



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

El gobierno digital y la atención al ciudadano en una entidad del Estado,
Región Ancash – 2023

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

AUTOR:

Chumbiauca Castillo, Giuseppe (orcid.org/0000-0001-8396-5884)

ASESORES:

Mg. Cieza Calderon, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-1531-6484)

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico mi tesis desde el fondo de mi corazón a mi esposa, no podría haberlo hecho sin ella. La bendición de nuestro hijo, nos protege en estos momentos de nuestra vida y nos hacen personas más fuertes. Que te entrego mi trabajo como tributo a tu paciencia y amor, Los amo.

Agradecimiento

A mí, por ser un hombre luchador, empeñoso y perseverante para alcanzar mis metas, sueños y objetivos trasados en mí vida

A mis maestros por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y haberme brindados todos sus conocimientos.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de la investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Validez y Confiabilidad	20
3.6 Procedimientos	21
3.7 Método de análisis de datos	21
3.8 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Análisis descriptivo de la Variable 1 gobierno digital	23
Tabla 2 Análisis descriptivo de la Variable 2 atención al ciudadano	24
Tabla 3 Correlación de la variable 1 con la variable 2	25
Tabla 4 Correlación de la variable 2 con la dimensión tecnología digitales de la variable 1	26
Tabla 5 Correlación de la variable 2 con la dimensión entorno digitales de la variable 1	27
Tabla 6 Correlación de la variable 2 con la dimensión servicio digitales de la variable 1	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño correlaciona	18

Resumen

La presente investigación se desarrolló con el fin de determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la atención al ciudadano en una institución del estado en la Región de Ancash – 2023. La tesis fue de tipo básico de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel descriptivo, transversal y correlacional, es un modelo hipotético deductivo. La población estuvo constituida por 48 colaboradores, la muestra fue censal, Se aplicaron los instrumentos por cada variable lo cual consta de 42 preguntas, los datos se consiguieron por medio del cuestionario los cuales fueron procesados con el software SPSS versión 25. Por lo tanto, se evidenció que existe una correlación positiva alta debido a que la valoración del $Rho = 0.797$, con un $p \text{ valor} = 0.000 < 0.01$, llegando a concluir que si existe relación directa entre el gobierno digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado en Ancash; se confirmó mediante la constatación de la aplicación Rho Spearman al obtener un valor positivo alto, existiendo una correlación significativa entre las variables.

Palabras clave : Gobierno, digital, atención, y ciudadano.

Abstract

This research was developed in order to determine the relationship between digital government and citizen service in a state institution in the Ancash Region - 2023. The thesis was a basic type of quantitative approach, non-experimental design, descriptive, cross-sectional and correlational level, it is a hypothetical deductive model. The population was constituted by 48 collaborators, the sample was censal, the instruments were applied for each variable which consists of 42 questions, the data were obtained by means of the questionnaire which were processed with the software SPSS version 25. 797, with a p value = $0.000 < 0.01$, concluding that there is a direct relationship between digital government and citizen attention in a state entity in Ancash; it was confirmed by the verification of the Rho Spearman application by obtaining a high positive value, there being a significant correlation between the variables.

Keywords : *Government, digital, attention, and citizen.*

I. INTRODUCCIÓN

Se entiende que actualmente se están dando cambios importantes en la economía mundial y nacional, por lo que las instituciones están en constante permutación, por lo que debe implementar la gobernanza digital en los sectores públicos, por lo que se debe adaptar a las regulaciones y leyes establecidas por el estado en esta época y lo que se quiere es corregir las carencias locales y dar calidad de servicio a los ciudadanos (Naser, 2021).

En Europa, Pulat (2022) da a conocer el factor de crecimiento de la estructura de innovación y cooperación, tal conjuntos de innovaciones que contribuyen a la creación y aplicación de tecnologías digitales, tales como son las TIC, plataformas digitales y nuevas bases tecnológicas con el fin de superar los sobresaltos de la Rusia moderna y así resuelva problemas y así satisfacer mejor a la población. Por consiguiente, Novela (2022) reporto que en España se dio amañera de resultado las variables que identificaron diferencias entre los indicadores tecnológicos que median la participación de los niños en entornos tecnológicos. También se basa en un análisis real del estado de la atención al cliente de la administraciones públicas y de las complicaciones presentes ,propone rectificar y basarse en la digitalización de atención al cliente. Gurtubay (2022)

Así mismo, en África, Kofi (2022) que los resultados muestran que los recursos de gobierno electrónico están disponibles y se utilizan con finalidad de facilitar las actividades de las TIC de las agencias estatales, a manera de recursos humanos en el desarrollo del gobierno electrónico. A su vez, en Nigeria y Ruanda, Yusuf (2022) mencionó que los resultados fueron usando entrevistas de realidad como un procedimiento cualitativo de la compilación y el estudio de antecedentes, descubrió un mecanismo generativo que mejora el mundo en línea. Este conocimiento tecnológico y la autonomía, así como la competencia, han sido identificados como mecanismos individuales así mantener este resultado.

En Asia, según García (2021) dio como resultado que la innovación está muy relacionada con la tecnología, ya que no toda innovación es tecnología. La innovación tecnológica ayuda a Japón a solucionar problemas como la

deducción y el servicio a la población. En China, según Cuenca (2021) tal resultado, ha adoptado una táctica conocida a modo tecno nacionalismo: Planea invertir en la investigación y desarrollo. La conexión entre los sectores público y privado, ha permitido que la tecnología del país progrese a gran velocidad.

También en América Latina, la jurisdicción públicas y digitales de estados de Latinoamérica, lo convierte en una herramienta única y así promover un desarrollo social, apoyar el desarrollo de capacidades de gobierno digital equidistantes en la población. BID (2020). Así mismo en el Ecuador, el control estatal general a través de las normas de control interno, brindar una serie de dispositivos con el propósito de lograr transparencia, eficacia y eficiencia de la actividad institucional, mermar el riesgo de corrupción y alcanzar las metas y el propósito definido. Taiano (2022)

La revolución digital comenzó en Norteamérica en Venezuela, Holguín (2020) indica que los efectos revelaron una reciprocidad auténtica entre las dimensiones estudiadas, por instituciones públicas a medida que su economía se estabilizó debido a las nuevas demandas provocadas por la pandemia. En otros país, en Chile Gonzales (2022) analiza las dimensiones y las terminaciones más sobresalientes permiten ver modelos especiales en las áreas metropolitanas y aprueban asemejar el grado de los fundamentos, el capital político de los alcaldes y la libertad financiera de los municipios de forma que los factores importantes. Así mismo en Argentina, el control estatal general a través de las normas de control interno brinda una serie de dispositivos con el fin de lograr la transparencia, eficiencia y eficacia de la actividad institucional, mermar el riesgo de corrupción y alcanzar las metas y el propósito definido. Ursino (2019)

En Perú, se ha experimentado un aumento en la economía digital, la proliferación de materiales tecnológicos y la integración del proceso de cambio. Los gobiernos están en una situación de desafíos. (Abarca, 2021, pág. 17) Además, crea valor agregado social al ayudar a vigorizar las instituciones y perfeccionar la calidad de vida de los habitante. Buscando una noción clara de la modernización, en la administración pública, podemos encontrar que la innovación se refleja en los esfuerzos de los funcionarias con el logro de implementar la metodología de reforma. Briones et al. (2019)

En la región Ancash, hacen del buen trato un derecho, cuando se acude a los establecimientos públicos o privados con el logro de realizar trámites o servicios personales, tiene que preocuparse por la eficacia de la prestación y la complacencia de los ciudadanos. Debido a esto, la modernización y la atención al ciudadano están en marcha en el país, lo cual hace que se implementen de las estrategias del gobierno digital en los últimos años y se trate de mejorar los servicios que ayuden a satisfacer la demanda. Ibarra (2021). Cuando hablamos de la innovación que ha llevado a cabo la administración pública a lo largo de los años, tiene como propósito mejorar la asistencia al público, y en este proceso, las actividades de los servidores públicos se consideran importantes a fin de lograr las metas de los logros de la gobernación alrededor del mundo. Sánchez (2022)

Con lo manifestado en los párrafos anteriores, se ostentó el problema general: ¿De qué forma el Gobierno Digital se relaciona con la atención al ciudadano en una entidad del estado, Ancash - 2023?, como problema específicos se planteó: PE1. ¿De qué forma las tecnologías digitales se relaciona con la atención al ciudadano en una entidad del estado?, PE2. ¿De qué forma el Entorno Digital se relaciona con la atención al ciudadano en una entidad del estado? y PE3. ¿De qué forma la transformación digital se relaciona con la atención al ciudadano en una entidad del estado?.

Sobre las justificaciones que mencionaremos son las siguientes; Justificación teórica, lo cual este estudio aportara sapiencias teóricas sobre la innovación en base a las establecimientos gubernamentales. Por esa razón se manifestara marco conceptuales donde llegaran a definir, postulados, teorías que ayudaran a analizar la tesis. Justificación práctica, los sistemas administrativos sean eficiente y eficaces con el propósito de administrar las TIC del consejo municipal, de semejante forma situará en certeza a las restrictivas pericias que afronta el distrito al instante de forjar un buen servicio de atención al ciudadano, por los empleados a estar al tanto en complemento a los sistemas administrativos de la modernización hoy en día. Justificación metodológica, esta investigación se evidencia por que ayudara como preceptor a otras investigaciones, ya que la tesina ayudara a generar los instrumentales de

medición de las variables, dimensiones e indicadores en relación a los resultados de la tesis.

Ya dada la problemática de la institución de su variable de gobierno digital y servicio al ciudadano se plantea los siguientes objetivos generales que es: Determinar la relación del Gobierno Digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado, Región Ancash 2023. OE1. Determinar la relación de las tecnología digitales con la atención al ciudadano en una entidad del estado, OPE2. Determinar la relación del Entorno Digital con la atención al ciudadano en una entidad del estado y OE3. Determinar la relación de Servicio digital con la atención al ciudadano en una entidad del estado.

Por lo tanto ya mencionado los objetivos en textos anteriores, se identificó el hipótesis general, Existe relación directa entre El Gobierno Digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado, Región Áncash - 2023. Así mismo la hipótesis específica HE1. Existe relación directa con la tecnológicas digitales y la atención al ciudadano en una entidad del estado, HE2. Existe relación directa con el Entorno Digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado y HE3. Existe relación directa con el Servicio digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado.

II. MARCO TEÓRICO

En nuestra investigación se mencionó trabajos científicos, artículos previos, internacionales, nacionales, regionales y locales, que brindaron información sobre las variables, así se logró encontrar un reforzamiento sobre la tesis.

A nivel Internacional, Según Wolpes (2022) en su informe sobre la tecnológica en Cuba, la e-gobernanza y su combinación con las TIC, mencionó que estas proporcionan canales auténticos e inclusivos y así generan un diálogo responsable entre la administración y la ciudadanía, contribuyendo a aumentar la transparencia del comportamiento público y la adquisición de disposiciones, facilitando su intervención en el presupuesto, el sumario de adquisición de decisiones, planificación, y otros temas.

Fernández (2021) indicó que los progresos científicos en este campo, se asoció inicialmente a la habilidad pública y luego se extendieron a la gobernanza diplomática, ya que son un espacio que abraza acontecimientos de gobernanza y gestión (representativa, abierta, cooperativa, clara) en una representación de gobernanza digital. Así mismo, Moncayo (2021) tuvo como resultado en el estudio del coeficiente de similitud de antecedentes de las cuatro ciudades más grandes del estado, que se concurrió en una reciprocidad positiva altamente reveladora entre el nivel de gobernanza digital y el nivel de eficacia de savia.

