sociales y económicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
05	¿En qué medida la infraestructura tecnológica que soporta los servicios digitales es adecuada generando igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos?				X				X				X	
06	¿En qué medida los servicios públicos digitales son accesibles, fáciles de usar, útiles y disponibles para los usuarios finales?				X				X				X	
07	¿En qué medida la página web de su entidad es frecuentemente consultada para entregar/recibir información a través de los servicios que brinda?				X				X				X	
08	¿En qué medida la plataforma digital Gob.Pe de la entidad le brinda la información necesaria de los tramites a fin de dinamizar sus emprendimientos?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 3: Práctica pública</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
09	¿En qué medida la inclusión del planeamiento digital en la organización como una buena práctica pública potenciará la innovación y transparencia digital al incluir ideas y proyectos de cambio que imponen requisitos de recursos, habilidades y conocimiento mejores que los existentes?				X				X				X	



10	¿En qué medida el empleo de un enfoque digital estandarizado en los proyectos potencia la generación de servicios públicos digitales?				X				X				X	
11	¿En qué medida los principales procesos de negocio requieren ser transformados a través del uso intensivo de proyectos de cambio que imponen requisitos de recursos, habilidades y conocimiento mejores que los existentes?				X				X				X	
12	¿En qué medida las capacidades de evaluar el impacto de las transformaciones digitales influyen en que estos sean altamente implementables? (competencia)				X				X				X	
13	¿En qué medida considera que los canales de atención contribuyen en potenciar los servicios digitales brindando un mejor servicio al ciudadano?				X				X				X	
14	¿En qué medida considera que los servicios digitales reducen gastos administrativos y dinamizan el trámite en las entidades locales, generando eficiencia?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 4: Determinantes económicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
15	¿En qué medida las decisiones sobre proyectos digitales que cuenten con inversiones planificadas serán más viables de implementar?				X				X				X	
16	¿En qué medida considera que las sinergias en las inversiones digitales entre socios y/o proveedores como una forma de colaboración sin barreras, contribuiría con contar con nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	
17	¿En qué medida considera que las sinergias en las inversiones digitales con la sociedad civil como una forma de colaboración sin barreras, contribuiría en contar con nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	
18	¿En qué medida considera que las sinergias en las inversiones digitales con la academia y colegios profesionales como una forma de colaboración sin barreras, contribuiría en contar con nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 5: Redes de actores públicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
19	¿En qué medida considera que la participación de las organizaciones privadas, como una forma de colaboración sin barreras impactaría en la generación de nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	
20	¿En qué medida considera que la participación de las organizaciones públicas como una forma de colaboración sin barreras impactaría en la generación de nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	

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

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

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: GONZALES DIAZ ITALA ESMERALDA      DNI: 45206384

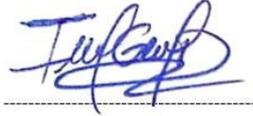
Especialidad del validador (a): MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

Chiclayo, 30 de junio de 2023

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE: ATENCION AL CIUDADANO**

Ítems	Variable: Atención al ciudadano	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 1: Estrategia y organización</b>													
01	La institución dispone de espacios de diálogo (foros abiertos, reuniones vecinales)				X								X	
02	La entidad ha implementado la documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.				X								X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 2: Conocimiento de la ciudadanía</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
03	Los servicios se brindan según la identificación y diferenciación de las necesidades y expectativas de la ciudadanía considerando criterios de inclusión.				X								X	
04	La entidad tiene implementado más de un mecanismo y espacio de participación ciudadana con enfoque inclusivo para el diseño e implementación de la mejora de servicios públicos.				X								X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 3: Accesibilidad y canales de atención</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
05	La entidad ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos.				X								X	
06	La entidad cuenta con servicios de telefonía fijo y/o celular o correo electrónico para atender las necesidades de la ciudadanía.				X								X	
07	La entidad cuenta con página web y correo electrónico para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos				X								X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 4: Infraestructura, mobiliario y equipamiento</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
08	El espacio físico para la atención a la ciudadanía es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.				X								X	

