



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un gobierno
regional de Perú, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACÁDEMICO DE:

Maestro en Gestión pública

AUTOR:

Ari Quispe, Vladimir (orcid.org/0000-0001-6572-8033)

ASESORES:

Dr. Alcalde Alvites, Miguel Ángel (orcid.org/0000-0002-8311-9917)

Mtra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un gobierno regional de Perú, 2024", cuyo autor es ARI QUISPE VLADIMIR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL DNI: 71425569 ORCID: 0000-0002-8311-9917	Firmado electrónicamente por: MALCALDEAL el 04- 08-2024 03:49:11

Código documento Trilce: TRI - 0847209



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ARI QUISPE VLADIMIR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un gobierno regional de Perú, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
VLADIMIR ARI QUISPE DNI: 45127813 ORCID: 0000-0001-8572-8033	Firmado electrónicamente por: VARIQ el 04-08-2024 21:41:20

Código documento Trilce: TRI - 0847208

Dedicatoria

Elevo esta tesis como un tributo a la guía divina que ha iluminado mi camino en cada paso de este viaje académico. A mis amados familiares, cuyo apoyo incondicional ha sido mi fortaleza, les dedico este logro que también es suyo. Con amor eterno, esta obra está dedicada a Dios y a aquellos que han sido mi luz en los momentos más oscuros.

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme el espacio y los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación. Su compromiso con la excelencia académica y el desarrollo integral de sus estudiantes ha sido fundamental en mi formación profesional. Agradezco especialmente al Dr. Miguel Alcalde, mi respetado asesor, por su inestimable orientación, sabiduría y apoyo constante a lo largo de este arduo proceso.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN.....	22
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencias y porcentajes de la variable Gobierno electrónico y sus dimensiones	15
Tabla 2 Frecuencias y porcentajes de la variable Atención al ciudadano y sus dimensiones	16
Tabla 3 Hipótesis general.....	17
Tabla 4 Hipótesis específica 1.....	18
Tabla 5 Hipótesis específica 2.....	19
Tabla 6 Hipótesis específica 3.....	20
Tabla 7 Hipótesis específica 4.....	21
Tabla 8 Operacionalización de variables.....	38
Tabla 9 Resultados del análisis de consistencia interna – confiabilidad	67
Tabla 10 V de Aiken – 3 expertos	69
Tabla 11 Prueba de normalidad	80
Tabla 12 Matriz de consistencia.....	81

Resumen

El estudio responde al Objetivo del Desarrollo Sostenible de la ONU N° 16, pues apporto mejorar la transparencia, la eficiencia y la atención al ciudadano, lo que contribuye a fortalecer las instituciones gubernamentales y la gobernanza. El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024. La población de estudio fueron 147 ciudadanos que utilizaron el gobierno electrónico, estableciendo una muestra representativa al aplicar el muestreo probabilístico al azar, de 109 ciudadanos que asisten al gobierno regional estudiado y ajustado a los criterios de selección. Los resultados demostraron que el gobierno electrónico, tiene una valoración medio según el 59%, y la atención al ciudadano, tiene una valoración medio, según el 58%. En conclusión, existe relación entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano a nivel alto y positivo, según el valor de $\rho=0.985$ y una significancia de $p=0.01$. A medida que mejora el gobierno electrónico, también mejora la atención al ciudadano en el contexto estudiado.

Palabras clave: gobierno electrónico, atención al ciudadano, interacción, satisfacción, eficiencia.

Abstract

The study addresses the UN Sustainable Development Goal No. 16, as it aims to improve transparency, efficiency, and citizen services, which contributes to strengthening governmental institutions and governance. The general objective of this research was to determine the relationship between electronic government and citizen services in a Regional Government of Peru, 2024. The study population consisted of 147 citizens who used electronic government services, with a representative sample of 109 citizens who attended the regional government in question, selected using random probabilistic sampling and adjusted to selection criteria. The results showed that e-government has an average rating of 59% and citizen service has an average rating of 58%. In conclusion, there is a high and positive relationship between electronic government and citizen services, as indicated by a rho value of 0.985 and a significance level of $p=0.01$. As electronic government improves, so does citizen service in the studied context.

Keywords: e-government, citizen services, interaction, satisfaction, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

Estudiar la correlación del gobierno electrónico y la atención al ciudadano es crucial porque estos elementos impactan directamente en la eficiencia, transparencia y accesibilidad del servicio que brindan los gobiernos. La ejecución efectiva del gobierno electrónico puede mejorar a nivel gestión administrativa, reducir la burocracia y facilitar el acceso a servicios gubernamentales, promoviendo una mayor participación y satisfacción ciudadana (Yildirim y Yildirim, 2022). En tal sentido, este estudio aportó al Objetivo N°16 del Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el cual busca fomentar sociedades integradoras y pacíficas para el crecimiento a largo plazo, garantizar que todo el mundo tenga acceso a la justicia y crear instituciones integradoras, responsables y prósperas a todos los niveles. Por medio de este estudio se aporta información que puede mejorar la transparencia, la eficiencia y la atención al ciudadano, lo que contribuye a fortalecer las instituciones gubernamentales y la gobernanza.

A nivel internacional, según el Reporte de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas del año 2022, desde el año 2018, Dinamarca se posicionó como el primer país en implementación del gobierno electrónico mostrando una mayor eficiencia en la atención que brinda a sus ciudadanos, siendo que Reino Unido salió del Ranking Top 10, por desmejoras en la aplicación del modelo. En América Latina y el Caribe, Uruguay, Chile, Argentina, Brasil y Costa Rica ocuparon los 5 primeros puestos de desarrollo del Gobierno Electrónico por la eficiencia y efectividad de sus procesos (Economic Commission for Latin America and the Caribbean [CEPAL], 2022).

A nivel nacional, a través de la Política Nacional de Transformación Digital, aprobada en 2023, se estableció como Objetivo Prioritario 3, las garantías de empatía e inclusividad en el servicio de administración electrónica prestado a los ciudadanos, mejorando su compromiso con las instituciones gubernamentales, sin embargo, hay mucho por hacer para garantizar una buena atención a los ciudadanos, pues la brecha digital existente es de 4.9 punto en una escala del 1 al 10 (Presidencia del Consejo de Ministros, 2023).

A nivel local, en un gobierno regional de Perú se han realizado grandes esfuerzos para incorporar el gobierno electrónico con el fin de mejorar la eficiencia y la atención al

ciudadano. Sin embargo, la implementación enfrenta diversas barreras significativas. La desigualdad en el acceso a la tecnología es prominente, ya que, muchas áreas rurales y de bajos recursos carecen de una conectividad adecuada a internet. Además, la falta de alfabetización digital entre la población impide que muchos ciudadanos puedan interactuar eficazmente con las plataformas digitales del gobierno. La infraestructura tecnológica insuficiente también limita la capacidad de expansión y mejora de estos servicios. Por otro lado, la falta de integración y coordinación entre las diferentes entidades gubernamentales provoca redundancias y complicaciones en los trámites, haciendo que el proceso sea menos eficiente y más frustrante para los ciudadanos. Estas brechas no solo impiden que los ciudadanos se beneficien plenamente del gobierno electrónico, sino que también deterioran su percepción sobre la índole y la eficacia de la atención gubernamental, es ello que socava la confianza en las instituciones públicas.

Esta realidad permitió formular la interrogante general ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano de un gobierno regional del Perú?, formulando como problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano de un Gobierno Regional de Perú, 2024?, b) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia de un Gobierno Regional de Perú, 2024?, c) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la percepción del ciudadano de un Gobierno Regional de Perú, 2024? d) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y las expectativas del ciudadano de un Gobierno Regional de Perú, 2024?

Realizar esta investigación se justificó desde el aspecto teórico, ya que, contribuye a entender la relación de las variables y fortalecer el cuerpo teórico que existe al respecto, además de aumentar la base teórica de investigación en forma lineal de Reforma y Modernización del Estado, siendo un referente base para otros estudios de un nivel más explicativo. De igual forma, se justificó desde un aspecto práctico, pues, la información obtenida podrá ser utilizada por la dirección del gobierno regional estudiado, para aplicar los cambios correspondientes y brindar así una mejor atención al ciudadano. Se justificó a nivel metodológico, pues, proporcionar un método correlacional, cuantitativo, válido y confiable que pueden utilizar otros investigadores en diferentes gobiernos regionales.

Partiendo de ello, se formuló como el objetivo general: determinar la relación entre

el Gobierno electrónico y la atención en un Gobierno Regional de Perú, 2024. Como objetivos específicos surgieron: determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano de un Gobierno Regional de Perú, 2024, determinar la relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia de un Gobierno Regional de Perú, 2024, determinar la relación entre el gobierno electrónico y la percepción del ciudadano de un Gobierno Regional de Perú, 2024, determinar la relación entre el gobierno electrónico y las expectativas del ciudadano de un Gobierno Regional de Perú, 2024.

Son variados los estudios que se han realizado a nivel internacional y nacional, enfocados en esta temática, siendo que a nivel internacional se menciona la investigación realizada en China por Li y Shang (2020) quienes plantearon el objetivo de brindar un enfoque que exponga el servicio brindado por el gobierno electrónico, explicando la asociación entre el gobierno electrónico y la atención percibida por los ciudadanos. La metodología fue cuantitativa, no experimental, considerando una muestra de 1650 usuarios que residen en cuatro ciudades del país asiático. Los hallazgos demuestran que el enfoque del servicio del gobierno electrónico está asociada a niveles elevados a los aspectos de seguridad, confiabilidad, eficiencia, a nivel moderado con la interactividad, accesibilidad y capacidad de respuesta. Concluyen que el gobierno electrónico tiene una fuerte relación con la atención percibida por los usuarios de las ciudades abordadas.

En la India, Kala et al. (2024) realizaron una publicación cuyo propósito fue identificar la intensidad continua de uso del gobierno electrónico y su relación con la atención recibida en la satisfacción de los ciudadanos. El estudio fue de tipo correlacional, transversal, usando la encuesta dirigida a una muestra de 501 participantes de la India. Los resultados demostraron que la intensidad continua de uso del gobierno electrónico se relaciona a nivel elevado con la atención recibida y con la satisfacción de los ciudadanos, observándose que, en ciudadanos de estratos socioeconómicos altos, la satisfacción es elevada y los de otros estratos evidencia una satisfacción baja. Concluyen que la intensidad continua de uso del gobierno electrónico esta significativa y estadísticamente relacionada con la atención recibida y la satisfacción de los ciudadanos ($p=0.000$).

En Albania, Keco, et al. (2023) realizaron un estudio con el objeto de evaluar la

percepción de los ciudadanos sobre la atención y el servicio de gobierno electrónico recibido a través del enlace e-Albania. El estudio fue cuantitativo, no experimental, usando la encuesta aplicada a 190 individuos. Los resultados evidenciaron que la percepción sobre la atención que reciben los ciudadanos, moderadamente se relaciona con el servicio de gobierno electrónico que reciben, refiriendo que la satisfacción no era muy alta, pues su percepción era negativa. Concluyen que la percepción sobre la atención se obtiene por la seguridad y la privacidad lo que se relaciona al servicio de gobierno electrónico recibido.

En México, Lira (2020) planteó en su estudio el objetivo de establecer los aspectos que caracterizan al gobierno electrónico actual del estado de Aguascalientes tomando en cuenta los servicios y trámites ofertados en su relación con la satisfacción de la atención al ciudadano, para ello plantearon un modelo conceptual de tipo Government to Citizen. La investigación fue cuantitativa, no experimental, usando la encuesta dirigida a un total de 1200 ciudadanos usados como muestra. Estos resultados indicaron como los usuarios consideran la necesidad de mejorar la atención al servicio que reciben por parte del gobierno electrónico, pues existen deficiencias que necesitan mejorarse, demostrando así un índice moderado de satisfacción de la muestra. Concluyeron que la gestión del gobierno electrónico está asociada con la satisfacción a la atención al usuario que reciben la ciudadanía.

En Ecuador, Carlosama y Roldán (2024), formularon en su investigación como objetivo interpretar el gobierno electrónico aplicado a El Cantón San Pedro de Huauca, identificando la relación con la atención del servicio público. Se empleó un enfoque cuantitativo, usando instrumentos como la entrevista y la encuesta dirigida a 263 ciudadanos para tomar la información. Los resultados demostraron que no se muestra una mayor eficiencia por parte del gobierno electrónico, teniendo un limitado desarrollo en la implementación, este hecho está fuertemente relacionado las expectativas de atención que no van a la par con el servicio proporcionado ($Rho=0.741$). En conclusión, el gobierno electrónico se relaciona fuertemente respecto a la atención del servicio público.

Del contexto nacional, Alarcón (2024) publicó un estudio donde planteó como objetivo conocer si el Gobierno Electrónico estaba relacionado respecto a la calidad de

atención que brindaba la oficina registral de la Provincia de Chiclayo. El estudio fue correlacional, considerando una muestra de 306 ciudadanos. Los resultados demostraron que el gobierno electrónico tenía una moderada incidencia con aspectos como la imagen ($\rho=0.393$), la eficiencia ($\rho=0.441$), la percepción ($\rho=0.493$). En conclusión, el Gobierno Electrónico tiende a tener una relación de manera positiva y moderadamente referente a una atención de calidad que los beneficiarios recibían de esta oficina registral ($\rho=0.509$).

Arce (2022) presentó en su estudio el objetivo de identificar si la manera de aplicación del gobierno electrónico y la atención de usuarios que acuden a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos con el fin de exponer la realidad que estos perciben de esta entidad se relacionan. El estudio que se realizó de carácter cuantitativo, no experimental. Tomando a 187 ciudadanos como muestra. Estos resultados demostraron que la entidad realiza acciones específicas para una mayor modernización del gobierno electrónico y así brindar una atención a los ciudadanos de calidad. Concluyeron en la manera en que se aplica el gobierno electrónico incide moderadamente respecto a la atención de los usuarios.