Sánchez (2020) afirmó que la certidumbre efectiva de la contribución de los gobiernos locales, se halla en un período inmaduro. Hoy en día la tecnología, como es el correo electrónico, es la primordial tecnología de internet utilizada en todo el universo, por lo que no sorprende que los habitantes la manipulen a fin de comunicarse con las autoridades locales debido a su simplicidad. Por su parte, Gutiérrez (2019) dio a conocer, en su estudio sobre los gobiernos digitales, que tuvo como resultados mostrados que existe desigualdad en el acceso de las personas a Internet. Sin embargo, el acceso a internet no garantizó la participación en la propuesta de e-Gobierno. Por ello, las instituciones del estado tuvo que adaptarse a las demandas de las clases políticas. Es decir, la modernización del país utiliza cada vez más recursos tecnológicos destinados a construir relaciones más rápidas y directas con la población.

A nivel Nacional, Salirrosas (2022) indicó que coexiste una reciprocidad entre la gestión digital interna y la renovación de la gestión en el sentido regional de la determinación de las variables, dimensión de la gestión digital interna y modernización de la comisión. Según el resultado se mostró una relación positiva moderada; estos indicaron que es preciso que se perfeccionen las TIC en la gestión. Como lo indicó Pereyra (2021) en el que sugirió la ciberdefensa de la nación peruana; a su vez, los expertos coincidieron en que la tecnología es otro aspecto necesario en la gobernanza digital y su atención es suficiente en la modernización en el Perú.

A nivel regional en Ancash, Gálvez (2022) dijo que las leyes que hacen del buen trato un derecho, cuando se acude a los establecimientos, a fin de realizar trámites o servicios personales, tienen que preocuparse por la eficacia de la prestación y la complacencia de los ciudadanos y/o administradores con la amena y eficiente actitud de las instituciones visitadas. A la vez en Lima, el escenario fue casi el mismo que en varios establecimientos públicos, ya que la generalidad de los gestores gubernamentales no ofrecen un trato de eficacia a los empleados administrativos, lo que perturba la disposición de los servicios públicos; los pobladores esperaron a que se cumplan los deseos de los trabajadores, a los administradores no les interesaba nada, colas amontonadas, quejas y demanda a la gestión. Ibarra (2021)

A nivel Local, en Huaraz, Salamanca (2022) aludió que la aptitud en la atención al cliente es estimada como el componente más importante en la institución, debido a que tiene como propósito tener en cuenta las insuficiencias de los usuarios, lo cual va a garantizar su complacencia. En diversas municipalidades se encontró el malestar de los ciudadanos en diferentes requerimientos. Así mismo, Reyes y Sánchez (2020) aludieron que los problemas del gobierno electrónico en las unidades públicas fueron causados por la falta de actualizaciones técnicas de las autoridades locales, y que existió poco conocimiento en el sistema de información en línea de las autoridades locales.

En correlación a la inicial variable de investigación de Gobierno Digital.

Sobre las corrientes filosóficas, según Marín (2021) en su artículo científico, sugirió que la filosofía política se originó en la arcaica Grecia. Platón y Aristóteles, fueron los primeros pensadores en desarrollar una teoría de gobierno para la ciudad-estado griego. Según Platón, el gobierno debe estar dirigido por los hombres más sabios y capaces, los filósofos, quienes deben conducir a la nación y velar por su bienestar. Así mismo Aristóteles, mencionó que una ciudad-estado está formada por personas que comparten características comunes, como el idioma, el territorio o los intereses.

En su marco teórico, Rousseau (1999) habló que el gobierno es un organismo intermediario, establecido entre los súbditos y el monarca, encargado de la comunicación mutua; por ello, se acredita a efectuar las leyes y preservar las libertades civiles y políticas. A su vez, Pérez (2023) señaló que digital es el término que está estrechamente asociado con la tecnología y la informática, así como, con el designio de denotar la representación de la indagación.

Según Linares (2022) dio como definición que el gobierno digital es un componente utilizado en la política estatal a fin de tomar decisiones en la práctica y acercar a los ciudadanos a los servicios que brinda el estado. Además, Herrera (2022) aludió que son la única forma y herramienta, con la idea de mantenerse conectados con la población con los que se sitian, con la familia y con quienes conviven. De igual manera, Narciso (2022) indicó que la base del e-gobierno es la usanza de las TIC organizadas a través del gobierno estatal con el propósito del desarrollo y prueba de los servicios prestados por los habitantes. Por otro lado, Ambrosio (2020) señaló que las TIC, a manera de causa, son un motor del cambio utilizando requisitos técnicos que cambian el entorno social.

Con afinidad a sus dimensiones de la primera variable:

La inicial dimensión, tecnologías digitales, es un sistema de desarrollo representado digitalmente, que también brindaron diferentes tipos de servicios a usuarios con atención a través de plataformas digitales. Quispe (2021). Por consiguiente, en la segunda dimensión se definió que el entorno digital son todas las plataformas y aplicaciones que nos consienten interaccionar prácticamente alrededor de individuos y organizaciones. Alonso et al. (2023) y por último, la tercera dimensión Servicio digital, se refirió al contenido y los datos entregados

en forma absoluta o fragmentada a través de Internet u otras redes similares con funciones automáticas fuera de línea que explotan completamente las tecnologías digitales y crear un valor agregado con el fin positivo de la sociedad.

Respecto a la segunda variable, la teoría a la atención al Ciudadano.

La corriente filosófica, Stark (2008) argumentó que el progreso auténtico de los derechos humanos no parte de la positivización sino de los principios y valores que atribuye la sociedad con la finalidad de la avenencia sosegada. Por ello, los derechos son una necesidad positiva el cual nos brinda garantías legales que nos permitan obtener los elementos necesarios con el propósito de exigir su cumplimiento. Así mismo, Anzalone (2014) indicó que Mazzine mencionó que la evaluación íntima del trabajo humano cambia con el tiempo. En este caso debemos recordar que los fenómenos sociales antes mencionados, según los economistas, crean algo valioso y útil; Es decir, el trabajo es el motor del progreso y la civilización.

En su marco teórico, Quiroz (2018) afirmó que en una sociedad civilizada, las diferencias de raza, religión o cultura se imponen fácilmente ante los derechos comunes de los ciudadanos. Por otro lado, tampoco se utiliza la ciudadanía como arma de exclusión, sino que se ve a sí misma como un paso hacia una sociedad civil global (universal). Asu vez señaló León (2009) que la atención, es como un proceso mental fundamental que es simultáneamente esencial con la finalidad de la indagación en cualquier forma que requiera.

También Mayanga (2022) argumentó sobre atención al ciudadano en el debate sobre los méritos de cada servicio individual en la administración estatal se caracteriza por la satisfacción. Así mismo, Linares (2022) se refirió al cuidado de los ciudadanos; ya que, refleja la percepción de la disposición de atención que los ciudadanos esperan de una prestación atenta y una capacidad de respuesta a sus necesidades.

Con correlación a sus dimensiones de la segunda variable las definiremos :

La primera dimensión es la capacidad de respuesta, según De la Cruz (2023) señaló que las labores basadas en los conocimientos alcanzados

y las destrezas perfeccionadas permiten a las organizaciones percibir y desenvolverse con eficacia. Como segundo indicador, Linares (2022) mencionó que la simplificación administrativa se aplica a todos los empujes estatales en interés de los ciudadanos; es decir, que la comprensión, orientación y cuestiones relacionadas con el pago de servicios de las personas y, como última dimensión, los Canales de atención, captará los momentos exactos de comunicación que suceden con los ciudadanos y las instituciones del Estado. Esta declaración está determinada por las destrezas explícitas, los conocimientos, las actitudes, la cultura, el origen, los credos socioculturales y los valores de las personas involucradas. Herrera (2022)

III.METODOLOGÍA

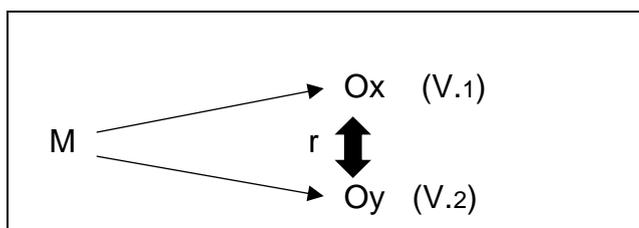
3.1 Tipo y diseño de la investigación

La tesis de investigación fue básico, sin motivación de aplicación inmediata, su finalidad fue ampliar los conocimientos existentes relacionados con la materia. En este sentido, se buscó profundizar en el concepto de brindar información y servicios a los ciudadanos en instituciones públicas. Vega (2021)

El diseño de la investigación fue no experimental, el cual se caracteriza por no manipular en forma deliberada la variable y solo consideran los fenómenos en su entorno de desarrollo. Zang (2022). También ha sido de nivel descriptivo, que se usa cuando el problema científico ha alcanzado cierto nivel de claridad. Hernández (2022) Así mismo, de tipo cuantitativo, en conciencia de ser un juicio sistemático y ordenado que se lleva a cabo siguiendo determinados pasos. Abarca (2021) Asu vez, se consideró como correlacional, porque trata de comprobar el grado de correlación entre las variables objeto de estudio. Quispe (2021). También se consideró como transversal porque la herramienta de recopilación de datos es una única oportunidad. (Manrique, 2021, pág. 28)

Figura 1:

Diseño de la Investigación



Nota: diagrama correlacional

Dónde:

M: Muestra de estudio

Oy: Gobierno Digital

Ox: Atención al ciudadano

r: Relación entre variables

Modelo Hipotético: Es un modelo hipotético deductivo de características importantes como observar fenómenos, formula hipótesis, inferir consecuencias, suposiciones o hipótesis y la verificación o comprobación de la verdad. Julca (2020)

3.2 Variables y operacionalización

V1: Gobierno digital. Es el medio por el cual se buscó la modernización de la gestión pública a través del uso y ventajas de las tecnologías, con el fin que las organizaciones estatales sean más dinámicas en todos sus procesos en el acatamiento de sus objetivos en favor de los usuarios. Hernández (2022)

Definición Operacional V1: Según el enunciado de la variable gobierno digital fue evaluada mediante un instrumento a través de la escala de Likert – Ordinal.

V2: Atención al ciudadano. El servicio es sobrepasar las expectativas del usuario que demanda una necesidad en ser atendida, es el esfuerzo continuo de la organización por mantener el status que lo diferencia de sus similares. Delgado (2022)

Definición Operacional V2: Según el enunciado de la variable atención al ciudadano fue evaluado mediante un instrumento a través de la escala de Likert – Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población es el grupo formado por elementos que presentan características comunes, ya que son funcionarios de la segunda provincia más poblada de Ancash, la cual está formada por 48 funcionarios de la municipalidad de Huaraz.

Criterio de Inclusión: Estuvo conformado por los funcionarios de la municipalidad distrital de Huaraz, aquellas que cedieron su aprobación con el propósito de aplicar los instrumentos.

Criterio de Exclusión: No estuvo conformado, sus familiares inmediatos de los colaboradores públicos.

Así mismo, la muestra viene a ser un fragmento representativo de la población, de la cual ciertamente se adquiere la pesquisa con el objetivo de un perfeccionamiento de la tesis y sobre la cual se efectuó la medición y la observación de la variable, Arévalo (2021). La misma que han sido 48 funcionarios como muestra del compromiso de indagación.

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, dado que la selección de elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas de las personas que se tomaran las pruebas. De la Cruz (2023)

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se utilizó la encuesta, estas se utilizaron a modo de un método de recopilación de información. Por eso, según Vega (2021) esta técnica muy utilizada en la investigación social, consiste en una cadena de cuestiones que se formulan directamente a los colaboradores que participan en el estudio.