09	La entidad ha implementado mejoras en la infraestructura básica para facilitar la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y con discapacidad.				X				X				X	
10	La entidad cuenta con señalización y mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los mostradores o aéreos para facilitar la ubicación de la ciudadanía.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 5: Proceso de atención y simplificación administrativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
11	Se ha asignado personal específico para brindar orientación en los diferentes servicios y trámites, material explicativo, mediante formatos y formularios, así como para la atención preferente.				X				X				X	
12	Los pagos se pueden realizar en caja y en bancos ubicados en la sede o en entidades bancarias.				X				X				X	
13	El Equipo de Mejora Continua ha simplificado y costeado, con las metodologías vigentes y con el uso de TIC, todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 6: Personal de atención</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
14	La entidad ha establecido perfiles de puestos según SERVIR para el personal que atiende a la ciudadanía y para el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.				X				X				X	
15	Se dispone de un programa de inducción y capacitación sobre funciones, estrategia, estructura y funcionamiento de la entidad y sobre los procesos, trámites y servicios que brinda.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 7: Transparencia y acceso a la información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
16	La entidad ha implementado el Portal de Transparencia Estándar, de acuerdo a ley.				X				X				X	
17	La entidad dispone de mecanismos físico y virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información pública.				X				X				X	
18	El TUPA, se encuentran disponibles en medios físicos y virtuales u otro lugar visible de la entidad de acuerdo a la Ley de Transparencia.				X				X				X	
19	La entidad registra esta información en el Sistema Único de Trámites (SUT).				X				X				X	

20	Se cuenta con un responsable a dedicación exclusiva para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública y para el Portal de Transparencia.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 8: Medición de la gestión</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
21	La entidad realiza actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación.				X				X				X	
22	Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción con los principales trámites, bienes y servicios públicos.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 9: Reclamos y sugerencias</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
23	La entidad cuenta con canales múltiples de recepción de reclamos y sugerencias y con mecanismos de seguimiento de atención de los reclamos.				X				X				X	
24	Existe un procedimiento establecido de registro con plazos definidos para atender los reclamos y sugerencias, dando respuesta a todos los casos.				X				X				X	
25	Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de la información de reclamos y sugerencias.				X				X				X	
26	Considera que sus reclamos permiten una retroalimentación en la entidad para reducir la posibilidad de que se repitan.				X				X				X	

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

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

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: GONZALES DIAZ ITALA ESMERALDA      DNI: 45206384

Especialidad del validador (a): MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

Chiclayo, 30 de junio de 2023



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZALES DIAZ**  
Nombres **ITALA ESMERALDA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **45206384**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO**  
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **01/08/16**  
Resolución/Acta **0331-2016-UCV**  
Diploma **UCV35619**  
Fecha Matrícula **09/07/2014**  
Fecha Egreso **05/08/2015**

Fecha de emisión de la constancia:  
01 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001350033

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 01/07/2023 23:27:16-0500

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE: AUTOMATIZACION DE PROCESOS DIGITALES**


Ítems	Variable: Automatización de procesos digitales	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 1: Beneficiarios del servicio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
01	¿Qué tanto considera usted que los servicios públicos digitales brindados por su entidad cubren las expectativas esperadas por los usuarios?				X				X				X	
02	¿En qué medida la función pública encargada por el Estado a su entidad es cubierta con la prestación de servicios digitales brindados actualmente?				X				X				X	
03	¿En qué medida considera usted que los servicios digitales brindados por su entidad y la plataforma tecnológica son de fácil acceso y manejo por el usuario final?				X				X				X	
04	¿En qué medida considera usted que los servicios digitales brindan oportunidades a la Entidad para genera valor público en favor de la ciudadanía?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 2: Valores sociales y económicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
05	¿En qué medida la infraestructura tecnológica que soporta los servicios digitales es adecuada generando igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos?				X				X				X	
06	¿En qué medida los servicios públicos digitales son accesibles, fáciles de usar, útiles y disponibles para los usuarios finales?				X				X				X	
07	¿En qué medida la página web de su entidad es frecuentemente consultada para entregar/recibir información a través de los servicios que brinda?				X				X				X	
08	¿En qué medida la plataforma digital Gob.Pe de la entidad le brinda la información necesaria de los tramites a fin de dinamizar sus emprendimientos?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 3: Práctica pública</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
09	¿En qué medida la inclusión del planeamiento digital en la organización como una buena práctica pública potenciará la innovación y transparencia digital al incluir ideas y proyectos de cambio que imponen requisitos de recursos, habilidades y conocimiento mejores que los existentes?				X				X				X	