Acevedo (2021) formuló como objetivo de su estudio identificar si el gobierno electrónico estaba asociado a la atención del ciudadano que se brinda en el Poder Judicial de Lima. La metodología fue cuantitativa, sobre un nivel correlacional, usando el cuestionario dirigido a una muestra de 274 ciudadanos. Los resultados demostraron que las variables están alta y significativamente relacionadas ($Rho=0.863$). En conclusión, que una mejora la ejecución del e-government recae en una mayor y óptima atención al ciudadano que acude al poder judicial.

Núñez (2022) formuló su estudio basado en el objetivo de conocer si el gobierno electrónico estaba asociado a la atención del ciudadano que se brinda el Municipio de Puente Piedra. Estudio que fue cuantitativo, no experimental, aplicando la encuesta a 120 usuarios que acuden a esta municipalidad. Los resultados demostraron la conexión moderada del gobierno electrónico a dimensiones como es la página web ($Rho=0.654$) accesibilidad ($Rho=0.674$), eficiencia ($Rho=0.593$), expectativas ($Rho=0.617$) y percepción ($Rho=0.637$) de la atención del ciudadano. Concluyéndose como el gobierno electrónico y la forma en que se implementa están relacionados a la atención al

consumidor de este municipio distrital, siendo tal relación de un nivel elevado y determinante ($\rho=0,919$).

García et al. (2023) plantearon como objetivo investigativo identificar la afectación gobierno electrónico a la calidad de atención a usuarios en la Municipio Distrital de Pillco Marca - Huánuco. La investigación tuvo carácter correlacional, de tipo básico, tomando como muestra a 308 usuarios que acuden regularmente a esta municipalidad. Los resultados mostraron la relación de gobierno electrónico con aspectos de velocidad y coordinación de respuesta, satisfacción, eficacia y percepción de la atención al ciudadano. En conclusión, el gobierno electrónico impacta significativamente en la atención y calidad brindada a los pobladores.

Ahora bien, es importante explicar la primera variable abordada sobre el gobierno electrónico, explicaron Armas y Armas (2011) acerca del gobierno electrónico como uso estratégico de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de parte de los establecimientos gubernamentales con el fin de transformar sus procesos internos y sus interacciones con los ciudadanos, empresas y otras entidades públicas. Este modelo ha configurado nuevas herramientas para que las entidades gubernamentales informen y sirvan a la población a través de una mejor calidad eficiencia y rendición de cuentas. Si bien el gobierno electrónico puede ofrecer gobernanza de manera eficiente, ha arrojado resultados mixtos en los países que están en vía de desarrollarse.

Sabani (2021) señaló que surgió en respuesta al desarrollo prolongado de la digitalización, requiriendo que los gobiernos se adapten a este cambio, de manera que brinda una respuesta a las demandas ciudadanas al ofrecer canales digitales en donde se facilite la participación, las decisiones, la accesibilidad y realización de trámites de forma conveniente y eficiente. En tanto, Samsor (2021) señaló que el gobierno electrónico es cuando se utilizan aplicativos tecnológicos de comunicación e información para proporcionar distintos servicios públicos a la población

El gobierno electrónico es un procedimiento en donde se emplean las tecnologías comunicativas e informativas, mejorando la transparencia, eficiencia, rendición de cuentas y eficacia gubernamental que en la actualidad está centrada en aplicar una atención de calidad (Pérez et al., 2020). El gobierno electrónico surgió de forma global por el año de 1990 popularizando el Internet juntamente con las tecnologías de la

información. Estados Unidos, Corea del Sur, el Reino Unido y Canadá fueron algunos de los primeros países en implementar iniciativas significativas de este gobierno electrónico, aprovechando esta tecnología para así mejorar la administrativa eficientemente, la ayuda de los servicios públicos y el impulso a la participación del ciudadano por medio de las plataformas digitales. Estos países, junto con otros como Singapur, Australia y Suecia, fueron pioneros en reconocer el potencial del gobierno electrónico y en establecer estándares para su adopción a nivel mundial (Al-Ayyubi, et al., 2021).

El gobierno electrónico se explica del Modelo de Madurez, que fue inicialmente propuesto por el investigador G. L. West en 2000, y luego profundizado por otros investigadores. El modelo se centró en evaluar el la implementación y desarrollo de tecnologías de gobierno electrónico y cómo estas pueden evolucionar a lo largo del tiempo. Este modelo establece un marco conceptual para evaluar y guiar el avance como gobierno electrónico en diferentes naciones. Surge por la necesidad de estandarizar y medir el progreso de los gobiernos en la adopción de TIC con el objeto de optimizar eficientemente y con transparencia las prestaciones realizadas por los servicios públicos. El modelo plantea que la evolución de los servicios gubernamentales en línea puede categorizarse en etapas de madurez, cada una representando un incremento en la complejidad y el valor añadido de los servicios digitales (García, 2023).

El Modelo de Madurez del Gobierno Electrónico destaca cómo los gobiernos pueden pasar desde una simple presencia en línea hasta una completa integración y digitalización de sus procesos, fomentando la colaboración interinstitucional y ofreciendo servicios personalizados y proactivos, que sustancialmente mejoran la atención a los ciudadanos. Esta progresión busca mejorar la interacción del gobierno y los ciudadanos, optimizando procesos internos y así aumentar la transparencia y la eficiencia. El modelo sirve como una guía para que los gobiernos planifiquen y evalúen sus iniciativas de gobierno electrónico, facilitando la localización del área que se ha de mejorar y la implementación efectiva de estrategias para la digitalización (Pasini, 2022).

A partir de este modelo teórico, Armas y Armas (2011) formularon que el gobierno electrónico se aborda considerando las dimensiones descritas seguidamente: dimensión 1: presencial, se refiere a la disponibilidad y accesibilidad de los servicios gubernamentales a través de canales físicos, como oficinas gubernamentales, centros

de servicio al ciudadano o puntos de atención presencial (Armas y Armas, 2011). Esta dimensión considera la importancia de mantener una presencia física para aquellos ciudadanos que prefieren o necesitan interactuar con el gobierno de manera presencial, ya sea por limitaciones tecnológicas, preferencias personales o necesidades específicas (Salazar, 2021).

Por otro lado, la dimensión 2: interacción en el contexto del gobierno electrónico se refiere a la naturaleza y el grado de participación activa que tienen los ciudadanos en la relación con el gobierno a través de medios digitales (Wolpes, 2022). Esta dimensión aborda la capacidad de los ciudadanos para comunicarse, participar y colaborar de manera activa en las decisiones gubernamentales mediante plataformas en línea, redes sociales, foros de discusión, encuestas electrónicas y otros canales interactivos (Armas y Armas, 2011).

Asimismo, la dimensión 3: transacción se centra en la virtud, eficiencia de los movimientos gubernamentales a través de plataformas digitales, facilitando la realización trámites administrativos on-line, tales como impuestos, renovación de licencias, solicitud de documentos, entre otros (Salazar, 2021). Referido a la capacidad de la plataforma que tiene para que los ciudadanos realicen transacciones completas en línea, como pagos, solicitudes de servicios y renovación de licencias. Las operaciones pueden llevarse a cabo sin necesidad de visitar oficinas físicas (Armas y Armas, 2011).

Por otro lado, la dimensión 4: transformación se refiere al cambio significativo en la manera en que se gobierna y se interactúa con los ciudadanos, impulsado por la adopción y el uso estratégico de las tecnologías (Wolpes, 2022). Esta dimensión va más allá de la mera automatización de procesos para abordar una reconfiguración más profunda de las estructuras, prácticas y relaciones dentro del gobierno y con la sociedad (Salazar, 2021).

Referente a la variable de atención al ciudadano, Myllylahti (2020) plantea que se erige como uno de los ejes transversales fundamentales en todos los niveles del gobierno, ya que representa el compromiso de las autoridades gubernamentales de garantizar un servicio público eficiente, transparente y centrado en lo que los ciudadanos esperan. Cooper et al. (2021) refiere que la atención al ciudadano implica no solo ofrecer canales de comunicación accesible y eficaz para recibir consultas, sugerencias y quejas

de la ciudadanía, sino también la aplicación de medidas concretas que mejoren la calidad y la prontitud de las respuestas del gobierno.

Zeithaml y Parasuraman (2004) La capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes a lo largo de su relación con ella se denomina servicio al ciudadano.

Haklay et al. (2021) señalaron que la atención al ciudadano es un concepto que refiere a la responsabilidad y compromiso de las instituciones gubernamentales de proporcionar calidad de atención a la población, atendiendo a sus necesidades, consultas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, eficiente y transparente. Calle (2021) indicó que este enfoque implica establecer canales comunicativos accesibles y efectivos para que la población pueda interactuar con el gobierno, así como garantizar que las respuestas y soluciones proporcionadas satisfagan sus expectativas y contribuyan a mejorar su experiencia como usuarios de los servicios públicos. La atención al ciudadano no solo se limita a resolver problemas individuales, sino que también busca promover una cultura de servicio público centrada en satisfacer al ciudadano y la continua mejora de procedimientos gubernamentales para brindar un servicio más efectivo y eficiente (Ruiz y Vélez, 2023).

Para Guillen (2022) indicó que la atención al ciudadano se refiere al conjunto de acciones, servicios y mecanismos que las entidades estatales y privadas implementan para interactuar con los usuarios, responder a sus necesidades, consultas, solicitudes y resolver sus problemas de manera eficiente y satisfactoria. Este concepto implica un enfoque centrado en el usuario, donde se prioriza la calidad del servicio, la accesibilidad, la transparencia, y la capacidad de respuesta.

La atención al ciudadano se explica desde el modelo de atención de Zeithaml y Parasuraman El modelo de atención de Zeithaml y Parasuraman, inicialmente formulado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1993 bajo la teoría SERVQUAL, se enfoca en cómo las organizaciones gestionan la interacción con sus clientes para cumplir con sus expectativas y necesidades. Este modelo define la atención como la capacidad de una empresa para satisfacer las necesidades y preocupaciones de los clientes, y para ofrecer un servicio que no solo sea confiable sino también sensible a las demandas individuales. Con el tiempo, el modelo ha sido adaptado para reflejar la evolución de las expectativas

de los consumidores, así como los cambios en la prestación de servicios, manteniendo su relevancia en la evaluación y mejora de la calidad oferta dotado a nivel de servicio (Palacios, 2021).

El estudio de la atención al ciudadano se basó en las dimensiones del modelo señalado, a la que diversos autores han utilizado. La presente variable está constituida por las siguientes dimensiones: la dimensión 1: la satisfacción del ciudadano es una dimensión ya que muestra cómo las instituciones gubernamentales satisfacen las expectativas y necesidades del ciudadano. Esta dimensión se basa en la percepción del ciudadano sobre la calidad de los servicios recibidos, la eficacia de los procesos de atención y la capacidad de respuesta del gobierno a sus requerimientos (Guillen, 2022).

La dimensión 2: eficiencia, referido a la cualidad del gobierno para utilizar al máximo sus recursos y procesos para brindar un servicio rápido, oportuno y de alta calidad al ciudadano. (Beltrán et al., 2023). De manera que la eficiencia se convierte en la agilidad en la respuesta a las consultas ciudadanas, así como en la optimización de los procedimientos administrativos para minimizar tiempos de espera y evitar redundancias (Guillen, 2022).

La dimensión 3: percepción, es una dimensión clave, ya que refleja cómo las personas ven y evalúan la calidad de la atención gubernamental (Guillen, 2022). Esta dimensión se basa en las percepciones de los ciudadanos sobre la eficacia, la accesibilidad, la cortesía y la eficiencia de la atención del gobierno (Beltran et al., 2023).

La dimensión 4: las expectativas del ciudadano reflejan las anticipaciones y necesidades que los individuos tienen respecto a los servicios y la atención que recibirán por parte del gobierno (Beltran et al., 2023). Estas expectativas pueden estar influenciadas por diversas variables, como experiencias previas, percepciones sociales y comparaciones con otros servicios tanto públicos como privados (Guillen, 2022).

Después de analizar las teorías y referencias relacionadas con el gobierno electrónico y la atención al ciudadano, se hace evidente que los gobiernos deben adaptarse a los cambios sociales en curso. La calidad de la atención recibida por los ciudadanos a menudo no está a la altura de las expectativas, lo que puede limitar su eficacia y efectividad. Por lo tanto, no basta con que los gobiernos modernicen y actualicen sus tecnologías; también es fundamental que transformen la cultura

institucional y se enfoquen en ofrecer una atención de calidad. Esto implica no solo la implementación de herramientas tecnológicas más avanzadas, sino también un cambio en la mentalidad organizacional hacia una mayor orientación al ciudadano, la transparencia, participación y mejora continua de servicios públicos.

La hipótesis general planteada en esta investigación fue: Existe relación entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024. De igual forma, como hipótesis específicas se planteó: existe relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano de un Gobierno Regional de Perú, 2024, existe relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia de un Gobierno Regional de Perú, 2024, existe relación entre el gobierno electrónico y la percepción del ciudadano de un Gobierno Regional de Perú, 2024, existe relación entre el gobierno electrónico y las expectativas del ciudadano de un Gobierno Regional de Perú, 2024.