Los cuestionarios se utilizaron como herramientas, fue incrustada en una tabla con preguntas distribuidas entre las personas que compusieron la muestra. Las preguntas se prepararon con anticipación en función de las variables y dimensiones del estudio. Pereyra (2021)

3.5 Validez y Confiabilidad

Se dio validez a cada herramienta, los peritos que son jueces expertos en gestión pública, han sido responsables de evaluar y aprobar cada instrumento en una comprensión en profundidad del sujeto, el nivel de verificación a través del contraste entre los fundamentos variables y teóricos y la base teórica en un conocimiento profundo del tema. Delgado (2022)

La confiabilidad de los resultados también se determinaron por el hecho de que las herramientas de cualquier investigación científica deben ser validadas y sistematizadas en un procedimiento a fin de comparar problemas y determinar el nivel de confiabilidad. En este caso el programa SPSS ,el cual ha sido analizado mediante el Alfa de Cronbach con el que se comprendió los resultados y utilizo el instrumento. Quintana (2022)

La prueba se realizó a 12 colaboradores, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach y se aprobó y confirmo la seguridad de la herramienta de recopilación de encuesta. Las derivaciones mostraron que el instrumento tuvo un elevado grado de confiabilidad, que justificó su uso en estudios piloto. Ricalde (2023)

3.6 Procedimientos

Se puso en atención los movimientos tales como la evidencia que se encontró, que se ha definido como el único estándar de científicidad; existió la consistencia interna debida entre las preguntas, los objetivos y sus respectivas técnicas. De esta misma forma cada herramienta utilizada se conoció sus principios, alcances y limitaciones; se tuvo claro que nosotros como investigadores tuvimos la tarea de vigorizar la investigación en los procesos de severidad y eficacia con el propósito de que aquellos problemas de naturaleza social y humana fue satisfactoria. La información se recopiló primero en la agencia ejecutiva. El trabajo de investigación se autorizó e invitó con el debido anticipo y se hizo la técnica de recolección, la zona, la ubicación y el tiempo se coordinó de acuerdo con los estándares de investigación. Se informó a los participantes sobre la recolección de información a través de llamadas, mensajes de WhatsApp y se les explicó los objetivos y procedimientos. Cerna (2022)

3.7 Método de análisis de datos

Se manejó la estadística de inferencia que estuvo orientada en hacer conclusiones y difusiones sobre una población a partir de la indagación obtenida de una muestra, estadística descriptiva mediante metodologías numéricas y gráficas a fin de referir y analizar un grupo de datos, a nivel dimensional de cada variable que tuvo el diseño de calcular la correlación entre las variables de tesis. Hernández (2022)

3.8 Aspectos éticos

La tesis se fundamentó y protegió con la observancia y apego a los principios éticos internacionales, comenzando por la justicia, toda la población tuvo la oportunidad de ser seleccionado con la finalidad de recolectar las muestras y se le dieron instrucciones y recomendaciones.

También, por otro lado, de acuerdo con el principio de autonomía, cada participante aceptó aplicar la herramienta, además respondieron y se respetando su opinión, para ello la herramienta se utilizó de forma anónima, con la finalidad de poder garantizar la objetividad, el principio de la beneficencia, gran atención al bienestar general de todos los involucrados en la encuesta, ambos representantes de la población, también se incluyeron los que pertenecen a

manera directa e indirectamente relacionado con este estudio, en consecuencia de acuerdo con el principio de no maleficencia, es decir, se tuvo mucho cuidado de no dañar o desacreditar la opinión de los participantes, su punto de vista durante esta investigación. Por lo tanto, cabe mencionar que se realizo de acuerdo con el modelo y lineamientos de investigación desarrollados por la universidad y finalmente con lo establecido en las Normas de la Séptima Edición de la APA. Herrera (2022)

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Variable 1 Gobierno digital

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	10%
Regular	20	42%
Bueno	23	48%
Total	48	100%

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada.

Comentario: En la tabla 1, visualiza que la variable gobierno digital, como se refleja en el análisis descriptivo de los 48 ciudadanos encuestados de los cuales el nivel malo tiene un 10%, el regular 42% y el bueno un 48%. Estos resultados exterioriza que la variable de gobierno digital se está trabajando apropiadamente por parte de los ciudadanos de una institución en la Región de Ancash, entonces resulta que la mayoría piensa que el gobierno digital es el medio por el cual se busca actualizar la gestión pública a través del uso y ventajas de las tecnologías, para que las organizaciones estatales sean más dinámicas en sus procesos de cumplimiento de su propósito en beneficio de los ciudadanos.

Tabla 2*Variable 2 Atención al Ciudadano*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	08%
Regular	16	33%
Bueno	28	58%
Total	48	100%

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada.

Comentario: En la tabla 2, Evidencia que la variable atención al ciudadano, como se refleja en el análisis descriptivo de los 48 ciudadanos encuestados de los cuales el nivel malo tiene un 4%,el regular 16% y el bueno un 28%. Estos resultados exterioriza que la variable de atención al ciudadano se está trabajando apropiadamente por parte de los ciudadanos de una institución en la Región de Ancash, por consiguiente los ciudadanos piensan que el servicio es sobrepasar las expectativas del usuario que demanda una necesidad en ser atendida, es el esfuerzo continuo de la organización por mantener el status que lo diferencia de sus similares, ello demanda estar pendiente de las necesidades de los usuarios en todo lugar y tiempo, trabajando de manera proactiva adelantándose a los hechos a fin de mantener y cuidar su prestigio

Resultados Inferenciales

Contrastación del Hipótesis General

HG: Existe relación directa entre el gobierno digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado, Región Áncash – 2023.

Tabla 3

Significancia y correlación entre el gobierno digital y la atención al ciudadano.

		Gobierno digital	Atención al ciudadano
Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1.000	,797**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	48	48
Atención al Ciudadano	Coefficiente de correlación	,797**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	48	48

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

Comentario: de la aplicación paramétrica Rho Spearman se visualizó que el valor del coeficiente de tipo bilateral $p=0.000$, por lo tanto, se acepta la hipótesis general establecida, así mismo el coeficiente de correlación fue positiva alta al obtener un valor de 0.797; la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); entonces resulta que, se acepta la hipótesis alterna. Consiguientemente, existe una correlación significativa entre las variables 1 y 2 de la tesis.

Contrastación de la primera hipótesis específica

HE1: Existe relación directa con la tecnología digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado.

Tabla 4

Significancia y correlación entre la tecnología digital y la atención al ciudadano.

		Tecnología digital	Atención al Ciudadano
Tecnología Digital	Coeficiente correlación	1.000	,703**
	Sig.(bilateral)		0.000
	N	48	48
Atención al Ciudadano	Coeficiente de correlación	,703**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	48	48

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

Comentario: de la aplicación paramétrica Rho Spearman se visualizó que el valor del coeficiente de tipo bilateral $p=0.000$, por lo tanto, se acepta la hipótesis general establecida, así mismo el coeficiente de correlación fue positiva alta al obtener un valor de 0.703; la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); entonces resulta que, se acepta la hipótesis alterna. Consiguientemente, existe una correlación significativa entre la dimensión 1 de gobierno digital y la variable 2 de la tesis.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

HE2. Existe relación directa con el entorno digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado.

Tabla 5

Significancia y correlación entre el entorno digital y la atención al ciudadano.

		Entorno digital	Atención al Ciudadano
Entorno Digital	Coeficiente correlación	1.000	,691**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	48	48
Atención al Ciudadano	Coeficiente de correlación	,691**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	48	48

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

Comentario: de la aplicación paramétrica Rho Spearman se visualizó que el valor del coeficiente de tipo bilateral $p=0.000$, por lo tanto, se acepta la hipótesis general establecida, así mismo el coeficiente de correlación fue positiva moderada al obtener un valor de 0.691; la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); entonces resulta que, se acepta la hipótesis alterna. Consiguientemente, existe una correlación significativa entre la dimensión 2 de gobierno digital y la variable 2 de la tesis.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

HE3. Existe relación directa con el servicio digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado.

Tabla 6

Significancia y correlación entre el servicio digital y la atención al ciudadano.

		Servicio digital	Atención al ciudadano
Servicio Digital	Coeficiente correlación	1.000	,704**
	Sig.(bilateral)		0.001
	N	48	48
Atención al ciudadano	Coeficiente de correlación	,704**	1.000
	Sig.(bilateral)	0.001	
	N	48	48

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

Comentario: El resultado de la relación cambiante de servicio digital y atención al ciudadano es de un coeficiente de correlación de 0.704; Valor $p = 0.001$, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); entonces resulta que, se acepta la hipótesis alterna. Consiguientemente, existe una correlación significativa entre la dimensión 3 de gobierno digital y la variable 2 de la tesis.

V. DISCUSIÓN

De la aplicación paramétrica, a través de la hipótesis general establecida en el trabajo de investigación por medio de SPSS, entre las variables presentadas, así mismo, el coeficiente obtuvo un valor de 0.797; entonces resulta que fue de correlación positiva alta, por lo que existe una reciprocidad significativa entre las variables 1 y 2 de la tesis. Por lo tanto se sustenta la determinación de la relación del gobierno digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado, Áncash – 2023.

Estos resultados es similar a la tesis de Gálvez (2022) donde se encuestaron a los ciudadanos en la región de Áncash, obteniendo un valor de 0.808 dando una correlación positiva alta, lo que conlleva que sus variables tengan una determinación de reciprocidad significativa. También tiene un parecido a la tesis de Ibarra (2021) donde muestra la correlación entre la calidad y la satisfacción en el sitio de investigación y logra una correlación positiva muy alta. Así mismo la tesis de Salamanca (2022) indicó que la correspondencia obtenida mediante Rho de Spearman fue de 0.746, lo que indica una alta correlación positiva entre la modernización del país y la calidad del trato de la Fiscalía Penal de Huaraz durante la pandemia. Por otro lado, se obtiene un nivel menos de ($0,000 < 0,05$).

Los resultados se asemejan con los de Salirrosas (2022) en su trabajo de investigación, su aplicación paramétrica indica una correlación positiva con resultados significativos entre sus variables de gobierno digital y modernización de la gestión, así mismo Gutiérrez (2019) menciona que la modernización del país utiliza cada vez más recursos tecnológicos destinados a construir atenciones más rápidas y directas con los ciudadanos. A su vez Pereyra (2021) con objetividad en sus resultados de la investigación realizada y la revisión de las referencias e instrumentos presentado, siempre será beneficiosa el uso de la tecnología con la finalidad de tener un buen gobierno.

En cuanto a la variable de gobierno, como se refleja en el análisis descriptivo de los 48 ciudadanos encuestados de los cuales el nivel malo tiene un 10%, el regular 42% y el bueno un 48%. Estos resultados exterioriza que la

variable de gobierno digital se está trabajando apropiadamente por parte de los ciudadanos de una institución en la Región de Ancash. Estos resultados reflejan que los ciudadanos están de acuerdo que la modernización digital sobre la atención al ciudadano es muy importante a fin de satisfacer sus necesidades en las diversas gestiones que hace con la institución.

Dichos estos resultados tienen semejanza a la tesis de Mayanga (2022) de su totalidad de encuestados resulta que el 87,9% se encuentra en un nivel normal de control digital, mientras que el 12,1% se encuentra en un nivel deficiente.

De igual manera la tesis de Herrera (2022) obtuvo según el nivel de las dimensiones de la gobernanza digital, las tecnologías digitales se encontraron en medio (56 %), seguido de alto (44 %); Esto se debe a que la provincia de Moyobamba ha promovido moderadamente las TIC a los ciudadanos, por lo que es necesario fortalecer la relación, comunicación e intercambio de información entre servidores y ciudadanos. En el entorno digital tenemos un nivel alto con un 56%, seguido de un promedio con un 44%; Esto se debe a que la empresa ha implementado dispositivos digitales conectados por redes de datos interregionales que permiten a los servidores desarrollar sus actividades, realizar sus tareas y aumentar los datos. De manera similar, se encontró los servicios digitales con un 64 por ciento, seguido por los medios con un 36 por ciento.