10	¿En qué medida el empleo de un enfoque digital estandarizado en los proyectos potencia la generación de servicios públicos digitales?				X				X				X	
11	¿En qué medida los principales procesos de negocio requieren ser transformados a través del uso intensivo de proyectos de cambio que imponen requisitos de recursos, habilidades y conocimiento mejores que los existentes?				X				X				X	
12	¿En qué medida las capacidades de evaluar el impacto de las transformaciones digitales influyen en que estos sean altamente implementables? (competencia)				X				X				X	
13	¿En qué medida considera que los canales de atención contribuyen en potenciar los servicios digitales brindando un mejor servicio al ciudadano?				X				X				X	
14	¿En qué medida considera que los servicios digitales reducen gastos administrativos y dinamizan el trámite en las entidades locales, generando eficiencia?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 4: Determinantes económicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
15	¿En qué medida las decisiones sobre proyectos digitales que cuenten con inversiones planificadas serán más viables de implementar?				X				X				X	
16	¿En qué medida considera que las sinergias en las inversiones digitales entre socios y/o proveedores como una forma de colaboración sin barreras, contribuiría con contar con nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	
17	¿En qué medida considera que las sinergias en las inversiones digitales con la sociedad civil como una forma de colaboración sin barreras, contribuiría en contar con nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	
18	¿En qué medida considera que las sinergias en las inversiones digitales con la academia y colegios profesionales como una forma de colaboración sin barreras, contribuiría en contar con nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 5: Redes de actores públicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
19	¿En qué medida considera que la participación de las organizaciones privadas, como una forma de colaboración sin barreras impactaría en la generación de nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	
20	¿En qué medida considera que la participación de las organizaciones públicas como una forma de colaboración sin barreras impactaría en la generación de nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	

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

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

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: NIQUEN PINZON ESTRELLA ELIZABETH      DNI: 76683647

Especialidad del validador (a): MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

Chiclayo, 30 de junio de 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE: ATENCION AL CIUDADANO

Ítems	Variable: Atención al ciudadano	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 1: Estrategia y organización</b>													
01	La institución dispone de espacios de diálogo (foros abiertos, reuniones vecinales)				X				X					X
02	La entidad ha implementado la documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.				X				X					X
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 2: Conocimiento de la ciudadanía</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
03	Los servicios se brindan según la identificación y diferenciación de las necesidades y expectativas de la ciudadanía considerando criterios de inclusión.				X				X					X
04	La entidad tiene implementado más de un mecanismo y espacio de participación ciudadana con enfoque inclusivo para el diseño e implementación de la mejora de servicios públicos.				X				X					X
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 3: Accesibilidad y canales de atención</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
05	La entidad ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos.				X				X					X
06	La entidad cuenta con servicios de telefonía fijo y/o celular o correo electrónico para atender las necesidades de la ciudadanía.				X				X					X
07	La entidad cuenta con página web y correo electrónico para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos				X				X					X
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 4: Infraestructura, mobiliario y equipamiento</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
08	El espacio físico para la atención a la ciudadanía es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.				X				X					X

09	La entidad ha implementado mejoras en la infraestructura básica para facilitar la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y con discapacidad.				X				X				X
10	La entidad cuenta con señalización y mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los mostradores o aéreos para facilitar la ubicación de la ciudadanía.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 5: Proceso de atención y simplificación administrativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
11	Se ha asignado personal específico para brindar orientación en los diferentes servicios y trámites, material explicativo, mediante formatos y formularios, así como para la atención preferente.				X				X				X
12	Los pagos se pueden realizar en caja y en bancos ubicados en la sede o en entidades bancarias.				X				X				X
13	El Equipo de Mejora Continua ha simplificado y costeado, con las metodologías vigentes y con el uso de TIC, todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 6: Personal de atención</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
14	La entidad ha establecido perfiles de puestos según SERVIR para el personal que atiende a la ciudadanía y para el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.				X				X				X
15	Se dispone de un programa de inducción y capacitación sobre funciones, estrategia, estructura y funcionamiento de la entidad y sobre los procesos, trámites y servicios que brinda.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 7: Transparencia y acceso a la información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
16	La entidad ha implementado el Portal de Transparencia Estándar, de acuerdo a ley.				X				X				X
17	La entidad dispone de mecanismos físico y virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información pública.				X				X				X
18	El TUPA, se encuentran disponibles en medios físicos y virtuales u otro lugar visible de la entidad de acuerdo a la Ley de Transparencia.				X				X				X
19	La entidad registra esta información en el Sistema Único de Trámites (SUT).				X				X				X