II. METODOLOGÍA

El proceso metodológico de investigación se caracterizó según su propósito, en un tipo de investigación básica, pues, como lo señala Zuñiga et al. (2023), se centra en expandir el conocimiento y comprensión teórica sobre fenómenos o conceptos sin necesariamente buscar una aplicación práctica inmediata (p.60). De igual forma, el estudio se presentó desde un enfoque cuantitativo, basado en recopilar y analizar la información numérica para comprender fenómenos sociales, psicológicos o científicos. Este enfoque se caracterizó por ser objetivo y usar métodos estadísticos para identificar patrones, relaciones y regularidades en los datos (Jiménez, 2020). Asimismo, se manejó sobre un diseño no experimental, pues, dentro de la investigación las variables como gobierno electrónico y atención al ciudadano, se tomaron tal como ocurren en la realidad, sin que el investigador realice ninguna intervención del investigador (Anexo 7). Ese tipo de métodos tiene como propósito principal hacer una descripción y observación de la realidad como sucede exactamente en su estado natural sin que se manipulen las variables (Jiménez, 2020). Finalmente, el alcance de este estudio se basa en conocer la relación entre las variables de gobierno electrónico y atención del ciudadano, tomando su estado natural, tal cual se observó y sin que exista manipulación de estas.

La primera variable, como es el gobierno electrónico, se define conceptualmente, por Armas y Armas (2011) definen que el gobierno electrónico es el uso estratégico de las TIC por parte de las instituciones de gobierno con el fin de transformar sus procesos internos y sus interacciones de ciudadanos, empresas y otras entidades públicas. Las dimensiones de esta variable son: presencia, interacción, transacción y transformación. La segunda variable es atención al ciudadano, se define conceptualmente, por Zeithaml y Parasuraman (2004) como la capacidad de una organización de brindar un servicio que cumpla con las expectativas del cliente y satisfaga sus necesidades a lo largo de toda la interacción con la entidad. Las dimensiones de esta variable son: satisfacción, eficiencia, percepción y expectativa (Anexo 1).

La población de una investigación se define como los elementos, objetos, personas o animales que comparten características comunes que el investigador está interesado en estudiar (Zuñiga et al., 2023). La población de estudio fueron 147 ciudadanos que utilizaron el gobierno electrónico, ingresando documentos por la mesa

de partes de la página web de un Gobierno Regional del Perú en estudio, durante el mes de abril del 2024. De manera que en esta investigación se establecieron como principio de selección: Pobladores con mayoría de edad (18 años), residentes en el entorno geográfico que abarca el Gobierno Regional, que utilizaron el gobierno electrónico, ingresando documentos por la mesa de partes de la página web del Gobierno Regional del Perú en estudio, durante el mes de abril del 2024, brindando su consentimiento para ser parte del proyecto de investigación. Como criterio de exclusión se estableció principalmente, ciudadanos que no utilizaron el gobierno electrónico y que no brinden su consentimiento de participar. La muestra es una sección de la población investigada que se ha elegido cuidadosamente para reflejar los rasgos y la diversidad de la población estudiada (Zuñiga et al., 2023). En atención a ello, se estableció que, para escoger la muestra, se tuvo la necesidad de aplicar la fórmula para poblaciones finitas (Anexo 7), estableciéndose así que la muestra se representó de 109 ciudadanos del Gobierno Regional del Perú objeto de estudio. Dado que todos los miembros de la población tenían las mismas posibilidades de ser incluidos en la muestra, se empleó un muestreo probabilístico aleatorio.

Con respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se empleó la encuesta, siendo estas un esquema sistemático para recuperar la información de la muestra que se ha establecido en el estudio respondiendo a las interrogantes específicas. De igual forma, el cuestionario se configura como un instrumento que recaba datos basados en un conjunto de interrogantes que se diseñan específicamente sobre la variable de investigación y se dirigen a la muestra de estudio (Medina, et al., 2023). En la medición del gobierno electrónico se empleó un cuestionario el cual contiene 24 ítems divididos en 4 dimensiones, con 5 alternativas (Anexo 2). Que se validó usando juicio de expertos, cuyo veredicto fue aplicable y la confiabilidad de Alfa Cronbach, donde se obtuvo un valor de 0.931 (Anexo 4), de igual forma al aplicar la V de Aiken se obtuvo el valor de 0.951, el cual es un valor que determina la aplicabilidad del instrumento (Anexo 4). En la medición de la atención del ciudadano se empleó el cuestionario, el cual contiene 16 ítems divididos en 4 dimensiones, con 5 alternativas (Anexo 2). Este se validó usando el juicio de expertos, cuyo veredicto fue aplicable y la confiabilidad de Alfa Cronbach, donde se obtuvo un valor de 0.824 (Anexo 4), siendo un valor que determina

la aplicabilidad del instrumento, de igual forma al aplicar la V de Aiken se obtuvo como valor de 0.951, el cual es un valor que determina la aplicabilidad del instrumento (Anexo 4).

En el análisis de los datos, la estadística descriptiva se empleó en ello, la cual, luego de aplicar los instrumentos a la muestra, arrojaron las tablas de frecuencia que describían las variables y dimensiones. Para analizar la correlación de variables, se empleó la estadística inferencial, para ello se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Esta medida de correlación no paramétrica evalúa la relación monótona, es decir, si las dos variables tienden a aumentar (o disminuir) al unísono a medida que aumenta una de ellas (Shiekh y El-Hashash, 2022).

La ética de la investigación del estudio se basó en los principios del Código de Ética de la Universidad César Vallejo, los cuales incluyen la integridad, el respeto a la dignidad humana, la honestidad académica y la responsabilidad social en la investigación. Estos principios garantizaron que todas las etapas del estudio se hayan realizado con un alto estándar ético, promoviendo la veracidad y el rigor científico. Se procuró preservar en todo momento los derechos y la dignidad de los participantes, asegurando su bienestar y confidencialidad. Además, la integridad y la honestidad académica fueron fundamentales para evitar cualquier forma de plagio o manipulación de datos, manteniendo la transparencia y la objetividad en los resultados obtenidos. Cabe mencionar que el estudio se realizó con el consentimiento informado de los encuestados, el permiso para realizar el estudio y el permiso para utilizar los datos dentro de la entidad.

III. RESULTADOS

Para alcanzar el logro del objetivo general y específicos, se realizó el análisis descriptivo de variables como es el gobierno electrónico y atención al ciudadano, con sus dimensiones, observando los resultados descriptivos y resultados inferenciales.

Resultados descriptivos

Tabla 1

Frecuencias y porcentajes de la variable Gobierno electrónico y sus dimensiones

Nivel	Gobierno Electrónico		Presencia		Interacción		Transacción		Transformación	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Inadecuado	26	24%	10	9%	33	30%	18	17%	10	9%
Regular	64	59%	62	57%	68	62%	68	62%	44	40%
Adecuado	19	17%	37	34%	8	7%	23	21%	55	50%
Total	109	100%	109	100%	109	100%	109	100%	109	100%

Nota: resultados descriptivos la variable Gobierno electrónico y sus dimensiones.

Fuente: Spss v.28.

Los valores consignados en la tabla 1, corresponden a los datos obtenidos por la población que conformaron nuestra muestra de estudio, siendo el caso 109 usuarios encuestados respecto a la variable de Gobierno electrónico, donde la escala de valoración del nivel regular obtiene el mayor porcentaje con 59%, seguido del nivel inadecuado con 24% y por último el valor adecuado con 17%. En el caso de las dimensiones, estas surgen como consecuencia de la variable, es así como se tiene, para la dimensión1: presencia, se valora como inadecuado con el 9%, el valor regular con 57% y con el valor adecuado con 17%. La dimensión 2: interacción, tiene valores para inadecuado con 30%, regular con 62% y adecuado con 7%. La dimensión 3: transacción, se tiene valores para inadecuado con 17%, regular con 62% y adecuado con 21%. Finalmente, la dimensión 4: transformación, presenta valores de 9% para el nivel inadecuado, 40% para el nivel regular y un 40% para el valor adecuado. Estos resultados logrados nos indican que la escala con mayor porcentaje o calificación es el nivel “regular” en la variable Gobierno electrónico, así como las dimensiones que la

conforman, en ese sentido podemos deducir que los ciudadanos encuestados califican la implementación del gobierno electrónico por el gobierno regional como regular.

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de la variable Atención al ciudadano y sus dimensiones

Nivel	Atención al ciudadano		Satisfacción		Eficiencia		Percepción		Expectativa	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Malo	26	24%	11	10%	5	5%	28	26%	18	17%
Regular	63	58%	63	58%	80	73%	69	63%	69	63%
Bueno	20	18%	35	32%	24	22%	12	11%	22	20%
Total	109	100%	109	100%	109	100%	109	100%	109	100%

Nota: resultados descriptivos la variable atención al ciudadano y sus dimensiones.

Fuente: Spss v.28

Los valores consignados en la tabla 2, corresponden a los datos obtenidos por la población que conformaron nuestra muestra de estudio, siendo el caso 109 usuarios encuestados respecto a la variable de atención al ciudadano, donde la escala de valoración del nivel regular obtiene el mayor porcentaje con 58%, seguido del nivel malo con 24% y por último el valor bueno con 18%. En el caso de las dimensiones, estas surgen como consecuencia de la variable, es así como se tiene, para la dimensión1: satisfacción, se valora como malo con el 10%, el valor regular con 58% y con el valor bueno con 18%. La dimensión 2: eficiencia, tiene valores para malo con 5%, regular con 73% y bueno con 22%. La dimensión 3: percepción, se tiene valores para malo con 26%, regular con 63% y bueno con 11%. Finalmente, la dimensión 4: expectativa, presenta valores de 17% para el nivel malo, 63% para el nivel regular y un 20% para el valor bueno. Estos resultados logrados nos indican que la escala con mayor porcentaje o calificación es el nivel “regular” en la variable atención al ciudadano, así como las dimensiones que la conforman, en ese sentido podemos deducir que los ciudadanos encuestados califican la atención del gobierno regional como regular.

Resultados inferenciales prueba de hipótesis general

Para evaluar la hipótesis general formulada en la presente investigación, se utilizó el siguiente criterio de disposición:

- Si $p < 0.05$ se admite la hipótesis H_a .
- Si $p\text{-valor} \geq 0.05$ se admite la hipótesis H_o .

H_o : No existe relación entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024.

H_a : Existe relación entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024.

Para lograr el objetivo general se realizó el análisis de correlación de las variables gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un Gobierno Regional del Perú, 2024.

Tabla 3

Hipótesis general

			Gobierno Electrónico	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	.985**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	109	109
Atención al ciudadano	Atención al ciudadano	Coeficiente de correlación	.985**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	109	109

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

En la tabla 1, donde se analizó la hipótesis general existe relación entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un valor de $\rho = 0.985$ y una significancia de $p = 0.01$. El valor de Rho de Spearman cercano a 1 indica una relación positiva muy fuerte entre las dos variables, lo que significa que a medida que mejora el gobierno electrónico, también mejora la atención al ciudadano. La

significancia de 0.01, que es menor que el nivel comúnmente aceptado de 0.05, confirmaron que esta relación fue estadísticamente significativa y no se debe al azar. Por lo tanto, los resultados sugirieron una asociación robusta y significativa entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano en el contexto estudiado, por lo tanto, se cumple el objetivo general de estudio.

Tabla 4

Hipótesis específica 1

			Gobierno electrónico	Satisfacción de ciudadano
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	de 1.000	.743**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	109	109
	Satisfacción de ciudadano	Coeficiente de correlación	de .743**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	109	109

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

En la tabla 2, del análisis de la hipótesis específica 1, evidenció que existe relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024, se obtuvo un valor de rho=0.743 y una significancia de p=0.01, indicando que se da una relación positiva fuerte entre las dos variables, lo que sugiere que a medida que mejora el gobierno electrónico, también aumenta la satisfacción del ciudadano. La significancia de 0.01, menor que el nivel comúnmente aceptado de 0.05, confirmaron que esta relación es estadísticamente significativa y no se debe al azar. En resumen, estos resultados indicaron que existe una asociación sólida y significativa entre el nivel de desarrollo del gobierno electrónico y el nivel de satisfacción del ciudadano en el contexto del Gobierno Regional de Perú en 2024. De manera que, se cumplió el objetivo específico 1.

Tabla 5*Hipótesis específica 2*

		Gobierno Electrónico		Eficiencia
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	de 1.000	.537**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	109	109
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	de .537**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	109	109

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

En la tabla 3, referida al análisis de la hipótesis específica 2 se evidenció que existe relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia de atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024", se obtuvo un valor de $\rho=0.573$ y una significancia de $p=0.01$, indicando una relación positiva moderada entre las dos variables, sugiriendo que a medida que mejora el gobierno electrónico, también se incrementa la eficiencia de atención al ciudadano. La significancia de 0.01, que es menor que el nivel comúnmente aceptado de 0.05, verificando que no hay casualidad detrás de este vínculo y que es estadísticamente significativo. Los resultados indicaron que existe una asociación moderada y significativa entre el desarrollo del gobierno electrónico y la eficiencia en la atención al ciudadano en el contexto del Gobierno Regional de Perú en 2024. De manera que, se cumplió el objetivo específico 2.

Tabla 6*Hipótesis específica 3*

			Gobierno electrónico	Percepción
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	.753**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	109	109
	Percepción	Coeficiente de correlación	.753**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	109	109

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

En la tabla 3, sobre el análisis de la hipótesis específica 3, se evidenció que existe relación entre el gobierno electrónico y la percepción del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024, se obtuvo un valor de 0.753 y una significancia de 0.01, indicando una relación altamente positiva y fuerte entre las dos variables, lo que propone que a medida que mejora el gobierno electrónico, también mejora la percepción del ciudadano sobre los servicios gubernamentales. La significancia de 0.01, que es menor que el nivel comúnmente aceptado de 0.05, verificó que no hay casualidad detrás de este vínculo y que es estadísticamente significativo. En resumen, los resultados demostraron que existe una asociación consistente y significativa entre el desarrollo del gobierno electrónico y la percepción positiva del ciudadano en el contexto del Gobierno Regional de Perú en 2024. De manera que, se cumplió el objetivo específico 3.