Esto se debe a que la empresa utiliza tecnologías digitales que permiten facilitar los procesos entre servidores, además existe una mesa virtual de repuestos que incentiva a los ciudadanos a realizar las gestiones administrativas desde su ubicación.

En cuanto a la atención al ciudadano se evidencia que la variable atención al ciudadano, como se refleja en el análisis descriptivo de los 48 ciudadanos encuestados de los cuales el nivel malo tiene un 4%, el regular 16% y el bueno un 28%. Estos resultados exteriorizan que la variable de atención al ciudadano se está trabajando apropiadamente por parte de los ciudadanos de una institución en la Región de Ancash, por consiguiente los ciudadanos piensan

que el servicio es sobrepasar las expectativas del usuario que demanda una necesidad en ser atendida.

De los resultados de (Ambrocio, 2020) se asemejan mucho a los nuestros, donde se observa que el 39.19 % de los encuestados reportan que la atención al cuidado en la SUNEDU es alta siendo la prevalencia promedio de 56.76% y media prevalencia de 4.05% baja.

Así mismo en tesis de Herrera (2022) La atención ciudadana se encontró en un buen nivel del 100% en relación a la atención misma. Esto sugiere que es importante que los municipios generen confianza al proporcionar la información solicitada por los residentes y garantizar que los funcionarios municipales se adhieran al lenguaje apropiado cuando brinden atención administrativa el proceso es organizado y transparente. Finalmente, alcanzamos un buen nivel del 100% en cuanto a servicios o productos brindados. Por esta razón, es importante desarrollar adecuadamente procesos internos que permitan que el personal y los empleados trabajen en equipo a fin de lograr los objetivos institucionales, entregar los servicios que brinda la empresa y brindar la información solicitada por el público de manera oportuna. se deduce que existen predominio de los buenos niveles en ambas dimensiones.

El esfuerzo continuo de la organización por mantener el status que lo diferencia de sus similares, ello demanda estar pendiente de las necesidades de los usuarios en todo lugar y tiempo, trabajando de manera proactiva adelantándose a los hechos.

Según la primera Hipótesis específico se da la significancia y correlación entre la tecnología digital y la atención al ciudadano, de la aplicación paramétrica Rho Spearman se visualizó que el valor del coeficiente de tipo bilateral $p= 0.000$, por lo tanto, se acepta la hipótesis general establecida, así mismo el coeficiente de correlación fue positiva alta al obtener un valor de 0.703; la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); entonces resulta que, se acepta la hipótesis alterna. Consiguientemente, existe una correlación significativa entre la dimensión 1 de gobierno digital y la variable 2 de la tesis.

Así mismo Quispe (2021) en su trabajo de investigación, sus resultados mostraron una alta correlación positiva entre la dimensión y la variable de investigación, el valor fue de 0.719, Se evidencia que existe una alta relación entre la gestión digital y la atención al cliente entre los usuarios del municipio, además, el nivel de significancia . es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. De igual manera en su tesis Delgado (2022) obtuvo un valor Rho de Spearman de 0.567 asimismo, obtener una correlación moderada tiene un valor de significancia de 0.001 y variables menores a 0.05; Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

En ambas entidades del estado se está trabajando a fin de ofrecer el tema de valor público, lo cual es clave en un gobierno digital (DG), donde se busca mantener y ofrecer un servicio diferenciado y de calidad, acortando de manera muy importante los tiempos de espera, sobre todo al grupo más vulnerable, se está buscando la mejora continua en la gestión por procesos en sus diferentes áreas aprovechando las ventajas y bondades de las TIC'S, esto se respalda con la tesis de Vásquez (2021), el cual llegó a la conclusión de que el nivel de desarrollo del gobierno digital (DG), va depender mucho de la gestión por procesos, en donde los servidores del estado deben estar comprometidos en todos los eslabones que conforman la cadena de valor, también indica que la estructura organizacional de las entidades del estado deben estar diseñadas de acuerdo a los lineamientos establecidos por un gobierno digital (GD) con el objetivo de generar valor público

Según la segunda hipótesis específica la significancia y correlación entre el entorno digital y la atención al ciudadano. de la aplicación paramétrica Rho Spearman se visualizó que el valor del coeficiente de tipo bilateral $p= 0.000$, por lo tanto, se acepta la hipótesis general establecida, así mismo el coeficiente de correlación fue positiva moderada al obtener un valor de 0.691; la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); entonces resulta que, se acepta la hipótesis alterna. Consiguientemente, existe una correlación significativa entre la dimensión 2 de gobierno digital y la variable 2 de la tesis.

De igual manera Sánchez (2022) obtuvo un valor de 0,679, que se consideró significativamente positivo, lo que indica que el gobierno

electrónico afecta el nivel de actividad que presentan los empleados, por lo que se requieren medidas a fin de promover la inclusión de herramientas técnicas que brinden información a los empleados. y usuarios, también Linares (2022) En cuanto a los resultados descriptivos, el 23,8 y el 33,7 por ciento de los ciudadanos que experimentaron la comunicación digital consideraron igualmente poca atención al ciudadano, mientras que el 37,1 ciudadanos valoraron la dimensión de la comunicación digital como un nivel normal, y también consideraron el nivel de servicio medio. ciudadanos 32% más 11,9% ciudadanos que experimentaron un muy buen nivel de comunicación con los ciudadanos también experimentaron un alto nivel de servicio al ciudadano. Lo que se destaca de estos resultados es que del 48,5 por ciento de los ciudadanos que calificaron el servicio cívico como promedio, el 52,5 por ciento indicó una comunicación digital regular.

Todo lo mencionado se evidencia con el trabajo de investigación de Luna (2019), que de acuerdo a sus resultados concluyen que el gobierno digital (GD), trae consigo un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, y esto es posible gracias al uso intensificado de las TIC's, las cuales están enfocados en la gestión, planificación y administración; como una forma nueva de gobierno, el cual va tener como objetivo, mejorar los servicios de atención e información que se brinda a la ciudadanía y organizaciones con la finalidad que de esta forma aumente la transparencia y ubicando al ciudadano y a sus necesidades como prioridad de la entidad del estado.

Según la tercera hipótesis especifica sus resultado de la relación cambiante de servicio digital y atención al ciudadano es de un coeficiente de correlación de 0.704; Valor $p = 0.001$, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); entonces resulta que, se acepta la hipótesis alterna. Consiguientemente, existe una correlación significativa entre la dimensión 3 de gobierno digital y la variable 2 de la tesis.

Este resultado lleva a asumir la postura de Abarca (2021) que de modo resultado existe una correlación positiva moderada de 0,476, existiendo relación entre el principio de transparencia y la modernización de

la gestión. Asimismo, el valor de significancia fue de 0,008; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula, así mismo en su investigación de De la Cruz (2023) Con respecto a la dimensión calidad de atención, los resultados obtenidos correspondieron a un nivel alto de 36,67%, que corresponde al valor máximo expresado por alguna de las cuatro dimensiones de conocimiento estratégico digital y capacidad de respuesta, y esta dimensión tiene un valor de 26,67. La empatía se mantiene, el canal de atención es del 30%.

Así mismo Vásquez (2021) señaló en su estudio que ambas variables examinadas después de la estadística de Pearson mostraron una correlación moderadamente positiva entre ambas variables, lo que sugiere que la falta de pago de impuestos afecta los aumentos de impuestos reportados en el estudio. Esto difiere de otros estudios que han demostrado que la obligación de pagar y heredar impuestos está influenciada por varios factores. Con base en los resultados obtenidos, concluye que, además del nivel de regulación y multas, el nivel de recaudación del impuesto vehicular no se cumple en su totalidad. Estos dos últimos están incluidos en el impuesto acumulado.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó del objetivo general que si existe relación directa entre el gobierno digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado en Áncash; se confirmó mediante la constatación de la aplicación Rho Spearman al obtener un valor positivo alto, existiendo una correlación significativa entre las variables.

Segunda: Se comprobó que si existe relación directa con la tecnología digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado, ya que se continuará con el proceso de despliegue y ampliación de infraestructura, herramientas y plataformas tecnológicas para seguir velando por una mejor atención a los ciudadanos con ética, calidad y profesionalismo.

Tercera: Se determinó que si existe relación directa con el entorno digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado, ya que se ha utilizado una variedad de herramientas técnicas a través de una plataforma digital que ya está funcionando y ha demostrado versatilidad a través de un entorno digital fácil de usar.

Cuarta: Se ha determinado del último objetivo específico que si existe relación directa con el Servicio digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado, debido a que se apresurará la información a fin de fortalecer la relación de confianza y transparencia con el público, esforzándose por mantener una relación sólida, gracias al uso de las TIC en sus diferentes formas en el servicio.

VII. RECOMENDACIONES

A los funcionarios de la institución, considerando la pandemia reciente como una amenaza que ninguna pandemia anterior ha visto, incentivar la introducción de plataformas digitales, actualizar los sitios web institucionales con nuevas herramientas técnicas para aumentar la transaccionalidad y documentar los procedimientos para los usuarios dentro y fuera de las instalaciones. Es decir, agregar nuevas opciones de acceso para acelerar los procesos de gestión.

A la dirección de la entidad, que realiza un gran esfuerzo de apoyo y gestión, apostar por la digitalización de documentos de todo tipo, dando agilidad y dinamismo a los trámites administrativos dando resultados más eficientes en toda la gestión documental para la ampliación de la infraestructura, técnica sustentada en la normativa vigente del gobierno digital del Perú.

Al área de tecnología de la información, están implementando continuamente la integración de los sistemas que manejan con el fin de utilizar datos e información compatibles y evitar la duplicidad de información, ya que todos los miembros de una organización pueden acceder a diferentes actividades, mejorando en gran medida la atención y la prestación de servicios.

A los directores generales de la institución, en colaboración con el departamento de RRHH, se recomienda realizar formación continua sobre los beneficios del uso de las TIC mediante pruebas por las que ya están apostando y cuentan con ejemplos de otras entidades. Así, podremos adaptarnos a este cambio positivo que conduce a la eficiencia y agilidad en la administración.