20	Se cuenta con un responsable a dedicación exclusiva para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública y para el Portal de Transparencia.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 8: Medición de la gestión</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
21	La entidad realiza actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación.				X				X				X
22	Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción con los principales trámites, bienes y servicios públicos.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 9: Reclamos y sugerencias</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
23	La entidad cuenta con canales múltiples de recepción de reclamos y sugerencias y con mecanismos de seguimiento de atención de los reclamos.				X				X				X
24	Existe un procedimiento establecido de registro con plazos definidos para atender los reclamos y sugerencias, dando respuesta a todos los casos.				X				X				X
25	Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de la información de reclamos y sugerencias.				X				X				X
26	Considera que sus reclamos permiten una retroalimentación en la entidad para reducir la posibilidad de que se repitan.				X				X				X

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

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

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: NIQUEN PINZON ESTRELLA ELIZABETH    DNI: 76683647

Especialidad del validador (a): MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

\*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

\*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

\*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

Chiclayo, 30 de junio de 2023



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **NIQUEN PINZON**  
Nombres **ESTRELLA ELIZABETH**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **76683647**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **21/02/22**  
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**  
Diploma **052-149413**  
Fecha Matrícula **02/09/2019**  
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
01 de Julio de 2023



CODIGO VIRTUAL 0001350025

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 01/07/2023 23:18:52-0500

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE: AUTOMATIZACION DE PROCESOS DIGITALES**


Ítems	Variable: Automatización de procesos digitales	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 1: Beneficiarios del servicio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
01	¿Qué tanto considera usted que los servicios públicos digitales brindados por su entidad cubren las expectativas esperadas por los usuarios?				X				X				X	
02	¿En qué medida la función pública encargada por el Estado a su entidad es cubierta con la prestación de servicios digitales brindados actualmente?				X				X				X	
03	¿En qué medida considera usted que los servicios digitales brindados por su entidad y la plataforma tecnológica son de fácil acceso y manejo por el usuario final?				X				X				X	
04	¿En qué medida considera usted que los servicios digitales brindan oportunidades a la Entidad para genera valor público en favor de la ciudadanía?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 2: Valores sociales y económicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
05	¿En qué medida la infraestructura tecnológica que soporta los servicios digitales es adecuada generando igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos?				X				X				X	
06	¿En qué medida los servicios públicos digitales son accesibles, fáciles de usar, útiles y disponibles para los usuarios finales?				X				X				X	
07	¿En qué medida la página web de su entidad es frecuentemente consultada para entregar/recibir información a través de los servicios que brinda?				X				X				X	
08	¿En qué medida la plataforma digital Gob.Pe de la entidad le brinda la información necesaria de los tramites a fin de dinamizar sus emprendimientos?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 3: Práctica pública</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
09	¿En qué medida la inclusión del planeamiento digital en la organización como una buena práctica pública potenciará la innovación y transparencia digital al incluir ideas y proyectos de cambio que imponen requisitos de recursos, habilidades y conocimiento mejores que los existentes?				X				X				X	