Tabla 7*Hipótesis específica 4*

			Gobierno electrónico	Expectativas
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	de 1.000	.701**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	109	109
	Expectativas	Coeficiente de correlación	de .701**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	109	109

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

En la tabla 5, sobre el análisis de la hipótesis específica 4, se evidenció que existe relación entre el gobierno electrónico y las expectativas del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024, se obtuvo un valor de $\rho=0.701$ y una significancia de $p=0.01$, lo que sugiere que a medida que mejora el gobierno electrónico, también aumentan las expectativas del ciudadano respecto a los servicios gubernamentales. La significancia de 0.01, menor que el nivel comúnmente aceptado de 0.05, confirmaron que esta relación es estadísticamente significativa y no se debe al azar. Los resultados indicaron que existe una asociación sólida y significativa entre el desarrollo del gobierno electrónico y el incremento en las expectativas del ciudadano en el contexto del Gobierno Regional de Perú en 2024. Por lo tanto, se cumplió el objetivo específico 4.

IV. DISCUSIÓN

El gobierno electrónico es un servicio que utiliza las TIC en la optimización del servicio público. Al digitalizar los procesos y ofrecer plataformas en línea, el gobierno electrónico puede facilitar la atención al ciudadano, haciéndola más accesible, eficiente y transparente. Esto permite a los ciudadanos realizar trámites, acceder a información y comunicarse con las instituciones gubernamentales de manera más cómoda y rápida, sin necesidad de desplazarse físicamente.

En tal sentido, el objetivo general fue determinar la relación entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024. Utilizando el factor de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0.985 con significancia de 0.01. Por lo tanto, se cumplió el objetivo general formulado y se comprobó la hipótesis de estudio.

Estos hallazgos son convergentes con los hallazgos de Li y Shang (2020) que concluyen que el gobierno electrónico se relaciona de manera fuerte con la atención percibida por los usuarios de las ciudades abordadas. Asimismo, Kala et al. (2024) concluyeron que la intención continua de uso del gobierno electrónico está significativa y estadísticamente relacionada con la atención recibida y la satisfacción de los ciudadanos ($p=0.000$). En tanto, Keco, et al. (2023), realizaron una investigación de objetivo valorar la percepción de los usuarios sobre la atención y el servicio de gobierno electrónico recibido a través del enlace e-Albania. En tanto, Lira (2020), concluyó que la gestión del gobierno electrónico está asociada con la satisfacción a la atención al usuario que reciben la ciudadanía. Acevedo (2021) demostraron que las variables están altas y significativamente relacionadas ($Rho=0.863$). Núñez (2022) ultimó al gobierno electrónico y la manera de implementar están relacionados a la atención al usuario de esta municipalidad distrital, siendo tal relación de un nivel elevado y determinante ($\rho=0,919$).

De igual forma, se ajusta a lo formulado por el Modelo de Madurez del Gobierno Electrónico, el cual, destaca cómo los gobiernos pueden pasar desde una simple presencia en línea hasta una completa presencia y digitalización de sus procesos,

fomentando la colaboración interinstitucional y ofreciendo servicios personalizados y proactivos, que sustancialmente mejoran la atención a los ciudadanos. Esta progresión busca mejorar la interacción del gobierno y los ciudadanos, optimizando procesos internos y aumentar la transparencia y la eficiencia (Pasini, 2022).

Por su parte, Alarcón (2024) aunque afirmó una relación entre las variables, esta es moderada. Concluyó que el Gobierno Electrónico se asocia positiva y moderadamente respecto a calidad de la atención donde los usuarios de esta oficina registral recibían ($\rho=0.509$). Asimismo, Arce (2022) concluye que el modo de aplicar el gobierno electrónico incide moderadamente respecto de los usuarios atendidos.

Estos resultados son significativos porque ofrecen pruebas objetivas de hasta qué punto la administración electrónica es capaz de corregir los servicios ofertados al usuario. Al demostrar una correspondencia positiva muy fuerte del desarrollo del gobierno electrónico y la calidad de atención al usuario, los resultados respaldaron esta inversión en TIC del lado del gobierno. Esto sugirió que implementar y mejorar plataformas digitales puede tener un impacto relevante respecto a la satisfacción y eficiencia de los servicios estatales, así mismo, puede aumentar la confianza y la intervención de usuarios en las diligencias gubernamentales. Además, estos hallazgos pueden guiar la formulación de políticas y estrategias de modernización administrativa, destacando así su jerarquía de priorizar el gobierno electrónico para ejercer administración pública más eficiente, accesible y transparente.

Los resultados manifestaron una relación positiva, fuerte del gobierno electrónico y la atención al ciudadano tienen varias implicaciones prácticas significativas. En primer lugar, sugieren la inversión en el desarrollo, mejora de plataformas digitales gubernamentales así se puede obtener una mejora en la calidad de atención que reciben los ciudadanos. Esto implica que los gobiernos regionales en Perú y en otros lugares pueden beneficiarse enormemente al priorizar la implementación efectiva de TIC así facilitar trámites, servicios públicos de manera más eficiente y accesible.

En atención al objetivo específico 1, se determinó la relación del gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano de un Gobierno Regional de Perú, se obtuvo

un valor de $\rho=0.743$ y una significancia de $p=0.01$, indicando que se da una relación positiva fuerte entre las dos variables. Por lo tanto, se cumplió el objetivo específico 1 formulado y se comprueba la hipótesis específica 1 de investigación.

Los resultados pueden contrastarse con los hallazgos de Kala et al. (2024) quienes comprobaron que la intensión continua de uso del gobierno electrónico se relaciona a nivel elevado con la satisfacción de los ciudadanos, observándose que, en ciudadanos de estratos socioeconómicos altos, la satisfacción es elevada y los de otros estratos evidencia una satisfacción baja. Asimismo, Lira (2020), concluyo que la gestión del gobierno electrónico está asociada con la satisfacción a la atención al usuario que reciben la ciudadanía.

La relación positiva y significativa del gobierno electrónico, satisfacción del ciudadano indica el progreso de servicios digitales del gobierno está estrechamente vinculada al incremento en la satisfacción de usuarios. Esta asociación resalta la jerarquía de optimizar los sistemas de gobierno electrónico así brindar una experiencia más eficiente y accesible a los ciudadanos.

Con respecto al objetivo específico 2, se determinó la relación entre el gobierno electrónico y eficiencia de un Gobierno Regional de Perú, 2024, se obtuvo un valor de $\rho=0.573$ y una significancia de $p=0.01$, indicando una relación positiva moderada. De manera que, se cumplió el objetivo específico 2 formulado y se comprueba la hipótesis específica 2 de investigación.

Estos resultados convergen con los hallazgos de Li y Shang (2020), que demostraron que el enfoque del servicio del gobierno electrónico está asociada a niveles elevados a los aspectos de seguridad, confiabilidad, eficiencia. Asimismo, se corresponden con los de Alarcón (2024) que demostró que el gobierno electrónico tenía una moderada incidencia con aspectos como la imagen ($\rho=0.393$), la eficiencia ($\rho=0.441$), la percepción ($\rho=0.493$).

La relación positiva y significativa del gobierno electrónico y la eficiencia en la atención al ciudadano destaca cómo las mejoras en los servicios digitales del gobierno contribuyen a una mayor eficacia en la administración pública. A medida que se

optimizan las plataformas electrónicas y se incrementa su funcionalidad, se observa una mejora en la eficiencia operativa y en la gestión de las solicitudes y servicios, lo que permite una atención más rápida y efectiva para los ciudadanos.

Sobre el objetivo específico 3, se determinó la relación del gobierno electrónico y la percepción del ciudadano de un Gobierno Regional de Perú, 2024, se obtuvo un valor de 0.753 y una significancia de 0.01, mostrando una relación que suma fuertemente. Es así que, se cumplió el objetivo específico 3 formulado y se comprueba la hipótesis específica 3 de investigación.

Estos hallazgos convergen con los de Alarcón (2024) que demostró que el gobierno electrónico tenía una moderada incidencia con aspectos como la imagen ($\rho=0.393$), la eficiencia ($\rho=0.441$), la percepción ($\rho=0.493$). Asimismo, Núñez (2022) demostró que el gobierno electrónico corresponde moderadamente respecto a dimensiones como la página web ($Rho=0.654$) accesibilidad ($Rho=0.674$), eficiencia ($Rho=0.593$), expectativas ($Rho=0.617$) y percepción ($Rho=0.637$) de la atención del ciudadano. De igual forma, García et al. (2023) determinó al gobierno electrónico relacionándose a aspectos de capacidad de contestación, satisfacción, eficacia y percepción de la atención al ciudadano.

La relación positiva entre el gobierno electrónico y la percepción del ciudadano sugiere que las mejoras en los servicios digitales del gobierno tienen un impacto significativo en la forma en que los usuarios valoran los servicios gubernamentales. A medida que se perfeccionan y optimizan las plataformas electrónicas, los ciudadanos tienden a percibir estos servicios de manera más favorable, lo que refleja una mejora en la confianza y satisfacción general con la administración pública.

En atención al objetivo específico 4, se determinó la relación entre el gobierno electrónico y las expectativas del ciudadano de un Gobierno Regional de Perú, 2024, se obtuvo un valor de $\rho=0.701$ y una significancia de $p=0.01$. Por lo tanto, se cumplió el objetivo específico 4 formulado y se comprueba la hipótesis específica 4 de investigación.

Tales hallazgos se corresponden con los de Carlosama y Roldán (2024), que demostraron que no se muestra una mayor eficiencia por parte del gobierno electrónico teniendo un limitado desarrollo en la implementación, este hecho está fuertemente relacionado las expectativas de atención que no van a la par con el servicio proporcionado ($Rho=0.741$). Por su parte, Núñez (2022) demostró que el gobierno electrónico se relaciona moderadamente con las dimensiones de página web ($Rho=0.654$) accesibilidad ($Rho=0.674$), eficiencia ($Rho=0.593$), expectativas ($Rho=0.617$) y percepción ($Rho=0.637$) de la atención del ciudadano.

La relación positiva y demostrativa entre el gobierno electrónico y las expectativas del ciudadano indica que a medida que los servicios digitales del gobierno mejoran, las expectativas de los ciudadanos tienden a elevarse. Este hallazgo sugiere que un avance en la calidad y funcionalidad de los servicios electrónicos no solo cumple con las expectativas actuales, sino que también genera mayores expectativas entre los usuarios. Esto pone de manifiesto que la continua mejora en el gobierno electrónico debe ir acompañada de una gestión proactiva de las expectativas ciudadanas, para asegurar que el desarrollo de estos servicios se alinee con las crecientes demandas y aspiraciones de la población, manteniendo así una adecuada satisfacción y confianza en la administración pública.

En resumen, estos hallazgos resaltan la importancia estratégica del gobierno electrónico como una herramienta clave para mejorar la atención al ciudadano y fortalecer la relación entre los gobiernos regionales y la población. Implementar políticas que promuevan un gobierno electrónico eficiente y orientado al usuario puede conducir no solo a una mayor satisfacción ciudadana, sino también a una administración pública más efectiva y transparente.

V. CONCLUSIONES

Existe relación entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024, a nivel alto y positivo, según el valor de $\rho=0.985$ y una significancia de $p=0.01$, determinando que a medida que mejora el gobierno electrónico, también mejora la atención al ciudadano en el contexto estudiado.

Existe relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024, a nivel moderado y positivo, según el valor de $\rho=0.743$ y una significancia de $p=0.01$, determinando que a medida que mejora el gobierno electrónico, también mejora la satisfacción del ciudadano en el contexto estudiado.

Existe relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia de atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024, a nivel moderado y positivo, según el valor de $\rho=0.573$ y una significancia de $p=0.01$, sugiriendo que a medida que mejora el gobierno electrónico, también se incrementa la eficiencia de atención al ciudadano en el contexto estudiado.

Existe relación entre el gobierno electrónico y la percepción del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024, a nivel moderado y positivo, según el valor de $\rho=0.753$ y una significancia de $p=0.01$, sugiriendo que a medida que mejora el gobierno electrónico, también se incrementa la percepción del ciudadano en el contexto estudiado.

Existe relación entre el gobierno electrónico y las expectativas del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024, a nivel moderado y positivo, según el valor de $\rho=0.701$ y una significancia de $p=0.01$, sugiriendo que a medida que mejora el gobierno electrónico, también aumentan las expectativas del ciudadano respecto a los servicios gubernamentales en el contexto estudiado.

VI. RECOMENDACIONES

Se sugiere la realización de estudios más profundos y longitudinales, ya que, podrían ofrecer una visión más detallada sobre cómo la evolución del gobierno electrónico influye en la calidad de la atención al ciudadano a lo largo del tiempo. Un enfoque longitudinal permitiría observar los cambios en la percepción y efectividad del servicio a medida que se implementan y optimizan las tecnologías electrónicas, proporcionando datos más robustos y precisos para fortalecer las políticas y estrategias en la gobernanza regional. Las investigaciones longitudinales recopilan datos sobre los mismos individuos a lo largo del tiempo, permitiendo el seguimiento de cambios y desarrollos en las variables estudiadas (Jiménez, 2020).

Para obtener un enfoque más completo y detallado del impacto del gobierno electrónico en la atención al ciudadano, se sugiere a los futuros investigadores incorporar métodos de investigación mixtos (cuantitativos y cualitativos). Con la finalidad de tener una mejor comprensión del problema de investigación. El enfoque mixto es un método para recopilar, analizar y conectar datos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio o una serie de estudios para responder a una idea (Ruiz, 2013).

Se recomienda a futuros investigadores realicen estudios similares para que los resultados puedan ser demostrados, confirmados y comparados con los encontrados en este estudio. Así también, esto permitirá explicar el comportamiento del gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un gobierno regional. Las barrera tecnológicas y socioeconómicas son aspectos que puede determinar la eficacia de la calidad de atención a los ciudadanos de la región (Borjas, 2022).