REFERENCIAS

- Abarca, A. (2021). *Gobierno digital y modernización de la gestión en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74426>
- Ambrocio, T. (2020). *Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en SENEDU, Lima 2020*. [Tesis de Doctorado. Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58852>
- Anzalone, A. (2014). Elementos para una Perspectiva Filosófica del trabajo. *Lexsocial*, 5(2),133 -152.
- Arevalo, Y. (2021). *Práctica pedagógica y desempeño docente de los profesores de una institución educativa pública de Piura, 2021*. [Tesis de Mestría. Universidad Cesar Vallejo, Piura]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79749>
- BID. (2020). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de <https://www.iadb.org/es/dialogo-regional-de-politica/la-red-de-gobierno-electronico-de-america-latina-y-el-caribe>
- Cerna, I. (2022). *La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal asistencial del hospital de Cañete 2022*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vasllejo, Cañete]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100521>
- Cuenca, A. (2021). Tecnonacionalismo, la estrategia de China para ser una potencia tecnológica. *Fondo Monetario Internacional*. <https://elordenmundial.com/tecnonacionalismo-estrategia-china-potencia-tecnologica-gepolitica>
- Delgado, J. (2022). *Carga procesal y desempeño laboral de los servidores de una entidad pública de Piura 2022*. [Tesis de Mestría. Universidad César Vallejo, Piura]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96003>
- Delgado, M. (2022). *Gestión administrativa y atención al usuario de los servidores de la red de salud de Bagua Grande, 2022*. [Tesis de Mestría. Universidad César Vallejo, Bagua Grande]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97685>
- Fernandez, J. (2021). *El gobierno electrónico como espacio de paradiplomacia en Oaxaca y Puebla*. Puebla. <https://doi.org/10.18601/16577558.n33.11>
- Gálvez, J. (2022). *Gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84529>

- Garcia, G. (2021). Innovación y tecnología en Japón: lecciones por aprender. https://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2021/DIEEEO39_2021_GLOGAR_Japon.pdf
- Gonzales, B. (21 de Mayo de 2022). *CIDE*. doi:<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Gurtubay, N. (2022). La Digitalización humanizada del servicio de atención al cliente en seguros: Impacto del proyecto de ley de servicios de atención al cliente. [Tesis del Máster en Dirección de Entidades. Universitat de Barcelona, Cataluña]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2445/193603>
- Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Scielo*. 29(2) Recuperado el 21 de mayo de 2023, https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-27892019000200259
- Hernández, F. (2022). *Gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022*. [Tesis de Mestría. Universidad Cesar Vallejo, Lamas]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95821>
- Herrera, H. (2022). *Gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022*. [Tesis de Mestría. Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93927>
- Holguin, J. (2020). Competencias digitales, liderazgo distribuido y resiliencia docente en contextos de pandemia. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71064>
- Ibarra, L. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71300>
- Julca, R. (2020). *Ejecución de obras desde la perspectiva de consultores en el Plan Integral Cuenca Canete y Rimac, Lima-2019*. [Tesis de Maestría. Universidades César Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40638>
- Kofi, A. (2022). *Evaluación de la implementación del gobierno electrónico en Ghana*. doi:<https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip420>
- Leon, L. (2009). La atención: Un proceso Psicológico básico. *Pensando Psicología*, 5(8). 92-100 <https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/150730/555786.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Linares, I. (2022). *Gobierno digital y atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Iquitos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96821>

- Manrique, S. (2021). *Control interno y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria - INPE de Lima, 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84323>
- Marin Garcia, A. (2021). Filosofía Política. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/filosofia-politica.html>
- Mayanga, A. (2022). *Gobierno Digital y la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipa*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo), Chiclayo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78463>
- Moncayo, G. (2021). Neoinstitucionalismo, transparencia y Gobierno electrónico: Calidad de vida en Bogotá y otras ciudades colombianas. *Revista Sarance*, 124(45) 118-142. <https://doi.org/10.51306/ioasarance.045.08>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental*. Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/80), Santiago. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf
- Novela, A. (2022). Participación infantil, política local y entorno digital: Visiones y usos entre los municipios españoles. *Revista Comunicar*, 69(3) doi:<https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=69&articulo=69-2021-03>
- PCM (2021). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS%20029-2021-PCM.pdf.pdf>
- Pereyra, M. (2021). *La Ley de gobierno digital y su implicancia en la ciberdefensa del Estado Peruano, 2021*. [Tesis de Doctorado. Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68971>
- Polo, I. (2000). *Fundamentos Filosóficos de los Derechos Humanos*. Recuperado el 21 de mayo de 2023, de Plataforma de Derecho y Ciencias Sociales: <https://leyderecho.org/fundamentos-filosoficos-de-los-derechos-humanos/>
- Pulat, Askerov. (2022). La economía digital como dirección prioritaria para el desarrollo del espíritu empresarial innovador moderno en Rusia. *Scopus*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85055926940&origin=resultslist&sort=plf->

f&src=s&sid=f60af0b83ebdd12315123e4be99b9f33&sot=b&sdt=b&s=%28TITLE-ABS-KEY%28gobierno+digital%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28estado%29%29&sl=59&sessionSearchId=f60af0b83

- Quintana, A. (2022). Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los servidores de la red asistencial de Piura, 2022. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Piura]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94962>
- Quiroz, J. (2018). Ciudadanía e igualdad para la Construcción de la Democracia. *redalyc.org*, 169(25) 147-176. <https://www.redalyc.org/journal/2110/211057973007/html/>
- Quispe, F. (2021). *Gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar - San Miguel, 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71184>
- Reyes, E., & Sanchez, J. (2020). *El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará 2020*. [Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo, Huaraz]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63460>
- Ricalde, T. (2023). *Calidad de servicio de transporte público urbano y la satisfacción de los usuarios Cusco, 2022*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110074>
- Rousseau, J. (1999). *El Contrato Social*. elaleph.
- Salamanca, R. (2022). *Modernización del estado y calidad de atención al público en las Fiscalías Penales durante la pandemia, Huaraz 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81013>
- Salirrosas, L. (2022). *Gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022*. [Tesis de Doctorado. Universidad César Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95800>
- Sanchez, C. (2022). *Modernización de la gestión pública y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Recuay – 2022*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/115091>
- Sanchez, J. (2020). *La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos*. [Tesis Doctorado, Madrid] <http://espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:CiencEcoEmp-Jcsanchez&dsID=Documento.pdf>
- Taiano, D. (2022). *La aplicación de las normas de control interno 407 y la incidencia en la gestión administrativa de talento humano en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de durán 2019 - 2020*. [Maestría en Administración Pública. Universidad Estatal del

Milagro].<https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5909/DOMENICA%20STEFFI%20TAIANO%20ALVARADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez, D. (2021). *Gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81263/V%c3%a1squez_BD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vega, C. (2021). *Acceso a la información pública y mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/71302>

Virginia, M. (2023). *Grupo de Trabajo Ciudadanía Digital*. *gub.uy*:
<https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/comunicacion/publicaciones/construyendo-ciudadania-entornos-digitales-punto-partida/construyendo>

Wolpes, O. (2022). *Retos del gobierno electrónico en la transformación digital de la administración pública en Cuba*. [Tesis de Doctor. Universidad de las Americas, Cuba]

Yusuf, C. (2022). *Mecanismos que fomentan la sostenibilidad de propuestas de valor actualizadas de proyectos de gobierno electrónico implementados en África subsahariana: un caso de evaluación realista de Nigeria y Ruanda*. [Tesis de Master, Universidad Politecnica de Madrid]
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/isd2.12256>

Zang, E. (2022). *Perfil del puesto y eficiencia de los servidores en un municipio del Cuzco 2022*. [Tesis de Mestría. Universidad César Vallejo, Lima]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/102627>

ANEXOS

1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización.

Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Nivel de Rango
Variable 1: Gobierno Digital	Es el medio por el cual se busca modernizar la gestión pública a través del uso y ventajas de las tecnologías, para que las organizaciones estatales sean más dinámicas en todos sus procesos en el cumplimiento de sus objetivos en beneficio de los usuarios. Abarca (2021)	Según la definición de la variable gobierno digital será evaluada mediante un instrumento a través de la escala de Likert – Ordinal.	Tecnología digitales	- Tecnologías de la información - Tecnologías de la comunicación	Ordinal Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [21 – 49> Regular [50 – 78> Bueno [79 – 105>
			Entorno Digital	- Ámbito habilitado por las tecnologías. - Dispositivos digitales interconectados		
			Servicio digital	- Uso de tecnologías digitales. - Mesas de partes virtuales.		
Variable 2: atención al ciudadano	Es el servicio es sobrepasar las expectativas del usuario que demanda	Según la definición de la variable atención al	Capacidad de respuesta	▪ Trámites en tiempo razonable ▪ Disposición de funcionarios ▪ Interés de los funcionarios por las inquietudes	Ordinal Escala de Likert 1. Nunca	Malo [21 – 49> Regular [50 – 78>
			Simplificación	▪ Nivel de capacitación de servidores Priorización de servicios y procedimientos.		

	una necesidad en ser atendida, es el esfuerzo continuo de la organización por mantener el status que lo diferencia de sus similares. Delgado (2022)	ciudadano será evaluada mediante un instrumento a través de la escala de Likert – Ordinal.	administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eliminación de procedimientos innecesarios. ▪ Reducción de plazos para atender solicitudes 	2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre e 5. Siempre	Bueno [79 – 105>
			Canales de atención	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención individualista, empleados amables con comportamiento confiable. ▪ Entorno agradable y aporta calidad. ▪ Canales virtuales, presenciales y seguimientos de trámite 		

2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario del Servicio de Gobierno Digital y Ciudadanía, con este cuestionario quieres obtener información sobre las últimas novedades, solicitamos tu colaboración, para responder a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y su información se mantendrá confidencial. Marque (X) la opción que considere correcta para cada uno, considerando una escala valorativa:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

INSTRUMENTO QUE MIDE : GOBIERNO DIGITAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Tecnología Digital					
1	Piensa que el monitoreo a través de la tecnología de la información recomendada por la institución es adecuada.					
2	¿Piensa usted, que las tecnologías de la información se han implementado con éxito en el Instituto?					
3	Piensa usted, que el uso de la tecnología de la información disponible en la institución le ayuda a ahorrar tiempo.					
4	Considera usted que la Institución ha implementado de manera eficiente las tecnologías de la comunicación.					
5	¿Cree que la comunicación entre los servidores de la organización a través de dispositivos móviles es efectiva?					
6	Piensa usted que usar la tecnología de comunicación proporcionada por la institución lo ayuda a ahorrar tiempo.					
7	La ejecución de procedimientos sistematizados permite socializar los datos e información entre los colaboradores.					
	Entorno Digital	1	2	3	4	5
8	¿Cree que el apoyo de la infraestructura digital con la que cuenta la institución les permite a los funcionarios cumplir con sus funciones?					

9	Piensa usted que la introducción de las tecnología en diferentes áreas de la institución, permite mejorar la interacción con el servidor.					
10	Piensa usted que la introducción de las tecnología en diferentes áreas de la institución, permite mejorar la interacción con el servidor.					
11	¿Piensa usted el uso de dispositivos digitales conectados a través de la red de datos que tiene la institución le ayudará a ahorrar dinero?					
12	Piensa usted que el internet con la que cuenta la institución, le permite a los funcionarios a desplegar eficientemente sus diligencias.					
13	¿Cree usted que el apoyo de métodos digitales que tiene la dependencia les permite a los servidores públicos cumplir con sus tareas?					
14	Considera usted que la institución brinda una adecuada información a través de las plataformas digitales.					
	Servicio Digital	1	2	3	4	5
15	Piensas que las herramientas digitales del Municipio, permiten simplificar tu gestión.					
16	Cree que el acceso a la plataforma virtual de mesa de partes de la Institución, beneficia a los ciudadanos en el ahorro de dinero y tiempo.					
17	Cuando usa la plataforma virtual de mesa de partes de la Municipalidad, es de fácil acceso para tramitar sus gestiones.					
18	Considera usted el uso de la plataforma virtual de mesa de partes de la Municipalidad es de fácil acceso					
19	¿Cree que la inmersión de la firma electrónica por parte del municipio ha ayudado a mejorar el proceso administrativo?					
20	Piensa usted que la institución da respuesta a los trámites administrativos a través del correo institucional.					
21	Piensa usted que hay información actualizada en la web del municipio.					