10	¿En qué medida el empleo de un enfoque digital estandarizado en los proyectos potencia la generación de servicios públicos digitales?				X				X				X	
11	¿En qué medida los principales procesos de negocio requieren ser transformados a través del uso intensivo de proyectos de cambio que imponen requisitos de recursos, habilidades y conocimiento mejores que los existentes?				X				X				X	
12	¿En qué medida las capacidades de evaluar el impacto de las transformaciones digitales influyen en que estos sean altamente implementables? (competencia)				X				X				X	
13	¿En qué medida considera que los canales de atención contribuyen en potenciar los servicios digitales brindando un mejor servicio al ciudadano?				X				X				X	
14	¿En qué medida considera que los servicios digitales reducen gastos administrativos y dinamizan el trámite en las entidades locales, generando eficiencia?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 4: Determinantes económicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
15	¿En qué medida las decisiones sobre proyectos digitales que cuenten con inversiones planificadas serán más viables de implementar?				X				X				X	
16	¿En qué medida considera que las sinergias en las inversiones digitales entre socios y/o proveedores como una forma de colaboración sin barreras, contribuiría con contar con nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	
17	¿En qué medida considera que las sinergias en las inversiones digitales con la sociedad civil como una forma de colaboración sin barreras, contribuiría en contar con nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	
18	¿En qué medida considera que las sinergias en las inversiones digitales con la academia y colegios profesionales como una forma de colaboración sin barreras, contribuiría en contar con nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 5: Redes de actores públicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
19	¿En qué medida considera que la participación de las organizaciones privadas, como una forma de colaboración sin barreras impactaría en la generación de nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	
20	¿En qué medida considera que la participación de las organizaciones públicas como una forma de colaboración sin barreras impactaría en la generación de nuevos servicios públicos digitales?				X				X				X	

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

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

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: GONZALEZ ARBAIZA FIORELA DNI: 47461302

Especialidad del validador (a): MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Firma del experto informante

Chiclayo, 30 de junio de 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE: ATENCION AL CIUDADANO

Ítems	Variable: Atención al ciudadano	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 1: Estrategia y organización</b>													
01	La institución dispone de espacios de diálogo (foros abiertos, reuniones vecinales)				X				X				X	
02	La entidad ha implementado la documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 2: Conocimiento de la ciudadanía</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
03	Los servicios se brindan según la identificación y diferenciación de las necesidades y expectativas de la ciudadanía considerando criterios de inclusión.				X				X				X	
04	La entidad tiene implementado más de un mecanismo y espacio de participación ciudadana con enfoque inclusivo para el diseño e implementación de la mejora de servicios públicos.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 3: Accesibilidad y canales de atención</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
05	La entidad ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos.				X				X				X	
06	La entidad cuenta con servicios de telefonía fijo y/o celular o correo electrónico para atender las necesidades de la ciudadanía.				X				X				X	
07	La entidad cuenta con página web y correo electrónico para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 4: Infraestructura, mobiliario y equipamiento</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
08	El espacio físico para la atención a la ciudadanía es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.				X				X				X	

09	La entidad ha implementado mejoras en la infraestructura básica para facilitar la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y con discapacidad.				X				X				X
10	La entidad cuenta con señalización y mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los mostradores o aéreos para facilitar la ubicación de la ciudadanía.				X				X				X
Nº	<b>Dimensión 5: Proceso de atención y simplificación administrativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
11	Se ha asignado personal específico para brindar orientación en los diferentes servicios y trámites, material explicativo, mediante formatos y formularios, así como para la atención preferente.				X				X				X
12	Los pagos se pueden realizar en caja y en bancos ubicados en la sede o en entidades bancarias.				X				X				X
13	El Equipo de Mejora Continua ha simplificado y costeado, con las metodologías vigentes y con el uso de TIC, todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.				X				X				X
Nº	<b>Dimensión 6: Personal de atención</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
14	La entidad ha establecido perfiles de puestos según SERVIR para el personal que atiende a la ciudadanía y para el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.				X				X				X
15	Se dispone de un programa de inducción y capacitación sobre funciones, estrategia, estructura y funcionamiento de la entidad y sobre los procesos, trámites y servicios que brinda.				X				X				X
Nº	<b>Dimensión 7: Transparencia y acceso a la información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
16	La entidad ha implementado el Portal de Transparencia Estándar, de acuerdo a ley.				X				X				X
17	La entidad dispone de mecanismos físico y virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información pública.				X				X				X
18	El TUPA, se encuentran disponibles en medios físicos y virtuales u otro lugar visible de la entidad de acuerdo a la Ley de Transparencia.				X				X				X
19	La entidad registra esta información en el Sistema Único de Trámites (SUT).				X				X				X