Se sugiere al Gobierno Regional de Perú estudiado invertir en la mejora de sus plataformas de gobierno electrónico. Enfocarse en mejorar la calidad de la información, la accesibilidad, la interactividad y la seguridad de estos sistemas podría significativamente elevar la atención de los ciudadanos con los servicios públicos (Malodia, et al., 2021).

Se sugiere al Gobierno Regional de Perú continuar invirtiendo en el desarrollo y mejora de sus plataformas de gobierno electrónico. Específicamente, se recomienda enfocar esfuerzos en mejorar la usabilidad, accesibilidad y calidad, información y servicios proporcionados a través de estas plataformas. Además, la implementación de mecanismos de retroalimentación ciudadana permitirá identificar áreas de mejora continua. Estas acciones no solo mejorarán la eficiencia del gobierno electrónico sino también incrementarán la satisfacción ciudadana al facilitar un acceso más eficiente y transparente a los servicios públicos (Kassen, 2022).

Se sugiere a mesa de partes del Gobierno Regional de Perú enfocarse en optimizar y expandir las capacidades de las plataformas de gobierno electrónico por medio de talleres de capacitación a los ciudadanos. Priorizar la mejora de la infraestructura tecnológica, implementar sistemas más intuitivos y eficientes, y garantizar la integración de datos entre departamentos para facilitar una atención más rápida y precisa. Además, proporcionar formación continua a los empleados para asegurar el uso práctico de herramientas tecnológicas contribuirá a una mayor eficiencia en la atención al ciudadano (Mensah y Mwakapesa, 2023).

REFERENCIAS

- Acevedo, G. (2021). *Gobierno electrónico y atención al ciudadano en el Poder Judicial, Lima 2021*. [Tesis de Posgrado: Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72092>
- Alarcón, C. (2024). *Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario en una oficina registral de la provincia de Chiclayo*. [Tesis de Posgrado: Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/132774>
- Al-Ayyubi, M. S., Sulistiani, H., Muhaqiqin, M., Dewantoro, F., & Isnain, A. (2021). Implementasi E-Government untuk Pengelolaan Data Administratif pada Desa Banjar Negeri, Lampung Selatan. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 12(3), 491-497. <https://journal.upgris.ac.id/index.php/e-dimas/article/view/6704>.
- Androniceanu, A., & Georgescu, I. (2021). E-Government in European countries, a comparative approach using the Principal Components Analysis. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 14(2), 65-86. <https://sciendo.com/article/10.2478/nispa-2021-0015>.
- Arce, J. (2022). *El gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima 2018-2020*. [Tesis de Posgrado: Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86148>.
- Armas, U. y Armas. S. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13, https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf.
- Beltrán, J., De la Guerra, J., Rojas, D. y Cañizalez, P. (2023). Satisfacción de los directores escolares sobre servicios de apoyo que ofrece la Municipalidad de Lima-Perú. *Revista de ciencias sociales*, 29(1), 289-311. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8822442>.
- Borja, J. (2022). *Adopción de tecnologías de la información y las comunicaciones en proyectos de gobierno electrónico colombianos: Factores habilitantes e*

- inhibidores*. [Tesis Doctoral: Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio de Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/82228>.
- Calle, M. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2), 217-247. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932021000200217&script=sci_arttext.
- Carlosama, J., & Roldán, L. (2024). *El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca*. [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]. Repositorio institucional de Universidad Politécnica Estatal del Carchi <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/2248>.
- Carrasco, D. (2023). *Gobierno electrónico y calidad de servicio de una institución edil en la Provincia de Abancay, Apurímac–2022*. [Tesis de Maestría: Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119996>.
- Chamorro, J. C. (2024). *Gobierno electrónico y calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023*. [Tesis de Posgrado: Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/138178>.
- Cooper, C. B., Hawn, C. L., Larson, L. R., Parrish, J. K., Bowser, G., Cavalier, D., ... & Wilson, S. (2021). Inclusion in citizen science: The conundrum of rebranding. *Science*, 372(6549), 1386-1388. <https://www.science.org/doi/abs/10.1126/science.abi6487>.
- Cosquillo, S. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 – 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2). <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2876885>.
- Dias, G. P. (2020). Determinants of e-government implementation at the local level: an empirical model. *Online Information Review*, 44(7), 1307-1326.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/OIR-04-2020-0148/full/html>.

- Economic Commission for Latin America and the Caribbean-CEPAL. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022*. United Nations, New York. <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>.
- Fabián, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020*. [Tesis de Maestría: Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio Institucional UCV.
- García, E. (2022). *Modelos de madurez y gobierno electrónico: un estudio sobre la intención de uso de los servicios electrónicos por parte de la ciudadanía*. [Tesis Doctoral: Universidad de Sevilla]. Depósito de investigación de la Universidad de Sevilla. <https://idus.us.es/handle/11441/139373>.
- García, R., Salinas, C., y Herrera, Y. (2023). *Impacto del Gobierno Electrónico en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad de Pillco Marca-Huánuco 2020-2022*. [Tesis Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8018/TSOC00146G23.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3), e178-e178. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>.
- Haklay, M., Dörler, D., Heigl, F., Manzoni, M., Hecker, S., Vohland, K., ... & Wagenknecht, K. (2021). What is citizen science? The challenges of definition. *The science of citizen science*, 13. https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/46119/2021_Book_TheScienceOfCitizenScience.pdf?sequence=1#page=20.
- Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence Tech*, 4(IV), 59-68. https://www.researchgate.net/profile/Ledys-Jimenez/publication/352750927_IMPACTO_DE_LA_INVESTIGACION_CUANTI

TATIVA EN LA ACTUALIDAD/links/60d66a7b299bf1ea9ebe51113/IMPACTO-
DE-LA-INVESTIGACION-CUANTITATIVA-EN-LA-ACTUALIDAD.pdf

- Kala, D., Chaubey, D. S., Meet, R. K., & Al-Adwan, A. S. (2024). Impact of User Satisfaction With E-Government Services on Continuance Use Intention and Citizen Trust Using TAM-ISSM Framework. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 19, 001. <https://www.informingscience.org/Publications/5248?Type=MostDownloadedKevin>.
- Keco, R., Tomorri, I., & Tomorri, K. (2023). Quality evaluation of E-government services—The case of Albania. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 19(68), 20-33. <https://www.rtsa.ro/tras/index.php/tras/article/view/731>.
- Kassen, M. (2022). Blockchain and e-government innovation: Automation of public information processes. *Information Systems*, 103, 101862. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0306437921000922>.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912>.
- Lira Padilla, J. C. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes*. [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Aguas Calientes]. Repositorio institucional Universidad Autónoma de Aguas Calientes. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1961>.
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121102. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162521005357>.
- Medina, M., Rojas, R., & Bustamante, W. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
- Mera, M. & Ávila, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(7), 520-542.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9083764>.
- Mensah, I., & Mwakapesa, D. S. (2023). The impact of e-government information quality (EGIQ) dimensions on the adoption of electronic government services. *Information Development*.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/02666669231155164>.
- Myllylahti, M. (2020). Paying attention to attention: A conceptual framework for studying news reader revenue models related to platforms. *Digital Journalism*, 8(5), 567-575. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21670811.2019.1691926>.
- Núñez Reategui, C. A. (2022). *Gobierno electrónico y atención al ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021*. [Tesis de Maestría: Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83809>
- Palacios, G., Rivera, I., Quiñones, G., & Llauce, C., (2021). Plan de Gestión de Calidad en la Atención al Ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar. *Ciencia y Educación*, 2(8), 52-76.
<https://cienciayeduacion.com/index.php/journal/article/view/76>.
- Pasini, A. C. (2022). *Modelo de madurez para servicios de gobierno electrónico en el ámbito universitario*. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio de la Universidad Nacional de la Plata.
<https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/134522>.
- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological forecasting and social change*, 154, 119973. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162519313150>.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2023). Política Nacional de Transformación digital.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/4471543-085-2023-pcm>.
- Ruiz, G. & Vélez, E. (2023). Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano IESS Manabí. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 8(2), 150-177.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9152116>.
- Sabani, A. (2021). Investigating the influence of transparency on the adoption of e-

- Government in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12(2), 236-255.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JSTPM-03-2020-0046/full/html>.
- Samsor, A. (2021). Challenges and Prospects of e-Government implementation in Afghanistan. *International Trade, Politics and Development*, 5(1), 51-70.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ITPD-01-2020-0001/full/html>.
- Salazar, P. (2021). *Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid-19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima, 2020*. [Tesis de Gestión Pública: Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60093>.
- Shiekh, R. y El-Hashash, E. (2022). A comparison of the pearson, spearman rank and kendall tau correlation coefficients using quantitative variables. *Asian Journal of Probability and Statistics*, 36-48. <http://news.pacificarchive.com/id/eprint/28/>
- Tello, D. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso*. [Tesis de Maestría en Gobierno y Políticas Públicas: Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Institucional de la Universidad Externado de Colombia <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/e3310fa9-3a24-47af-84d0-3aa9298f9d08>.
- Valencia, D. (2020). La centralidad del gobierno digital en tiempos de pandemia. *International Journal of Digital Law*, 1(2), 11-29. <https://pure.urosario.edu.co/en/publications/la-centralidad-del-gobierno-digital-en-tiempos-de-pandemia-2>.
- Vusrraga, J. (2017). *Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017*. [Tesis de Administración del Talento Humano: Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22091>.
- Wolpes, O. (2022). Retos del gobierno electrónico en la transformación digital de la administración pública en Cuba. *Retos de la Dirección*, 16(1), 126-156.

- http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552022000100126&script=sci_arttext&lng=pt
- Yera, A., Arbelaitz, O., Jauregui, O., & Muguerza, J. (2020). Characterization of e-Government adoption in Europe. *Plos one*, 15(4), e0231585. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0231585>.
- Yildirim, B. F., & Yıldırım, S. K. (2022). Evaluating the satisfaction level of citizens in municipality services by using picture fuzzy VIKOR method: 2014-2019 period analysis. *Decision Making: Applications in Management and Engineering*, 5(1), 50-66. <http://www.dmame-journal.org/index.php/dmame/article/view/352>.
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). Relevant knowledge series: Service Quality. Marketing Science Institute. Cambridge, USA.
- Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>.
- Ruiz, M.I., Borboa, M. S. & Rodríguez, J. C. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *Revista Académica de Investigación TLATEMOANI*, 13, 1-25. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables de categorización

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Anexo 4. Resultados de análisis de consistencia interna

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Anexo 7. Análisis complementario

Anexo 8. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación

Anexo 9. Otras evidencias

Anexo 1. Operacionalización de variables

Tabla 8

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gobierno electrónico	Armas y Armas (2011) definen al gobierno electrónico como el uso estratégico de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de las instituciones gubernamentales para transformar sus procesos internos y sus interacciones con los ciudadanos, las empresas y otras entidades públicas. Las dimensiones de esta variable son: presencia, interacción, transacción y transformación	El gobierno electrónico es una variable que se medirá usando un cuestionario de 24 ítems, dividido en 4 dimensiones y cinco alternativas de respuesta.	Presencia Interacción Transacción Transformación	Servicios Tramites y formatos Boletín Institucional Correo institucional Ayuda al usuario Teléfono institucional Móvil Tramite en línea Certificado digital Integración Personalización Cultura	Escala Ordinal
Atención al ciudadano	Zeithaml y Parasuraman (2004) la definen como la capacidad de una organización para proporcionar un servicio que cumpla con las expectativas del cliente y satisfaga sus necesidades a lo largo de toda la interacción con la entidad. Las dimensiones de esta variable son: satisfacción, eficiencia, percepción y expectativa	A nivel operacional la atención al ciudadano es una variable que se medirá usando un cuestionario de 16 ítems, dividido en 4 dimensiones y cinco alternativas de respuesta	Satisfacción Eficiencia Percepción Expectativa	Confiabledad Capacidad de respuesta Empatía Tiempo Procesos Resultados Interés Conocimiento Actitud Credibilidad Cortesía Comunicación	Escala Ordinal

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos
CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones sobre su trabajo, indique si está de acuerdo o no con cada una de ellas haciendo uso de una escala numérica del 1 al 5, donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítems		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Presencia						
1	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución es de fácil acceso para los usuarios					
2	Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión.					
3	Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos.					
4	Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.					
5	Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano.					
6	Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución.					
DIMENSIÓN 2: Interacción						
7	Obtienes respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional.					
8	Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta.					
9	Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.					
10	Poseen los usuarios la opción de poder hacer sus consultas en línea de forma rápida y oportuna.					
11	Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva					
12	La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas siendo estas atendidas de manera efectiva.					
DIMENSIÓN 3: Transacción						
13	El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.					
14	El acceso al portal web de la institución esta adecuada a las características de visualización móvil.					

15	Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.					
16	De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.					
17	Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.					
18	La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución.					
DIMENSIÓN 4: Transformación						
19	Cree usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico					
20	El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución.					
21	Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados.					
22	Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.					
23	Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.					
24	La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadanos					

CUESTIONARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Lickert, de acuerdo a su percepción.

Escala y valor: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

	Descripción	1	2	3	4	5
N°	SATISFACCIÓN					
1	Le brindan información confiable a los ciudadanos al momento de la atención					
2	Cree usted que cuentan con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos que se realizan					
3	Siente que los servidores lo atienden con empatía					
4	Usted cree que el nivel de empatía de los servidores puede mejorar para brindar un buen servicio.					
N°	EFICIENCIA					
5	Usted considera que el tiempo que le dedican en la atención es importante.					
6	Siente usted que recibe una atención igualitaria en comparación a otros ciudadanos					
7	Se siente usted conforme con la atención que recibe por parte de los funcionarios					
8	Siente usted que los funcionarios resuelven su solicitud					
N°	PERCEPCIÓN					
9	Los funcionarios muestran el mismo interés en todos los casos que se les presenta durante el desarrollo de sus funciones.					
10	Cree usted que el conocimiento de los funcionarios está dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano.					
11	Usted considera que la actitud que muestran frente a los ciudadanos es lo esperado					
12	Cree Usted que la actitud que muestran frente al ciudadano mejorara su percepción.					
N°	EXPECTATIVAS					
13	Usted siente que el trabajo que realizan los funcionarios tiene credibilidad para el ciudadano.					