INSTRUMENTO QUE MIDE : ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Capacidad de Respuesta					
1	Se realiza una correcta inducción a los colaboradores sobre uso de la tecnología para ayudar a brindar mejores servicios a los ciudadano.					
2	Se capacita al personal sobre el correcto uso de la tecnología para medir los procesos y mecanismos de diversas áreas de la institución.					
3	El proceso de tramites se facilita aumentando los medios o métodos electrónicos adecuados de atención de la población.					
4	Basado en su experiencia, cree que el personal del consejo municipal tiene las habilidades y capacidades electrónicas para atender a los ciudadanos.					
5	Considera usted que el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Municipalidad provincial de Moyobamba, le permiten ahorrar tiempo.					
6	Basado en su experiencia, cree que el personal del consejo municipal tiene interés por las inquietudes del ciudadano, para satisfacer sus necesidades.					
7	Basado en su experiencia, cree que el personal del consejo municipal tiene las habilidades, capacidades y modernización electrónica para atender a los ciudadanos.					
	Simplificación Administrativa	1	2	3	4	5
8	Los trabajadores del sector público informan a los usuarios de forma adecuada, en un lenguaje sencillo, claro y accesible, de los pasos que deben seguir para solicitar determinados servicios.					
9	El personal de servicio público de la institución, le facilita la utilización de personal en un expediente conformado por solicitudes de servicio.					
10	Los servidores públicos de la entidad del estado entienden las necesidades específicas de los ciudadanos					

11	Observa usted que los servidores públicos de la dependencia gubernamental tienen la responsabilidad de identificar y velar por los intereses de sus usuarios.					
12	Cuando solicita un servicio de una agencia gubernamental, las autoridades retrasan la solicitud.					
13	La institución proporciona procedimientos inadecuados o desactualizados para realizar el trabajo requerido.					
14	La entidad del estado cumple con la prestación de los servicios en el tiempo que promete hacerlo, implementando mesas de parte electrónicas.					
	Canales de Atención	1	2	3	4	5
15	¿Sientes que el personal de la institución del estado te inspira a tener confianza en su atención para ti?					
16	Los servicios que brinda el concejo son confiables y accesibles para todos los usuarios.					
17	Cuando va a la institución, los funcionarios son amables con usted y le da recomendaciones sobre las tecnologías instaladas.					
18	Al realizar los pagos a través de dispositivos electrónicos se asegura la mejor protección del ciudadano y de la institución.					
19	La atención al ciudadano en el check-in mediante tecnología reduce el tiempo de espera para el servicio.					
20	Todo servicio aplicado a través del uso de tecnología aumenta su efectividad para con la ciudadanía.					
21	El lenguaje utilizado por los funcionarios de la institución, es el adecuado en las veces que va al palacio municipal.					

3. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.

DECLARACIÓN JURADA DE CONOCIMIENTO DE REQUISITOS PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

Yo, GIUSEPPI CHUMBIAUCA CASTILLO con DNI Nro. 45979733, código de alumno 7002807424 de la Maestría en **Gestión Pública**, domiciliado en Jr. Candelaria Villar 635, Distrito de Independencia, Provincia de Huaraz y Departamento de Ancash, con numero de celular 994584514.

DECLARO BAJO JURAMENTO: Tener conocimiento de las siguientes obligaciones y requerimientos a cumplir para la sustentación de mi Tesis Titulada: El Gobierno Digital y la atención al ciudadano en una entidad del Estado, Región Ancash – 2023, de conformidad con la Guía del estudiante de Posgrado, publicada en el Portal de Transparencia de la UCV:

1. Haber aprobado todas las asignaturas previas a la última Experiencia Curricular de Investigación (3er ciclo de Maestrías y 6to ciclo Doctorados). No podrá sustentar el alumno o alumna que aún tenga cursos pendientes de aprobación, lo cual se evidenciará en TRILCE. En el caso de que se identifique su incumplimiento se procederá a anular la nota de sustentación y por ende desaprobará la experiencia curricular.
2. Levantar las observaciones realizadas por el asesor y el revisor dentro de los plazos establecidos según el desarrollo del sílabo.
3. Contar con el Dictamen Final de Aprobación del Proyecto
4. Contar el Dictamen Aprobatorio de Sustentación.
5. Acta de originalidad con un porcentaje igual o menor al establecido por la universidad (reporte de Turnitin 20% - validado y pasado por única vez, por el área del repositorio de la UCV). El CRAI solo emitirá una vez el resultado oficial.
6. Contar con la Certificación del nivel de dominio de inglés o idioma extranjero o lengua nativa en el caso de maestría o de dos idiomas extranjeros para doctorado. (El alumno que no obtenga el certificado de inglés u otro idioma no tendrá la condición de egresado hasta cumplir con el requerimiento solicitado, así como tampoco podrá gestionar su grado).
7. Respetar la fecha, lugar y hora programada para la sustentación (solicitando la forma online).

En base a lo señalado, acepto conocer y me comprometo a cumplir con todos los requerimientos y exigencias establecidas por la Escuela de Posgrado de la UCV, cualquier incumplimiento queda bajo mi responsabilidad sin lugar a reclamo u observación.

Para que así conste a los efectos oportunos, firmo la presente declaración.



GIUSEPPI CHUMBIAUCA CASTILLO
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
DNI 45979733

GIUSEPPI CHUMBIAUCA CASTILLO

D.N.I. N° 45979733

4. Validez de experto

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Julio Francisco Chumbiauca Castillo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Especialista Regional de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de Amazonas
Institución donde labora:	OSINERMING
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X) Contador Publico
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Administración de Negocio.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de instrumento de gobierno digital y atención al ciudadano
Autor (a):	Giuseppi Chumbiauca Castillo
Objetivo:	Medir el gobierno digital y la atención al ciudadano
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	50 ciudadanos
Dimensiones:	Tecnologías digitales, entorno digital y servicio digital
Confiabilidad:	0,902
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bueno [21 – 49>, Regular [50 – 78> y Malo [79 – 105>
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno digital, elaborado por Giuseppe Chumbiauca Castillo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gobierno Digital

Definición de la variable:

Es el medio por el cual se busca modernizar la gestión pública a través del uso y ventajas de las tecnologías, para que las organizaciones estatales sean más dinámicas en todos sus procesos en el desempeño de sus objetivos en favor de los usuarios. Abarca (2021)

Dimensión 1: Tecnologías Digitales

Definición de la dimensión:

Es un sistema de desarrollo representado digitalmente, que también brindar diferentes tipos de servicios a usuarios con atención a través de plataformas digitales. Quispe (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Tecnologías de la información - Tecnologías de la comunicación	1. Piensa que el monitoreo a través de la tecnología de la información recomendada por la institución es adecuada.	4	4	4	
	2. ¿Piensa usted, que las tecnologías de la información se han implementado con éxito en el Instituto?	4	4	4	
	3. Piensa usted, que el uso de la tecnología de la información disponible en la institución le ayuda a ahorrar tiempo.	4	4	4	
	4. Considera usted que la Institución ha implementado de manera eficiente las tecnologías de la comunicación.	4	4	4	
	5. ¿Cree que la comunicación entre los servidores de la	4	4	4	

	organización a través de dispositivos móviles es efectiva?				
	6. Piensa usted que usar la tecnología de comunicación proporcionada por la institución lo ayuda a ahorrar tiempo.	4	4	4	
	7. La ejecución de procedimientos sistematizados permite socializar los datos e información entre los colaboradores.	4	4	4	

Dimensión 2: Entorno Digital

Definición de la dimensión:

Entorno Digital

Estas son todas las plataformas y aplicaciones que nos permiten colaborar virtualmente como personas y organizaciones. Alonso et al. (2023)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Ámbito habilitado por las tecnologías. - Dispositivos digitales interconectados	1. ¿Cree que el apoyo de la infraestructura digital con la que cuenta la institución les permite a los funcionarios cumplir con sus funciones?	4	4	4	
	2. Piensa usted que la introducción de las tecnología en diferentes áreas de la institución, permite mejorar la interacción con el servidor.	4	4	4	
	3. Piensa usted que la introducción de las tecnología en diferentes áreas de la institución, permite mejorar la interacción con el servidor.	4	4	4	
	4. ¿Piensa usted el uso de dispositivos digitales conectados a través de la red de datos que tiene la institución le ayudará a ahorrar dinero?	4	4	4	
	5. Piensa usted que el internet con la que cuenta la institución, le permite a los funcionarios a desplegar eficientemente sus diligencias.	4	4	4	
	6. ¿Cree usted que el apoyo de métodos digitales que tiene la dependencia les permite a los servidores públicos cumplir con sus tareas?	4	4	4	
	7. Considera usted que la institución brinda una adecuada información a través de las plataformas digitales.	4	4	4	

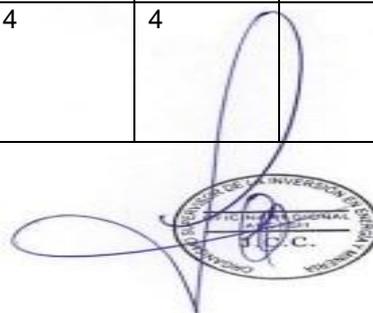
Dimensión 3: Servicio Digital

Definición de la dimensión:

Se refiere al contenido y los datos entregados en forma absoluta o fragmentada a través de Internet u otras redes similares con funciones automáticas fuera de línea que explotan completamente las tecnologías digitales y crear valor para la sociedad. Quispe (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Uso de tecnologías digitales. - Mesas de partes virtuales.	Piensas que las herramientas digitales del Municipio, permiten simplificar tu gestión.	4	4	4	
	Cree que el acceso a la plataforma virtual de mesa de partes de la Institución, beneficia a los ciudadanos en el ahorro de dinero y tiempo.	4	4	4	
	Cuando usa la plataforma virtual de mesa de partes de la Municipalidad, es de fácil acceso para tramitar sus gestiones.	4	4	4	
	Considera usted el uso de la plataforma virtual de mesa de partes de la Municipalidad es de fácil acceso	4	4	4	
	¿Cree que la inmersión de la firma electrónica por parte del municipio ha ayudado a mejorar el proceso administrativo?	4	4	4	
	Piensa usted que la institución da respuesta a los trámites administrativos a través del correo institucional.	4	4	4	
	Piensa usted que hay información actualizada en la web del municipio.	4	4	4	

CHUMBIAUCA CASTILLO, JULIO FRANCISCO



1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Julio Francisco Chumbiauca Castillo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Especialista Regional de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de Amazonas
Institución donde labora:	OSINERMING
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X) Contador Publico
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Administración de Negocio.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de instrumento de gobierno digital y atención al ciudadano
Autor (a):	Giuseppi Chumbiauca Castillo
Objetivo:	Medir el gobierno digital y la atención al ciudadano
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	50 ciudadanos
Dimensiones:	Tecnologías digitales, entorno digital y servicio digital
Confiabilidad:	0,902
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Malo [21 – 49>, Regular [50 – 78> y Bueno [79 – 105>
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

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

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Atención al Ciudadano

Definición de la variable: Atención al ciudadano

Son los méritos de cada servicio individual en la administración estatal se caracteriza por la satisfacción. Así mismo, se refiere al cuidado de los ciudadanos que refleja la percepción de la calidad que los ciudadanos espera servicio atento y capacidad de respuesta a sus necesidades. Linares (2022)

Dimensión 1: La Capacidad de Respuesta

Definición de la dimensión:

Se trata de labores basadas en los conocimientos alcanzados y las destrezas perfeccionadas que permiten a las organizaciones percibir y desenvolverse con eficacia. De la Cruz (2023)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Tramites en tiempo razonable - Disposición de funcionarios - Interés de los	Se realiza una correcta inducción a los colaboradores sobre uso de la tecnología para ayudar a brindar mejores servicios a los ciudadano.	4	4	4	
	Se capacita al personal sobre el correcto uso de la tecnología para medir los procesos y mecanismos de diversas áreas de la institución.	4	4	4	
	El proceso de tramites se facilita aumentando los medios o métodos electrónicos adecuados de atención de la población.	4	4	4	
	Basado en su experiencia, cree que el personal del consejo municipal tiene las habilidades y capacidades electrónicas para atender a los ciudadanos.	4	4	4	
	Considera usted que el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Municipalidad provincial de	4	4	4	

funcionarios por las inquietudes	Moyobamba, le permiten ahorrar tiempo.				
	Basado en su experiencia, cree que el personal del consejo municipal tiene interés por las inquietudes del ciudadano, para satisfacer sus necesidades.	4	4	4	
	Basado en su experiencia, cree que el personal del consejo municipal tiene las habilidades, capacidades y modernización electrónica para atender a los ciudadanos.	4	4	4	

Dimensión 2: La Simplificación Administrativa

Definición de la dimensión:

La Simplificación Administrativa

Se aplica a todos los empujes estatales en interés de los ciudadanos, es decir, de la comprensión, orientación y cuestiones relacionadas con el pago de servicios de las personas. Linares (2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
- Nivel de capacitación de servidores Priorización de servicios y procedimientos. - Eliminación de procedimientos innecesarios. - Reducción de plazos para atender solicitudes	El personal de servicio público de la institución, le facilita la utilización de personal en un expediente conformado por solicitudes de servicio.	4	4	4	
	Los servidores públicos de la entidad del estado entienden las necesidades específicas de los ciudadanos	4	4	4	
	Observa usted que los servidores públicos de la dependencia gubernamental tienen la responsabilidad de identificar y velar por los intereses de sus usuarios.	4	4	4	
	Cuando solicita un servicio, los servidores públicos de la entidad del estado entienden las necesidades específicas de los ciudadanos	4	4	4	
	Cuando solicita un servicio de una agencia gubernamental, las autoridades retrasan la solicitud. .	4	4	4	
	La institución proporciona procedimientos inadecuados o desactualizados para realizar el trabajo requerido	4	4	4	
	La entidad del estado cumple con la prestación de los servicios en el tiempo que promete hacerlo, implementando mesas de parte electrónicas.	4	4	4	

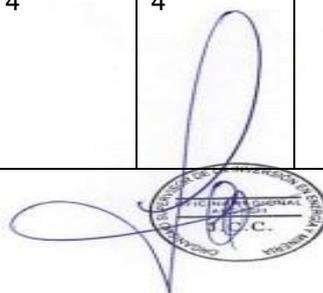
Dimensión 3: Canales de Atención

Definición de la dimensión:

Captará los momentos exactos de comunicación que suceden con los ciudadanos y las instituciones del Estado. Esta declaración está determinada por las destrezas explícitas, los conocimientos, las actitudes, la cultura, el origen, los credos socioculturales y los valores de las personas involucradas. Herrera (2022, pág. 18)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualista, empleados amables con comportamiento confiable. Entorno agradable y aporta calidad. Canales virtuales, presenciales y seguimientos de trámite	¿Sientes que el personal de la institución del estado te inspira a tener confianza en su atención para ti?	4	4	4	
	Los servicios que brinda el concejo son confiables y accesibles para todos los usuarios.	4	4	4	
	Cuando va a la institución, los funcionarios son amables con usted y le da recomendaciones sobre las tecnologías instaladas.	4	4	4	
	Al realizar los pagos a través de dispositivos electrónicos se asegura la mejor protección del ciudadano y de la institución.	4	4	4	
	La atención al ciudadano en el check-in mediante tecnología reduce el tiempo de espera para el servicio.	4	4	4	
	Todo servicio aplicado a través del uso de tecnología aumenta su efectividad para con la ciudadanía.	4	4	4	
	El lenguaje utilizado por los funcionarios de la institución, es el adecuado en las veces que va al palacio municipal.	4	4	4	

CHUMBIAUCA CASTILLO, JULIO FRANCISCO



1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	GEANCARLO JEFFERSON GAMARRA IBARRA.
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gerente general en la Municipalidad de Independencia
Institución donde labora:	Gerente de administración tributaria y renta
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X) Contador Publico
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Maestría en Gestión Pública

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de instrumento de gobierno digital y atención al ciudadano
Autor (a):	Giuseppi Chumbiauca Castillo
Objetivo:	Medir el gobierno digital y la atención al ciudadano
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	50 ciudadanos
Dimensiones:	Tecnologías digitales, entorno digital y servicio digital
Confiabilidad:	0,902
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Malo [21 – 49>, Regular [50 – 78> y Bueno [79 – 105>
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno digital, elaborado por Giuseppe Chumbiauca Castillo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gobierno Digital

Definición de la variable:

Es el medio por el cual se busca modernizar la gestión pública a través del uso y ventajas de las tecnologías, para que las organizaciones estatales sean más dinámicas en todos sus procesos en el desempeño de sus objetivos en favor de los usuarios. Abarca (2021)

Dimensión 1: Tecnologías Digitales

Definición de la dimensión:

Es un sistema de desarrollo representado digitalmente, que también brindar diferentes tipos de servicios a usuarios con atención a través de plataformas digitales. Quispe (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Tecnologías de la información - Tecnologías de la comunicación	1. Piensa que el monitoreo a través de la tecnología de la información recomendada por la institución es adecuada.	4	4	4	
	2. ¿Piensa usted, que las tecnologías de la información se han implementado con éxito en el Instituto?	4	4	4	
	3. Piensa usted, que el uso de la tecnología de la información disponible en la institución le ayuda a ahorrar tiempo.	4	4	4	
	4. Considera usted que la Institución ha implementado de manera eficiente las tecnologías de la comunicación.	4	4	4	
	5. ¿Cree que la comunicación entre los servidores de la organización a través de dispositivos móviles es efectiva?	4	4	4	

	6. Piensa usted que usar la tecnología de comunicación proporcionada por la institución lo ayuda a ahorrar tiempo.	4	4	4	
	7. La ejecución de procedimientos sistematizados permite socializar los datos e información entre los colaboradores.	4	4	4	

Dimensión 2: Entorno Digital

Definición de la dimensión:

Entorno Digital

Estas son todas las plataformas y aplicaciones que nos permiten colaborar virtualmente como personas y organizaciones. Alonso et al. (2023)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Ámbito habilitado por las tecnologías.	1. ¿Cree que el apoyo de la infraestructura digital con la que cuenta la institución les permite a los funcionarios cumplir con sus funciones?	4	4	4	
	2. Piensa usted que la introducción de las tecnología en diferentes áreas de la institución, permite mejorar la interacción con el servidor.	4	4	4	
	3. Piensa usted que la introducción de las tecnología en diferentes áreas de la institución, permite mejorar la interacción con el servidor.	4	4	4	

- Dispositivos digitales interconectados	4. ¿Piensa usted el uso de dispositivos digitales conectados a través de la red de datos que tiene la institución le ayudará a ahorrar dinero?	4	4	4	
	5. Piensa usted que el internet con la que cuenta la institución, le permite a los funcionarios a desplegar eficientemente sus diligencias.	4	4	4	
	6. ¿Cree usted que el apoyo de métodos digitales que tiene la dependencia les permite a los servidores públicos cumplir con sus tareas?	4	4	4	
	7. Considera usted que la institución brinda una adecuada información a través de las plataformas digitales.	4	4	4	

Dimensión 3: Servicio Digital

Definición de la dimensión:

Se refiere al contenido y los datos entregados en forma absoluta o fragmentada a través de Internet u otras redes similares con funciones automáticas fuera de línea que explotan completamente las tecnologías digitales y crear valor para la sociedad. Quispe (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Piensas que las herramientas digitales del Municipio, permiten simplificar tu gestión.	4	4	4	

- Uso de tecnologías digitales. - Mesas de partes virtuales.	Cree que el acceso a la plataforma virtual de mesa de partes de la Institución, beneficia a los ciudadanos en el ahorro de dinero y tiempo.	4	4	4	
	Cuando usa la plataforma virtual de mesa de partes de la Municipalidad, es de fácil acceso para tramitar sus gestiones.	4	4	4	
	Considera usted el uso de la plataforma virtual de mesa de partes de la Municipalidad es de fácil acceso	4	4	4	
	¿Cree que la inmersión de la firma electrónica por parte del municipio ha ayudado a mejorar el proceso administrativo?	4	4	4	
	Piensa usted que la institución da respuesta a los trámites administrativos a través del correo institucional.	4	4	4	
	Piensa usted que hay información actualizada en la web del municipio.	4	4	4	



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS

.....
Mg. CPC. Geancarlo Jefferson Gamarra Ibarra
SUB GERENTE DE FISCALIZACIÓN

Recibi Conforme

GEANCARLO JEFFERSON GAMARRA IBARRA

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	GEANCARLO JEFFERSON GAMARRA IBARRA.
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gerente general en la Municipalidad de Independencia
Institución donde labora:	Gerente de administración tributaria y renta
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X) Contador Publico
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Maestría en Gestión Pública

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de instrumento de gobierno digital y atención al ciudadano
Autor (a):	Giuseppi Chumbiauca Castillo
Objetivo:	Medir el gobierno digital y la atención al ciudadano
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	50 ciudadanos
Dimensiones:	Tecnologías digitales, entorno digital y servicio digital
Confiabilidad:	0,902
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bueno [21 – 49>, Regular [50 – 78> y Malo [79 – 105>
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

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

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Atención al Ciudadano

Definición de la variable: Atención al ciudadano

Son los méritos de cada servicio individual en la administración estatal se caracteriza por la satisfacción. Así mismo, se refiere al cuidado de los ciudadanos que refleja la percepción de la calidad que los ciudadanos espera servicio atento y capacidad de respuesta a sus necesidades. Linares (2022)

Dimensión 1: La Capacidad de Respuesta

Definición de la dimensión:

Se trata de labores basadas en los conocimientos alcanzados y las destrezas perfeccionadas que permiten a las organizaciones percibir y desenvolverse con eficacia. De la Cruz (2023)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Tramites en tiempo razonable - Disposición de funcionarios - Interés de los	Se realiza una correcta inducción a los colaboradores sobre uso de la tecnología para ayudar a brindar mejores servicios a los ciudadano.	4	4	4	
	Se capacita al personal sobre el correcto uso de la tecnología para medir los procesos y mecanismos de diversas áreas de la institución.	4	4	4	
	El proceso de tramites se facilita aumentando los medios o métodos electrónicos adecuados de atención de la población.	4	4	4	
	Basado en su experiencia, cree que el personal del consejo municipal tiene las habilidades y capacidades electrónicas para atender a los ciudadanos.	4	4	4	
	Considera usted que el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Municipalidad provincial de	4	4	4	

funcionarios por las inquietudes	Moyobamba, le permiten ahorrar tiempo.				
	Basado en su experiencia, cree que el personal del consejo municipal tiene interés por las inquietudes del ciudadano, para satisfacer sus necesidades.	4	4	4	
	Basado en su experiencia, cree que el personal del consejo municipal tiene las habilidades, capacidades y modernización electrónica para atender a los ciudadanos.	4	4	4	

Dimensión 2: La Simplificación Administrativa

Definición de la dimensión:

La Simplificación Administrativa

Se aplica a todos los empujes estatales en interés de los ciudadanos, es decir, de la comprensión, orientación y cuestiones relacionadas con el pago de servicios de las personas. Linares (2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Nivel de capacitación de servidores Priorización de servicios y procedimientos. - Eliminación de procedimientos innecesarios. - Reducción de plazos para atender solicitudes	El personal de servicio público de la institución, le facilita la utilización de personal en un expediente conformado por solicitudes de servicio.	4	4	4	
	Los servidores públicos de la entidad del estado entienden las necesidades específicas de los ciudadanos	4	4	4	
	Observa usted que los servidores públicos de la dependencia gubernamental tienen la responsabilidad de identificar y velar por los intereses de sus usuarios.	4	4	4	

	Cuando solicita un servicio, los servidores públicos de la entidad del estado entienden las necesidades específicas de los ciudadanos	4	4	4	
	Cuando solicita un servicio de una agencia gubernamental, las autoridades retrasan la solicitud. .	4	4	4	
	La institución proporciona procedimientos inadecuados o desactualizados para realizar el trabajo requerido	4	4	4	
	La entidad del estado cumple con la prestación de los servicios en el tiempo que promete hacerlo, implementando mesas de parte electrónicas.	.4	4	4	

Dimensión 3: Canales de Atención

Definición de la dimensión:

Captará los momentos exactos de comunicación que suceden con los ciudadanos y las instituciones del Estado. Esta declaración está determinada por las destrezas explícitas, los conocimientos, las actitudes, la cultura, el origen, los credos socioculturales y los valores de las personas involucradas. Herrera (2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿Sientes que el personal de la institución del estado te inspira a tener confianza en su atención para ti?	4	4	4	
	Los servicios que brinda el concejo son confiables y	4	4	4	

	accesibles para todos los usuarios.				
Atención individualista, empleados amables con comportamiento confiable.	Cuando va a la institución, los funcionarios son amables con usted y le da recomendaciones sobre las tecnologías instaladas.	4	4	4	
Entorno agradable y aporta calidad.	Al realizar los pagos a través de dispositivos electrónicos se asegura la mejor protección del ciudadano y de la institución.	4	4	4	
Canales virtuales, presenciales y seguimientos de trámite	La atención al ciudadano en el check-in mediante tecnología reduce el tiempo de espera para el servicio.	4	4	4	
	Todo servicio aplicado a través del uso de tecnología aumenta su efectividad para con la ciudadanía.	4	4	4	
	El lenguaje utilizado por los funcionarios de la institución, es el adecuado en las veces que va al palacio municipal.	4	4	4	


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA
 OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS

 Mg. GPC. Geancarlo Jefferson Gamarra Ibarra
 SUB GERENTE DE FISCALIZACIÓN
 Recibí Conforme

GEANCARLO JEFFERSON GAMARRA IBARRA.