20	Se cuenta con un responsable a dedicación exclusiva para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública y para el Portal de Transparencia.				X				X				X
Nº	<b>Dimensión 8: Medición de la gestión</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
21	La entidad realiza actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación.				X				X				X
22	Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción con los principales trámites, bienes y servicios públicos.				X				X				X
Nº	<b>Dimensión 9: Reclamos y sugerencias</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
23	La entidad cuenta con canales múltiples de recepción de reclamos y sugerencias y con mecanismos de seguimiento de atención de los reclamos.				X				X				X
24	Existe un procedimiento establecido de registro con plazos definidos para atender los reclamos y sugerencias, dando respuesta a todos los casos.				X				X				X
25	Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de la información de reclamos y sugerencias.				X				X				X
26	Considera que sus reclamos permiten una retroalimentación en la entidad para reducir la posibilidad de que se repitan.				X				X				X

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

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

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: GONZALEZ ARBAIZA FIORELA    DNI: 47461302

Especialidad del validador (a): MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Firma del experto informante

Chiclayo, 30 de junio de 2023



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZALEZ ARBAIZA**  
Nombres **FIGRELA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **47461302**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **19/07/21**  
Resolución/Acta **0432-2021-UCV**  
Diploma **052-120177**  
Fecha Matrícula **02/09/2019**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
01 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001350040

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 01/07/2023 23:35:31-0500

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

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

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

## Anexo 7

### *Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos*

#### **Validez**

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014, como se citó en Ayme, 2019) afirmaron que un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de certeza. Cuanta mayor certeza de validez de contenido, juicio y constructo tenga una herramienta de medición, este se aproximará más a representar las variables que pretende medir. Precisamente en el concepto de juicio señalado en su artículo por Bautista-Díaz et al. (2022) indica que se opta por llevar a cabo un juicio de expertos quienes valoran si un conjunto de reactivos es idóneo para medir un constructo específico.

Por su parte Penfield & Giacobbi (2004, como se citó en Farahat et al., 2023) y en concordancia con Aiken (1980, como se citó en Merino-Soto, 2023) estudiaron el coeficiente V de Aiken modificado para calificaciones politómicas como la técnica idónea para las valoraciones de N jueces.

#### **Tabla 8**

##### *Listado de expertos que evaluaron el instrumento*

<b>N°</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Dictamen</b>
1	Magister en Administración de Negocios - MBA	Gonzales Diaz Itala Esmeralda	Aplicable
2	Maestra en Gestión Pública	Niquen Pinzón Estrella Elizabeth	Aplicable
3	Maestra en Gestión Pública	González Arbaiza Fiorela	Aplicable

*Nota.* Recopilado de los certificados de validez de contenido de medición de variables.

#### **Tabla 9**

##### *Matriz para evaluación según coeficiente V de Aiken*

<b>Ítem a calificar</b>	<b>Calificación de los jueces</b>			<b>Promedio</b>	<b>V AIKEN</b>
	<b>Juez 1</b>	<b>Juez 2</b>	<b>Juez 3</b>		
1	4	4	4	4	1.00
2	4	4	4	4	1.00
3	4	4	4	4	1.00
4	4	4	4	4	1.00

5	4	4	4	4	1.00
6	4	4	4	4	1.00
7	4	4	4	4	1.00
8	4	4	4	4	1.00
9	4	4	4	4	1.00
10	4	4	4	4	1.00
11	4	4	4	4	1.00
12	4	4	4	4	1.00
13	4	4	4	4	1.00
14	4	4	4	4	1.00
15	4	4	4	4	1.00
16	4	4	4	4	1.00
17	4	4	4	4	1.00
18	4	4	4	4	1.00
19	4	4	4	4	1.00
20	4	4	4	4	1.00
21	4	4	4	4	1.00
22	4	4	4	4	1.00
23	4	4	4	4	1.00
24	4	4	4	4	1.00
25	4	4	4	4	1.00
26	4	4	4	4	1.00
27	4	4	4	4	1.00
28	4	4	4	4	1.00
29	4	4	4	4	1.00
30	4	4	4	4	1.00
31	4	4	4	4	1.00
32	4	4	4	4	1.00
33	4	4	4	4	1.00
34	4	4	4	4	1.00
35	4	4	4	4	1.00
36	4	4	4	4	1.00
37	4	4	4	4	1.00
38	4	4	4	4	1.00
39	4	4	4	4	1.00
40	4	4	4	4	1.00
41	4	4	4	4	1.00
42	4	4	4	4	1.00
43	4	4	4	4	1.00
44	4	4	4	4	1.00
45	4	4	4	4	1.00
46	4	4	4	4	1.00
<b>V de Aiken Global</b>					<b>1.00</b>