38	Cree usted que en el trabajo que ejecutan los funcionarios muestran cortesía en favor del ciudadano.					
39	Usted siente que la cortesía que manejan los funcionarios frente a los usuarios son lo más adecuado.					
40	Cree Usted que el nivel de comunicación es óptimo en el proceso de atención al ciudadano					

Anexo 3. Ficha de validación de contenido para un instrumento
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA EL INSTRUMENTO 1
EXPERTO 01

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario de Gobierno electrónico que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno Electrónico y la Atención al Ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024.**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

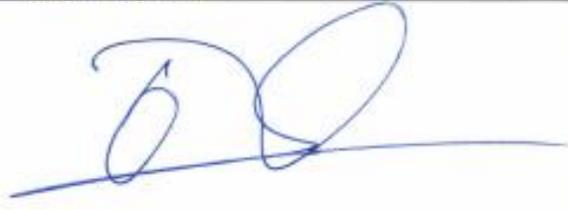
**Matriz de validación del Cuestionario de Gobierno electrónico de la variable
Gobierno Electrónico**

Definición de la variable: se define conceptualmente, por Samsor (2020) señala que el gobierno electrónico es la utilización de aplicativos tecnológicos de comunicación e información para proporcionar distintos servicios públicos a la población.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Dimensión 1 Presencia	Indicador Servicio	1. La información establecida sobre los servicios que brinda la institución es de fácil acceso para los usuarios. 2. Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión	1	1	1	1	
	Indicador Tramites y Formatos	3. Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos. 4. Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.	1	0	1	1	
	Indicador Boletín Institucional	5. Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano. 6. Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución	1	1	1	1	
	Indicador e-mail institucional	7. Obtienes respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional. 8. Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta	1	1	1	1	
Dimensión Interacción	Indicador Ayuda al usuario	9. Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar. 10. Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.	1	1	1	1	

	Indicador Teléfono institucional	<p>11. Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva.</p> <p>12. La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas siendo estas atendidas de manera efectiva</p>	↑	↑	↑	0	
Dimensión Transacción	Indicador Móvil	<p>13. El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.</p> <p>14. El acceso al portal web de la institución esta adecuada a las características de visualización móvil.</p>	↑	0	↑	↑	
	Indicador Tramite en línea	<p>15. Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.</p> <p>16. De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.</p>	↑	↑	↑	↑	
	Indicador Certificado digital	<p>17. Las respuestas a los trámites seguidos via web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.</p> <p>18. La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución</p>	↑	0	↑	↑	
	Indicador Integración	<p>19. Cree usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico.</p> <p>20. El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución</p>	↑	↑	↑	↑	
Dimensión Transformación	Indicador Personalización	<p>21. Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados</p> <p>22. Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.</p>	↑	↑	↑	↑	
	Indicador Cultura	<p>23. Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.</p> <p>24. La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadanos</p>	↑	↑	0	↑	

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gobierno Electrónico
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gobierno electrónico
Nombres y apellidos de experto	Juan Felipe Rodríguez Pasco
Documento de identidad	DNI: 00371465
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Mg. EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	Parvama
Institución	Gobierno Regional de Madre de Dios
Cargo	Sub Gerente de Supervisión y Liquidación
Número telefónico	986 995496
Firma	
Fecha	24 - Mayo - 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA EL INSTRUMENTO 2
EXPERTO 01

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario de Atención al Cliente que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno Electrónico y la Atención al Ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024.**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del Cuestionario de Atención al Ciudadano de la variable
Atención al Ciudadano**

Definición de la variable: se define conceptualmente, por Haklay et al. (2021) como la responsabilidad y compromiso de las instituciones gubernamentales de proporcionar calidad de atención a la población, atendiendo a sus necesidades, consultas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, eficiente y transparente.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1 Satisfacción	Indicador Confiabilidad	1. Le brindan información confiable a los ciudadanos al momento de la atención.	1	1	1	0	
	Indicador Capacidad de respuesta	2. Cree usted que cuentan con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos que se realizan.	1	1	1	1	
	Indicador Empatía	3. Siente que los servidores lo atienden con empatía. 4. Usted cree que el nivel de empatía de los servidores puede mejorar para brindar un buen servicio.	1	1	1	1	
Dimensión Eficiencia	Indicador Tiempo	5. Usted considera que el tiempo que le dedican en la atención es importante.	1	1	1	0	
	Indicador Proceso	6. Siente usted que recibe una atención igualitaria en comparación a otros ciudadanos.	1	1	1	1	
	Indicador Resultados	7. Se siente usted conforme con la atención que recibe por parte de los funcionarios. 8. Siente usted que los funcionarios resuelven su solicitud.	1	1	1	1	

Dimensión Percepción	Indicador Interés	9. Los funcionarios muestran el mismo interés en todos los casos que se les presenta durante el desarrollo de sus funciones.	1	1	1	1	
	Indicador Conocimiento	10. Cree usted que el conocimiento de los funcionarios está dirigido a mejorar la calidad de atención al ciudadano	1	1	1	1	
	Indicador Actitud	11. Usted considera que la actitud que muestran frente a los ciudadanos es lo esperado. 12. Cree Usted que la actitud que muestran frente al ciudadano mejorara su percepción.	1	1	0	1	
Dimensión Expectativas	Indicador Credibilidad	13. Usted siente que el trabajo que realizan los funcionarios tiene credibilidad para el ciudadano.	1	1	1	1	
	Indicador Cortesía	14. Cree usted que en el trabajo que ejecutan los funcionarios muestran cortesía en favor del ciudadano. 15. Usted siente que la cortesía que manejan los funcionarios frente a los usuarios son lo más adecuado.	1	0	1	1	
	Indicador Comunicación	16. Cree Usted que el nivel de comunicación es óptimo en el proceso de atención al ciudadano.	1	1	0	1	

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento	Cuestionario de Atención al Ciudadano
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de atención al ciudadano
Nombres y apellidos de experto	Juan Felipe Rodríguez Pasco
Documento de identidad	ONI: 00371465
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Tp. EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	Parana
Institución	Gobierno Regional de Madre de Dios
Cargo	Sub Gerente de Supervisión y liquidación
Número telefónico	986 995496
Firma	
Fecha	24 - Mayo - 2024

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO FICHA DE
VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA EL INSTRUMENTO 1
EXPERTO 02**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario de Gobierno electrónico que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno Electrónico y la Atención al Ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024.**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del Cuestionario de Gobierno electrónico de la variable
Gobierno Electrónico**

Definición de la variable: se define conceptualmente, por Samsor (2020) señala que el gobierno electrónico es la utilización de aplicativos tecnológicos de comunicación e información para proporcionar distintos servicios públicos a la población.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Dimensión 1 Presencia	Indicador Servicio	1. La información establecida sobre los servicios que brinda la institución es de fácil acceso para los usuarios. 2. Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión	1	1	1	1	
	Indicador Tramites y Formatos	3. Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos. 4. Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.	1	1	1	1	
	Indicador Boletín Institucional	5. Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano. 6. Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución	1	1	1	1	
	Indicador e-mail institucional	7. Obtienes respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional. 8. Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta	1	1	1	1	
Dimensión Interacción	Indicador Ayuda al usuario	9. Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar. 10. Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.	1	1	1	1	

	Indicador Teléfono Institucional	<p>1. Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva.</p> <p>2. La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas siendo estas atendidas de manera efectiva</p>	↑	↑	↑	↑	
Dimensión Transacción	Indicador Móvil	<p>3. El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.</p> <p>4. El acceso al portal web de la institución esta adecuada a las características de visualización móvil.</p>	↑	↑	↑	↑	
	Indicador Tramite en línea	<p>5. Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.</p> <p>6. De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.</p>	↑	↑	↑	↑	
	Indicador Certificado digital	<p>7. Las respuestas a los trámites seguidos via web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.</p> <p>8. La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución</p>	↑	↑	↑	↑	
	Indicador Integración	<p>9. Cree usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico.</p> <p>20. El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución</p>	↑	↑	↑	↑	
Dimensión Transformación	Indicador Personalización	<p>21. Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados</p> <p>22. Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.</p>	↑	↑	↑	↑	
	Indicador Cultura	<p>23. Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.</p> <p>24. La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadanos</p>	↑	↑	↑	↑	

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gobierno Electrónico
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gobierno electrónico
Nombres y apellidos de experto	<i>Christian Rodolfo Vazquez Gonzales</i>
Documento de identidad	41939505
Años de experiencia en el área	<i>3 Años</i>
Máximo Grado Académico	<i>Maestro en Gestión Pública</i>
Nacionalidad	<i>Peruana</i>
Institución	<i>Dirección Regional de Energía y Minas</i>
Cargo	<i>Evaluador de hidrocarburos</i>
Número telefónico	944082675
Firma	
Fecha	23-05-2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA EL INSTRUMENTO 2
EXPERTO 02

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario de Atención al Cliente que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno Electrónico y la Atención al Ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024.**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del Cuestionario de Atención al Ciudadano de la variable
Atención al Ciudadano**

Definición de la variable: se define conceptualmente, por Haklay et al. (2021) como la responsabilidad y compromiso de las instituciones gubernamentales de proporcionar calidad de atención a la población, atendiendo a sus necesidades, consultas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, eficiente y transparente.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1 Satisfacción	Indicador Confiabilidad	1. Le brindan información confiable a los ciudadanos al momento de la atención.	/	/	/	/	
	Indicador Capacidad de respuesta	2. Cree usted que cuentan con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos que se realizan.	/	/	/	/	
	Indicador Empatía	3. Siente que los servidores lo atienden con empatía. 4. Usted cree que el nivel de empatía de los servidores puede mejorar para brindar un buen servicio.	/	/	/	/	
Dimensión Eficiencia	Indicador Tiempo	5. Usted considera que el tiempo que le dedican en la atención es importante.	/	/	/	/	
	Indicador Proceso	6. Siente usted que recibe una atención igualitaria en comparación a otros ciudadanos.	/	/	/	/	
	Indicador Resultados	7. Se siente usted conforme con la atención que recibe por parte de los funcionarios. 8. Siente usted que los funcionarios resuelven su solicitud.	/	/	/	/	

Dimensión Percepción	Indicador Interés	9. Los funcionarios muestran el mismo interés en todos los casos que se les presenta durante el desarrollo de sus funciones.	/	/	/	/	
	Indicador Conocimiento	10. Cree usted que el conocimiento de los funcionarios está dirigido a mejorar la calidad de atención al ciudadano	/	/	/	/	
	Indicador Actitud	11. Usted considera que la actitud que muestran frente a los ciudadanos es lo esperado. 12. Cree Usted que la actitud que muestran frente al ciudadano mejorara su percepción.	/	/	/	/	
Dimensión Expectativas	Indicador Credibilidad	13. Usted siente que el trabajo que realizan los funcionarios tiene credibilidad para el ciudadano.	/	/	/	/	
	Indicador Cortesía	14. Cree usted que en el trabajo que ejecutan los funcionarios muestran cortesía en favor del ciudadano. 15. Usted siente que la cortesía que manejan los funcionarios frente a los usuarios son lo más adecuado.	/	/	/	/	
	Indicador Comunicación	16. Cree Usted que el nivel de comunicación es óptimo en el proceso de atención al ciudadano.	/	/	/	/	

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento	Cuestionario de Atención al Ciudadano
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de atención al ciudadano
Nombres y apellidos de experto	<i>Antonio Rodolfo Vargas Cruzado</i>
Documento de identidad	41939505
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	<i>Maestro en Gestión Pública</i>
Nacionalidad	<i>Pasana</i>
Institución	<i>Dirección Regional de Energía y Minas</i>
Cargo	<i>Evaluador de hidrocarburos</i>
Número telefónico	944082675
Firma	
Fecha	23 - 05 - 2024

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO FICHA DE
VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA EL INSTRUMENTO 1
EXPERTO 03**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario de Gobierno electrónico que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno Electrónico y la Atención al Ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024.**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del Cuestionario de Gobierno electrónico de la variable
Gobierno Electrónico**

Definición de la variable: se define conceptualmente, por Samsor (2020) señala que el gobierno electrónico es la utilización de aplicativos tecnológicos de comunicación e información para proporcionar distintos servicios públicos a la población.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Dimensión 1 Presencia	Indicador Servicio	1. La información establecida sobre los servicios que brinda la institución es de fácil acceso para los usuarios. 2. Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión	/	/	/	/	
	Indicador Tramites y Formatos	3. Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos. 4. Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.	/	/	/	/	
	Indicador Boletin Institucional	5. Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano. 6. Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución	/	/	/	/	
	Indicador e-mail institucional	7. Obtienes respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional. 8. Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta	/	/	/	/	
Dimensión Interacción	Indicador Ayuda al usuario	9. Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar. 10. Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.	/	/	/	/	