0 Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MORALES LOAYZA, JOSE ARTURO DNI 09976308	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 16/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU
MORALES LOAYZA, JOSE ARTURO DNI 09976308	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 22/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU
MORALES LOAYZA, JOSE ARTURO DNI 09976308	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 15/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/10/2016 Fecha egreso: 25/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GAMARRA IBARRA, GEANCARLO JEFFERSON DNI 70220622	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/03/2015 Fecha egreso: 22/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GAMARRA IBARRA, GEANCARLO JEFFERSON DNI 70220622	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 04/06/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU
GAMARRA IBARRA, GEANCARLO JEFFERSON DNI 70220622	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 20/12/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHUMBIAUCA CASTILLO, JULIO FRANCISCO DNI 40795082	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN, CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, MBA Fecha de diploma: 25/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/05/2012 Fecha egreso: 02/12/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO PERU
CHUMBIAUCA CASTILLO, JULIO FRANCISCO DNI 40795082	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 17/01/05 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/04/2000 Fecha egreso: 06/08/2004	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
CHUMBIAUCA CASTILLO, JULIO FRANCISCO DNI 40795082	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 22/09/05 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU

Anexo 5: Resultado de similitud del programa Turnitin (el último reporte de Clementina antes de subir a Trilce)

The screenshot displays the CLEMENTINA virtual platform interface. The main content area shows a section titled 'Mis envíos' (My submissions) with a sub-section for 'Parte 1'. Below this, there is a table with the following data:

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
Reporte de similitud - Parte 1	20 jul 2023 - 06:59	27 jul 2023 - 06:59	27 jul 2023 - 06:59	100

Below the table, there is a 'Refrescar Envíos' (Refresh Submissions) button. Further down, there is another table with columns for 'Titulo del Envío', 'Identificador del trabajo de Turnitin', 'Enviado', 'Similitud', and 'Calificación'. The data row shows:

Titulo del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación
Ver Recibo Digital	TESIS FINAL	2135785938	23/07/2023 22:13	19%

The 'Similitud' column shows a 19% similarity score with a green progress bar. The 'Calificación' column shows '-- Entregar Trabajo' with a download icon.

The browser's address bar shows the URL: uvcv.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=2401354. The browser tabs include WhatsApp, TRILCE, RVI N°062-2023-VI-UCV, and Reporte de similitud. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date 25/07/2023 and time 09:28.

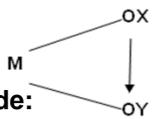
6. Otros anexos

Matriz de consistencia

TÍTULO: El Gobierno Digital y la atención al ciudadano en una entidad del Estado, Región Ancash - 2023							
AUTOR: Giuseppe Chumbiauca Castillo							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gobierno Digital				
			Es el medio por el cual se busca modernizar la gestión pública a través del uso y ventajas de las tecnologías, para que las organizaciones estatales sean más dinámicas en todos sus procesos en el desempeño de sus objetivos en favor de los usuarios. Abarca (2021)				
¿De qué forma el Gobierno Digital se relaciona con la atención al ciudadano en una entidad del estado, Áncash 2023?	Determinar la relación del Gobierno Digital se relaciona con la atención al ciudadano en una entidad del estado, Áncash 2023	Existe relación directa entre El Gobierno Digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado, Áncash 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			tecnologías digitales	- Tecnologías de la información - Tecnologías de la comunicación	1 - 7	Nunca (1) , casi nunca (2) , a veces (3), casi siempre(4), siempre (5)	Bueno [21 – 49>
			Entorno Digital	- Ámbito habilitado por las tecnologías. - Dispositivos digitales interconectados	8 -14		Regular [50 – 78> Malo [79 – 105>

Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Servicio digital	- Uso de tecnologías digitales. - Mesas de partes virtuales.	15-21		
¿De qué forma las tecnologías digitales se relaciona con la atención al ciudadano en una entidad del estado, Ancash, 2023?	Determinar la relación de las tecnología digitales con la atención al ciudadano en una entidad del estado, Ancash 2023	Existe relación directa con la tecnológicas digitales y la atención al ciudadano en una entidad del estado, Ancash 2023	Variable 2: atención al ciudadano El servicio es sobrepasar las expectativas del usuario que demanda una necesidad en ser atendida, es el esfuerzo continuo de la organización por mantener el status que lo diferencia de sus similares. Delgado (2022)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos

<p>¿De qué forma el Entorno Digital se relaciona con la atención al ciudadano en una entidad del estado?, Ancash 2023?</p>	<p>Determinar la relación del Entorno Digital con la atención al ciudadano en una entidad del estado, Ancash 2023</p>	<p>Existe relación directa con el Entorno Digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado, Ancash 2023</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tramites en tiempo razonable - Disposición de funcionarios - Interés de los funcionarios por las inquietudes 	<p>1-7</p>	<p>Nunca (1) , casi nunca (2) , a veces (3), casi siempre(4), siempre (5)</p>	<p>Bueno [21 – 49> Regular [50 – 78> Malo [79 – 105></p>
<p>De qué forma la transformación digital se relaciona con la atención al ciudadano en una entidad del estado, Ancash 2023?</p>	<p>Determinar la relación de Servicio digital con la atención al ciudadano en una entidad del estado, Ancash 2023</p>	<p>Existe relación directa con el Servicio digital y la atención al ciudadano en una entidad del estado, Ancash 2023</p>	<p>Simplificación administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de capacitación de servidores Priorización de servicios y procedimientos. - Eliminación de procedimientos innecesarios. - Reducción de plazos para atender solicitudes 	<p>8-14</p>		
			<p>Canales de atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualista, empleados amables con comportamiento confiable. - Entorno agradable y aporta calidad. 	<p>15-21</p>		

				- Canales virtuales, presenciales y seguimientos de trámite			
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Método: Hipotético-deductivo. Diseño: No experimental, transversal Nivel: Correlacional</p>  <p>Donde:</p> <p>M: Muestra Ox: Valor de la variable uno: Gobierno Digital Oy: Valor de la variable dos: Atención al ciudadano ↓: Correlación</p>		<p>Población: Encuesta a una población 50 ciudadanos en una entidad del estado</p> <p>Muestra: Cuestionario a una población 50 funcionarios en una entidad del estado</p> <p>Muestreo:</p>		<p>Variable 1: Gobierno Digital Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Giuseppe Chumbiauca Castillo</p> <p>Variable 2: atención al ciudadano Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Giuseppe Chumbiauca Castillo</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>	

7 Confiabilidad

CIUDADANO	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	TOTAL
1	2	3	4	5	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	4	2	2	2	3	3	56
2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	38
3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	56
4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	59
5	2	4	1	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	63
6	3	2	1	2	2	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	1	51
7	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	38
8	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	37
9	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	33
10	1	2	1	4	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	3	40
11	2	2	1	4	1	2	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	52
12	1	2	2	1	1	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	1	3	46
Varianza	0.57	0.7	1.72	1.66	0.27	0.63	0.99	0.08	0.42	0.45	0.79	1.54	0.45	0.63	1.11	0.81	0.57	0.7	0.45	0.7	0.79	92.4

k: Numero de ítem
Vi: Varianza de cada ítem
Vt: Varianza total
α: ALFA DE CRONBACH
α: ALFA DE CRONBACH

k: 21
Vi: 16
Vt: 92.4
α: 0.87

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Variable :GOBIERNO DIGITAL

Resumen de procesamientos de caso

		N	%
Casos	valido	12	100%
	excluido	0	0.0
	total	12	100

a. La eliminación de la lista se basa en todas las variables

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.87	21

Variable : ATENCION AL CIUDADANO

Resumen de procesamientos de caso

		N	%
Casos	valido	12	100%
	excluido	0	0.0
	total	12	100

a. La eliminación de la lista se basa en todas las variables

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8	

8. Prueba de normalidad

Prueba de Normalidad En este caso se siguieron los siguientes pasos para analizar las variables gobierno digital y atención al cliente.

Prueba de Normalidad para la Hipótesis general

- Nivel de Significancia: α : ($0 < \alpha < 1$); donde $\alpha = 0,05$

- Decisión:

Si Sig. $p < \text{Sig. } \alpha$ = Se rechaza H_0

Si Sig. $p > \text{Sig. } \alpha$ = Se acepta H_0

Kolmogorov-Smimov: $n > 50$

Shapiro-Wilk: $n \leq 50$

	Kolmogorov – Smirnov			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
gobierno digital	0.87	12	9.72	0.87	12	9.72
atención al cliente	0.80	12	9.6	0.80	12	9.6

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): JOSE ARTURO MORALES LOAYSA.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA**, de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción 2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **El Gobierno Digital y la atención al ciudadano en una entidad del Estado, Región Ancash – 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Firma

Nombre completo GIUSEPPI CHUMBIAUCA CASTILLO

DNI 45979733

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): GEANCARLO JEFFERSON GAMARRA IBARRA.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA**, de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción 2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **El Gobierno Digital y la atención al ciudadano en una entidad del Estado, Región Ancash – 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Firma

Nombre completo GIUSEPPI CHUMBIAUCA CASTILLO

DNI 45979733

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): JULIO FRANCISCO CHUMBIAUCA CASTILLO.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA**, de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción 2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **El Gobierno Digital y la atención al ciudadano en una entidad del Estado, Región Ancash – 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Firma

Nombre completo GIUSEPPI CHUMBIAUCA CASTILLO

DNI 45979733

GOBIERNO DIGITAL																				
Tecnología Digital							Entorno Digital							Servicio Digital						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
3	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5
3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	5	3	4	5	2	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	5
2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	5	4
5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	2	4	5	3
2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4
4	5	4	5	4	5	5	2	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3
3	4	3	4	2	2	5	5	5	5	4	3	3	4	2	5	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	5	3	4	5	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1
1	2	1	2	1	2	3	4	3	4	5	5	2	4	2	4	5	4	5	4	5
5	3	4	3	4	5	2	2	2	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	3	5	4	3	1	2	2	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
4	3	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	2	4	5	3
2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	4	5	4
1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	4	3
5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	2	2	2	2	2
4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	1	2	2	2	1
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5

5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5
2	3	4	5	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4
3	4	5	3	4	5	2	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
3	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4
4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	2
3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	3	3
4	4	5	5	4	3	5	4	3	1	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	5	4	4
3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	5	5	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El Gobierno Digital y la atención al ciudadano en una entidad del Estado, Región Ancash - 2023", cuyo autor es CHUMBIAUCA CASTILLO GIUSEPPI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO DNI: 07637233 ORCID: 0000-0002-0684-8542	Firmado electrónicamente por: JPAPANICOLAU el 06-08-2023 17:07:23

Código documento Trilce: TRI - 0611996