*Nota.* Obtenido de las puntuaciones según la escala de calificación politómica para los jueces, establecida en el certificado de validez de contenido.

La escala de calificación fue: no cumple con el criterio (1), Bajo nivel (2), Moderado nivel (3) y Alto nivel (4); por otro lado, se tiene que para esta investigación han participado tres (3) jueces y además según la fórmula modificada para este tipo de escala de calificación politómica el rango es de tres (3). La fórmula para calcular el coeficiente V de Aiken – calificación politómica en fichas de evaluación es:

$$v = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

donde:

X = Promedio de la calificación de los jueces expertos.

l = Es el valor mínimo en la escala de calificación de la ficha de evaluación del instrumento.

k = Rango (diferencia entre el valor máximo y mínimo de la escala utilizada en la ficha de evaluación de los jueces.

Concluyendo que el instrumento tiene validez, además existe concordancia de validez (favorable) entre los jueces en un 100%.

### **Confiabilidad**

Según Bautista-Díaz et al. (2022) opinan respecto al atributo de confiabilidad, que debe entenderse como la consistencia con la que los indicadores de una prueba producen resultados semejantes independientemente de quién o cómo se aplique. Por ello que Bonett & Wright (2015, como se citó en Lisawadi et al., 2019) señalan que el coeficiente más adecuado es el alfa de Cronbach, a través de la evaluación de los valores muestrales puede determinarse el intervalo de fiabilidad.

**Tabla 10**

*Análisis de confiabilidad de los instrumentos*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
,877	46

*Nota.* La evaluación de los instrumentos para recolección de datos obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.877 siendo considerado como de consistencia buena.

## Anexo 8

Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Chiclayo, 24 de Mayo de 2023.

**OFICIO N° 275.-2023-MPCH-GRR.HH.**

Señor Dr.  
**JUAN PABLO MURO MORENO.**  
Jefe de la Unidad de Posgrado.  
Universidad Cesar Vallejo – Campus Chiclayo.

**Presente.-**

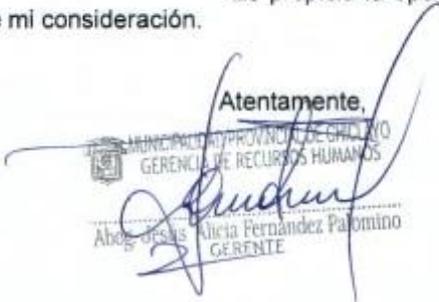
**REF. : Carta S/N°.- Reg. N° 579932-2023-SISGEDO.**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia, debo indicarle que, se autoriza al Estudiante **Sr. JOSE ANTONIO DE LA CRUZ GOMEZ**, para que realicen su Trabajo de Investigación denominado "*Automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una Municipalidad provincial en la región Lambayeque*"; al respecto debo indicarle que, esta Gerencia autoriza la aplicación de encuestas y/o cuestionarios para su Proyecto de Investigación, siendo potestad del trabajador municipal colaborar con dicha encuesta. Asimismo, deberán informar respecto a los avances del referido Proyecto.

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

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
Abog. Des. Mariela Fernández Palomino  
GERENTE

Cc.  
Archivo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Automatización de procesos digitales y la atención al ciudadano en una municipalidad provincial de Lambayeque", cuyo autor es DE LA CRUZ GOMEZ JOSE ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL <b>DNI:</b> 26697122 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5682-2500	Firmado electrónicamente por: HTORRESAM el 03- 08-2023 20:16:42

Código documento Trilce: TRI - 0629647