	Indicador Teléfono institucional	11. Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva. 12. La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas siendo estas atendidas de manera efectiva	1	1	1	1	
Dimensión Transacción	Indicador Móvil	13. El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios. 14. El acceso al portal web de la institución esta adecuada a las características de visualización móvil.	1	1	1	1	
	Indicador Tramite en línea	15. Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución. 16. De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.	1	1	1	1	
	Indicador Certificado digital	17. Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con certificación digital. 18. La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución	1	1	0	1	
	Indicador Integración	19. Cree usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico. 20. El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución	1	1	1	1	
Dimensión Transformación	Indicador Personalización	21. Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados 22. Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.	1	1	1	1	
	Indicador Cultura	23. Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos. 24. La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadanos	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gobierno Electrónico
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gobierno electrónico
Nombres y apellidos de experto	Claudio Hipólito Oballeo Chaguahuanca
Documento de identidad	29550505
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	Miembro en Gestión Pública.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Gobierno Regional de Madre de Dios.
Cargo	Residente de Obra.
Número telefónico	987845483
Firma	
Fecha	20-05-2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA EL INSTRUMENTO 2
EXPERTO 03

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario de Atención al Cliente que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno Electrónico y la Atención al Ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024.**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del Cuestionario de Atención al Ciudadano de la variable
Atención al Ciudadano**

Definición de la variable: se define conceptualmente, por Haklay et al. (2021) como la responsabilidad y compromiso de las instituciones gubernamentales de proporcionar calidad de atención a la población, atendiendo a sus necesidades, consultas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, eficiente y transparente.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1 Satisfacción	Indicador Confiabilidad	1. Le brindan información confiable a los ciudadanos al momento de la atención.	1	1	1	1	
	Indicador Capacidad de respuesta	2. Cree usted que cuentan con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos que se realizan.	1	1	1	1	
	Indicador Empatía	3. Siente que los servidores lo atienden con empatía. 4. Usted cree que el nivel de empatía de los servidores puede mejorar para brindar un buen servicio.	0	1	1	1	
Dimensión Eficiencia	Indicador Tiempo	5. Usted considera que el tiempo que le dedican en la atención es importante.	1	1	1	1	
	Indicador Proceso	6. Siente usted que recibe una atención igualitaria en comparación a otros ciudadanos.	1	1	1	1	
	Indicador Resultados	7. Se siente usted conforme con la atención que recibe por parte de los funcionarios. 8. Siente usted que los funcionarios resuelven su solicitud.	0	1	1	1	

Dimensión Percepción	Indicador Interés	9. Los funcionarios muestran el mismo interés en todos los casos que se les presenta durante el desarrollo de sus funciones.	1	1	1	1	
	Indicador Conocimiento	10. Cree usted que el conocimiento de los funcionarios está dirigido a mejorar la calidad de atención al ciudadano	1	1	1	1	
	Indicador Actitud	11. Usted considera que la actitud que muestran frente a los ciudadanos es lo esperado. 12. Cree Usted que la actitud que muestran frente al ciudadano mejorara su percepción.	1	1	1	1	
Dimensión Expectativas	Indicador Credibilidad	13. Usted siente que el trabajo que realizan los funcionarios tiene credibilidad para el ciudadano.	1	1	1	1	
	Indicador Cortesía	14. Cree usted que en el trabajo que ejecutan los funcionarios muestran cortesía en favor del ciudadano. 15. Usted siente que la cortesía que manejan los funcionarios frente a los usuarios son lo más adecuado.	1	1	1	1	
	Indicador Comunicación	16. Cree Usted que el nivel de comunicación es óptimo en el proceso de atención al ciudadano.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento	Cuestionario de Atención al Ciudadano
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de atención al ciudadano
Nombres y apellidos de experto	Claudio Hipólito Ovallo Araguasman
Documento de identidad	29550505
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Gobierno Regional de Madre de Dios
Cargo	Residente de Obra
Número telefónico	987845483
Firma	
Fecha	20-05-2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Tabla 9

Resultados del análisis de consistencia interna – confiabilidad

Variable/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos	Valoración
Gobierno electrónico	0.931	24	Excelente
Presencia	0.800	8	Buena
Interacción	0.926	4	Excelente
Transacción	0.817	8	Buena
transformación	0.873	4	Buena
Atención al ciudadano	0.824	16	Buena
Satisfacción	0.885	4	Buena
Eficiencia	0.885	2	Buena
Percepción	0.801	6	Buena
expectativa	0.801	4	Buena

Los resultados muestran que la consistencia interna de ambos instrumentos es buena, según los valores obtenidos. Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, Investigación Aplicada a una muestra de n= 10

Resumen de procesamiento de casos del plan piloto

Escala: VARIABLES 1 - 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Estadística de fiabilidad del plan piloto

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.890	40

Estadística total de elemento

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	113.8000	209.511	.623	.884
VAR00002	114.0000	212.000	.709	.884
VAR00003	113.1000	220.767	.181	.892
VAR00004	113.7000	210.011	.766	.883
VAR00005	112.4000	234.267	-.399	.897
VAR00006	112.5000	222.722	.166	.891
VAR00007	114.2000	216.622	.330	.889
VAR00008	114.1000	220.322	.233	.890
VAR00009	114.2000	210.400	.557	.885
VAR00010	114.1000	206.767	.688	.882
VAR00011	114.2000	203.067	.833	.880
VAR00012	114.1000	210.322	.786	.883
VAR00013	113.9000	219.656	.270	.890
VAR00014	113.9000	216.544	.401	.888
VAR00015	113.9000	217.656	.299	.889
VAR00016	113.7000	208.456	.609	.884
VAR00017	114.3000	206.456	.837	.881
VAR00018	113.5000	222.944	.085	.894
VAR00019	113.9000	202.100	.887	.879
VAR00020	113.8000	200.844	.771	.880

VAR00021	114.0000	204.889	.884	.880
VAR00022	114.1000	204.767	.882	.880
VAR00023	113.9000	217.211	.666	.886
VAR00024	112.8000	241.067	-.437	.904
VAR00025	113.6000	210.044	.685	.883
VAR00026	113.8000	213.733	.692	.885
VAR00027	113.9000	215.211	.457	.887
VAR00028	112.4000	232.267	-.248	.897
VAR00029	112.3000	236.456	-.481	.898
VAR00030	113.7000	223.122	.095	.893
VAR00031	113.9000	222.100	.319	.889
VAR00032	113.8000	212.844	.742	.884
VAR00033	114.1000	212.100	.696	.884
VAR00034	113.7000	219.122	.180	.893
VAR00035	113.9000	220.322	.307	.889
VAR00036	113.1000	224.322	.035	.896
VAR00037	113.9000	215.211	.811	.885
VAR00038	114.1000	214.100	.596	.885
VAR00039	113.8000	227.067	-.028	.893
VAR00040	113.3000	216.011	.254	.892

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
116.6000	226.933	15.06431	40

VALIDEZ POR V DE AIKEN DE LAS VARIABLES 1 Y 2.

Tabla 10

V de Aiken – 3 expertos

	VARIABLE 1	VARIABLE 2
Suficiencia	0.972	0.855
Claridad	0.944	0.855
Coherencia	0.944	0.801
Relevancia	0.972	0.801
	0.958	0.943

Anexo 5: Consentimiento Informado UCV



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: **Gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024**
Investigador (a) (es): **Vladimir Ari Quispe**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "*Gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024*", cuyo objetivo es *Determina la relación entre el Gobierno electrónico y la atención en un Gobierno Regional de Perú, 2024*. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del Posgrado del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El problema de la presente investigación radica en saber importancia del abordaje de la temática de la atención al ciudadano desde la perspectiva del gobierno electrónico, para ello se Determinara la relación entre el Gobierno electrónico y la atención en un Gobierno Regional de Perú, 2024

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024".
1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado 10 minutos y se realizará a través de FORMULARIO GOOGLE FORMS, las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán almacenados en el correo del estudiante, los datos personales colocados en la presente encuesta se, serán de uso académico y, por lo tanto, serán anónimas.

*Obligatorio a partir de los 18 años.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico

ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: ARI QUISPE, Vladimir email: VARIQ@ucvvirtual.edu.pe y asesor ALCALDE ALVITES, Miguel Ángel email: malcaldeal@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

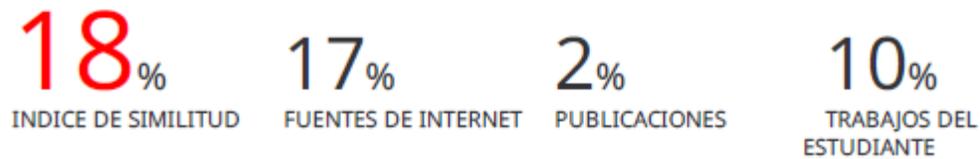
Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Anónimo.

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

ARI QUISPE VLADIMIR

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
6	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	search.scielo.org Fuente de Internet	

Anexo 7. Análisis complementario

Cálculo de la muestra.

La cuantificación de la muestra requerida en el estudio del trabajo presente se determinó mediante la siguiente ecuación estadística para una población conocida y/o finita:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z α = Nivel de confianza al 95%, por lo tanto, el valor de: Z α = 1.96

p = Probabilidad de ocurrencia del fenómeno, por lo tanto, el valor de: p = 0.5

q = Probabilidad de ausencia del fenómeno, por ende, el valor de: q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5

e = Margen de error del 5% o su equivalente igual 0.05

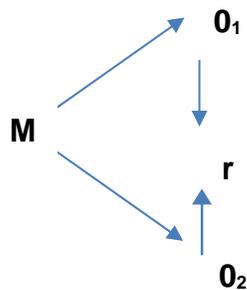
Entonces:

$$n = \frac{147 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (147 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{141.18}{1.37}$$
$$n = 103.42 \equiv 103$$

Asimismo, para la investigación el tamaño de muestra con el que se trabajó es igual a 103 ciudadanos de la región de Madre de Dios.

Diseño de investigación.

Un diseño no experimental, pues, dentro de la investigación las variables de investigación gobierno electrónico y atención al ciudadano, serán tomadas tal como ocurren en la realidad, sin que el investigador realice ninguna intervención o manipulación de las variables de investigación. Los diseños no experimentales tienen como propósito principal observar y describir fenómenos tal como se presentan en su entorno natural, sin intervenir ni manipular variables (Jiménez, 2020).



M = Corresponde a la muestra tomada.

O1 = Corresponde a la variable de estudio 1: Gobierno electrónico.

O2 = Corresponde a la variable de estudio 2: Atención al ciudadano.

r = Es la correspondencia que hay entre ambas variables estudiadas O1 y O2.

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una Institución

Puerto Maldonado, 15 de mayo del 2024

Señor (a):

RODRIGUEZ PASCO JUAN FELIPE

SUB GERENTE DE SUPERVISION Y LIQUIDACION DE OBRAS

GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del IV ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "**Gobierno Electrónico y la Atención al Ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024**". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Vladimir Ari Quispe
DNI N.º 45127813

Autorización de uso de información de empresa

Yo, JUAN FELIPE RODRIGUEZ PASCO, identificado con DNI 00371465, en mi calidad de SUB GERENTE DE SUPERVISION Y LIQUIDACION DE OBRAS del Gobierno Regional de Madre de Dios con RUC N° 20527143200 Ubicada en la ciudad de Puerto Maldonado en la Provincia de Tambopata, Región de MADRE DE DIOS.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor. Vladimir Ari Quispe, Identificado con DNI N° 45127813, del programa - Maestría en Gestión Pública, para que utilice la siguiente información del gobierno regional de Madre De Dios: nombre de la entidad, datos estadísticos y otros que vea por conveniente para su investigación;

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo académico, (X) Otro (especificar). Trabajo de investigación para optar el grado de magister.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
GERENCIA REGIONAL DE INFRAESTRUCTURA
SUB GERENCIA DE SUPERVISION Y LIQUIDACION DE OBRAS
ING. JUAN FELIPE RODRIGUEZ PASCO
SUB GERENTE
CIP: 904,14

Firma y sello del Representante Legal
DNI:00371465

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante
Nombre : VLADIMIR ARI QUISPE
DNI : 45127813

Anexo 9. Otras evidencias.

Base de datos

MUESTRA	VARIABLE 01 - GOBIERNO ELECTRONICO																				SUMATORIA TOTAL	VARIABLE 02 - ATENCION AL CIUDADANO																SUMATORIA TOTAL																						
	D1 - PRESENCIA								D02 - INTERACCION				D03 - TRANSACCION									D04 - TRANSFORMACION				D01 - SATISFACCION				D02 - EFICIENCIA				D03 - PERCEPCION					D04 - EXPECTATIVAS																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Σ	P9	P10	P11	P12	Σ	P13	P14	P15	P16	P17	P18		P19	P20	Σ	P21	P22	P23	P24	Σ	P25	P26	P27	P28	Σ	P29	P30	Σ		P31	P32	P33	P34	P35	P36	Σ	P37	P38	P39	P40	Σ										
MUESTRA 01	1	1	3	2	5	5	1	2	2	0	1	1	1	2	5	4	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	3	5	1	0	52	3	3	3	5	1	4	5	2	7	3	2	2	1	2	5	1	5	2	2	2	2	8	44		
MUESTRA 02	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	1	2	73	3	3	3	3	1	2	3	3	6	3	3	3	3	3	3	1	8	3	3	3	3	1	2	48	
MUESTRA 03	2	2	5	2	5	3	2	2	2	3	1	1	1	2	5	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	1	59	2	2	1	5	1	0	5	1	6	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	2	9	37		
MUESTRA 04	4	3	3	4	5	5	2	2	2	8	2	2	2	3	9	3	3	3	4	3	4	4	5	2	9	3	3	3	5	1	4	4	80	3	3	2	5	1	3	4	2	6	2	3	2	2	2	4	1	5	3	2	3	5	1	5	4	47		
MUESTRA 05	4	3	3	3	4	4	3	3	2	7	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	0	3	2	3	4	1	2	71	2	3	3	3	1	1	4	3	7	3	3	2	2	3	3	3	3	3	5	1	5	3	3	5	1	4	48
MUESTRA 06	3	3	5	3	4	4	1	1	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	6	3	3	3	3	1	2	74	4	3	3	5	1	5	3	8	3	3	3	5	3	3	5	3	3	2	0	2	3	3	3	1	2	55		
MUESTRA 07	3	3	4	4	4	5	3	4	3	0	4	4	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	6	3	4	3	3	1	83	4	3	3	4	1	4	3	7	3	3	3	3	3	3	5	2	0	3	3	2	3	1	1	52				
MUESTRA 08	3	3	2	3	4	4	3	3	2	5	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	8	2	2	2	2	8	61	2	2	2	4	1	0	4	2	6	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	8	39				
MUESTRA 09	2	2	3	2	4	4	2	2	2	1	2	2	2	1	7	1	1	1	1	1	4	2	2	1	3	2	2	2	5	1	1	52	3	2	3	4	1	2	5	2	7	3	2	2	4	4	5	2	0	3	3	3	5	1	4	53				
MUESTRA 10	3	3	3	3	4	4	4	3	2	7	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	6	4	3	3	3	1	3	77	4	4	4	4	1	6	4	4	8	3	4	4	3	3	3	2	0	3	3	3	3	1	2	56				
MUESTRA 11	3	3	3	3	5	5	3	3	2	8	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	76	4	2	3	3	1	2	5	3	8	3	3	3	2	3	3	1	1	5	3	3	3	1	4	51					
MUESTRA 12	3	2	2	4	5	3	2	3	2	5	2	3	2	3	1	2	3	4	3	3	3	2	4	2	4	3	3	4	2	1	71	2	3	3	4	1	2	5	5	1	0	3	4	2	3	4	1	1	1	2	2	1	4	9	48					
MUESTRA 13	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	2	4	4	5	4	4	3	0	3	3	4	5	1	5	78	3	3	3	5	1	4	3	4	7	3	4	3	1	2	4	1	2	3	2	2	1	4	1	0	48				
MUESTRA 14	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	1	1	2	2	6	2	4	3	3	2	4	3	4	3	5	3	4	3	5	1	80	4	5	4	5	1	8	5	5	1	0	4	4	3	5	4	4	2	4	3	3	3	1	2	64					
MUESTRA 15	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	1	100	4	4	4	4	1	6	4	4	8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	6	63					
MUESTRA 16	3	3	3	3	3	5	3	4	2	7	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	3	2	6	3	4	3	3	1	3	78	3	3	3	3	1	2	3	3	6	2	3	4	3	2	4	1	8	2	3	3	3	1	1	47					
MUESTRA 17	4	4	2	3	4	4	3	3	2	7	3	4	3	4	1	3	4	3	4	4	3	3	4	2	8	4	3	4	3	1	83	4	4	4	3	1	5	4	3	7	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	1	4	59						
MUESTRA 18	4	3	3	3	4	4	3	3	2	7	3	3	2	2	1	3	4	3	4	2	5	4	4	2	9	3	4	5	2	1	80	3	3	2	4	1	2	5	4	9	2	2	2	2	2	4	1	4	2	1	1	2	6	41						
MUESTRA 19	3	3	3	3	5	5	3	4	2	9	2	2	2	1	7	1	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	5	1	79	4	3	3	5	1	5	5	3	8	3	3	3	3	4	4	1	9	3	2	3	3	1	1	53					
MUESTRA 20	3	3	3	3	3	4	3	3	2	5	3	3	4	3	1	3	3	3	3	5	5	5	5	3	2	5	5	5	4	1	80	4	4	4	4	1	6	4	4	8	4	4	4	3	4	4	2	5	3	4	4	4	1	6	63					
MUESTRA 21	3	3	2	4	3	5	2	2	2	4	2	1	3	3	9	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	1	1	3	7	62	3	2	3	4	1	2	5	1	6	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	9	38							
MUESTRA 22	5	5	5	4	4	5	4	5	3	7	5	5	4	4	1	4	5	4	5	3	4	3	4	3	2	4	3	5	5	1	104	4	5	5	5	1	9	5	4	9	5	4	4	4	4	4	5	2	6	4	4	4	5	1	7	71				
MUESTRA 23	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	4	3	3	4	4	3	3	3	2	7	3	3	3	3	1	73	3	3	3	3	1	2	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	1	8	3	3	3	3	1	2	48				
MUESTRA 24	3	3	3	4	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	73	3	3	3	3	1	2	3	3	6	3	3	3	3	3	3	1	8	3	3	3	3	1	2	48						
MUESTRA 25	3	3	3	3	4	3	4	3	3	6	3	4	3	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	2	5	2	2	2	2	8	72	3	3	3	3	1	2	3	4	7	3	3	3	4	3	3	1	9	3	4	3	3	1	3	51					
MUESTRA 26	3	3	5	3	4	4	2	2	2	6	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	2	2	1	6	2	2	2	2	8	59	2	2	2	5	1	1	5	2	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	9	41						
MUESTRA 27	3	3	4	3	5	5	4	4	3	1	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	5	4	5	1	95	4	4	4	5	1	0	4	4	4	5	1	0	4	4	4	5	5	2	7	5	5	5	2	0	74				
MUESTRA 28	2	3	3	3	5	5	1	1	2	2	2	2	2	2	8	1	4	2	2	2	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	56	2	2	2	4	1	0	5	2	7	2	3	2	3	3	4	1	7	3	2	3	3	1	1	45					
MUESTRA 29	4	4	3	3	1	4	3	4	2	6	1	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	1	74	3	4	4	4	1	5	4	4	8	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	1	4	59				
MUESTRA 30	3	3	2	3	5	4	3	3	2	6	1	2	2	2	7	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	4	1	66	4	3	3	4	1	4	3	3	6	3	3	3	3	3	4	1	9	4	3	3	3	1	3	52					
MUESTRA 31	4	4	2	5	5	4	3	4	3	3	3	3	2	4	1	3	4	2	2	4	5	4	4	2	8	4	4	3	5	1	87	4	4	3	4	1	5	3	8	4	4	4	3	3	3	2	1	4	2	2	4	1	2	56						
MUESTRA 32	3	3	3	4	5	5	3	2	2	8	3	3	2	2	1	3	5	2	4	5	4	2	4	2	9	2	3	2	5	1	79	3	3	3	3	1	2	4	3	7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	50					
MUESTRA 33	3	3	3	4	4	3	3	3	2	6	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	72	3	3	3	4	1	3	4	3	7	2	3	3	3	3	4	1	8	3	3	3	3	1	2	50					
MUESTRA 34	3	3	4	2	4	5	3	3	2	7	3	3																																																

MUESTRA 39	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	0	2	3	3	3	1	5	3	3	4	3	5	5	3	3	3	3	5	1	86	3	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	49												
MUESTRA 40	4	3	5	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	9	2	4	4	1	1	1	1	2	1	2	2	2	7	60	2	3	1	4	1	2	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	7	32										
MUESTRA 41	4	4	3	4	4	3	2	2	2	6	3	1	2	1	7	4	2	3	2	1	2	2	2	1	8	3	1	2	5	1	71	3	2	2	2	9	4	3	7	3	3	3	3	2	4	1	8	45											
MUESTRA 42	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	62	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	8	48												
MUESTRA 43	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	1	0	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	63	2	3	3	3	1	3	3	6	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	1	42								
MUESTRA 44	3	3	3	3	5	4	3	3	2	7	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	76	3	3	3	3	1	3	3	6	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	5	1	5	51							
MUESTRA 45	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	1	7	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	1	103	3	4	3	5	1	5	4	9	3	4	3	4	3	5	2	5	5	3	3	1	6	62							
MUESTRA 46	3	3	2	5	4	3	3	3	2	6	3	2	2	4	1	1	5	4	4	3	2	3	2	2	2	5	3	4	2	1	76	3	4	3	4	1	5	3	8	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	3	6	42							
MUESTRA 47	5	3	2	1	5	5	4	3	2	8	2	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	1	91	3	1	1	3	8	2	2	4	2	3	3	3	3	3	1	7	5	4	4	3	1	5	45					
MUESTRA 48	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	3	4	4	2	1	3	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	2	3	1	92	3	3	4	5	1	5	3	8	4	5	3	4	5	5	2	2	5	3	4	4	3	1	6	63				
MUESTRA 49	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1	96	4	4	4	5	1	7	5	4	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	7	67					
MUESTRA 50	3	5	5	5	5	5	4	3	5	7	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	116	5	5	4	5	1	9	5	4	9	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	1	5	73						
MUESTRA 51	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	6	3	3	1	75	3	3	3	3	1	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	8	48						
MUESTRA 52	2	3	1	5	4	3	1	2	2	1	2	3	3	1	9	1	3	2	1	3	3	3	4	2	0	3	1	2	4	1	60	3	3	2	4	1	2	4	2	6	2	3	3	2	2	2	2	1	4	2	2	2	8	40					
MUESTRA 53	3	3	4	1	5	3	3	3	2	5	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	73	3	3	3	3	1	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	1	8	3	3	3	1	2	48						
MUESTRA 54	1	1	1	3	5	3	1	1	1	6	1	1	1	1	4	5	3	3	3	3	3	5	1	1	2	4	1	1	1	4	48	2	3	3	3	1	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	8	2	2	3	4	1	1	1	4	45		
MUESTRA 55	2	2	3	2	4	3	1	2	1	9	2	1	2	2	7	2	3	2	3	1	3	3	2	1	9	1	1	2	3	7	52	1	1	1	3	6	4	1	5	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	35	
MUESTRA 56	3	4	3	4	3	3	3	2	3	6	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1	74	3	3	3	3	1	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	48			
MUESTRA 57	3	3	3	3	4	3	3	3	2	5	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	5	1	78	4	3	3	5	1	5	3	8	3	3	3	3	3	3	4	1	8	3	3	3	5	1	6	56				
MUESTRA 58	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	1	8	5	5	5	5	5	5	4	5	3	9	5	4	4	5	110	5	5	5	5	2	0	5	5	1	0	5	5	5	5	5	4	2	9	5	5	5	5	2	0	79			
MUESTRA 59	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	1	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	5	1	86	4	4	3	4	1	5	2	4	6	3	4	3	4	2	4	2	0	3	3	4	3	1	3	54				
MUESTRA 60	5	3	5	4	3	4	2	3	2	9	5	1	3	3	1	2	4	5	4	5	5	5	5	5	3	8	4	5	2	1	95	5	5	5	5	2	0	5	5	1	0	5	5	5	5	5	5	3	0	5	5	5	5	2	0	80			
MUESTRA 61	3	3	2	2	4	3	2	2	2	1	3	2	2	2	9	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	1	63	3	2	3	5	1	3	5	3	8	3	3	3	3	3	5	2	0	3	3	3	4	1	1	1	4	54			
MUESTRA 62	2	1	5	2	5	3	3	3	2	4	4	3	4	3	1	4	3	3	4	3	4	3	2	4	2	6	2	3	3	2	74	2	3	2	2	9	3	3	6	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	39				
MUESTRA 63	3	3	3	2	5	4	2	3	2	5	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	1	73	3	3	3	3	1	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	48			
MUESTRA 64	3	3	2	3	4	5	4	2	3	2	3	2	2	2	9	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	1	66	3	3	3	3	1	4	3	7	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	48				
MUESTRA 65	1	1	5	3	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	8	2	3	3	3	5	5	3	3	2	7	3	3	3	1	69	3	3	3	5	1	4	4	3	7	3	3	1	1	1	4	1	3	3	3	1	3	1	0	44					
MUESTRA 66	2	3	3	3	4	2	1	1	1	9	1	2	2	1	6	1	2	2	2	3	5	3	3	2	1	2	2	3	5	1	58	3	3	3	4	1	3	3	3	6	3	3	2	2	2	3	1	5	3	3	3	3	1	2	46				
MUESTRA 67	4	4	3	3	5	5	3	3	3	0	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	5	4	3	2	7	3	3	4	1	82	4	3	3	5	1	5	4	9	3	3	3	3	3	4	1	9	3	3	4	4	1	8	57						
MUESTRA 68	3	2	5	5	5	5	2	2	2	9	2	3	3	2	1	0	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	9	68	4	4	3	3	1	4	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	50				
MUESTRA 69	3	4	3	3	3	3	4	3	2	6	4	4	3	3	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1	80	3	4	3	3	1	3	3	6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	1	0	3	3	4	4	1	2	51
MUESTRA 70	3	4	3	3	5	5	3	3	2	9	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	5	4	3	2	3	3	4	1	81	4	3	3	5	1	5	4	9	3	3	3	3	3	4	1	9	3	3	4	4	1	4	4	57					
MUESTRA 71	2	3	4	3	3	3	4	4	2	6	3	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	3	3	2	7	3	3	4	4	1	80	3	3	2	2	1	0	3	2	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	0	41				
MUESTRA 72	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1	2	2	1	6	2	2	2	2	1	4	2	2	1	7	3	3	3	4	1	59	3	3	2	5	1	3	4	3	7	3	3	3	2	3	3	1	7	3	2	2	3	1	0	47				
MUESTRA 73	3	3	5	4	3	4	2	2	2	6	2	3	3	2	1	0	3	2	4	4	4	5	4	4	3	0	3	3	4	5	1	81	3	3	3	5	1	4	3	4	7	3	4	3	5	2	4	2	1	3	2	2	4	1	1	53			
MUESTRA 74	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	2	2	1	2	2	4	3	4	2	4	3	4	2	6	4	3	5	1	87	4	5	4	5	1	5	5	1	0	4	4	3	5	4	4	2	8	3	3	3	3	1	2	64				
MUESTRA 75	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4																																														

Tabla 11*Prueba de normalidad*

H₀: La variable gobierno electrónico sigue una distribución normal

H₁: La variable gobierno electrónico no sigue una distribución normal

	Kolmogórov-Smirnov			Estadístico
	Estadístico	gl	Sig.	
VARIABLE1	.090	109	.031	.980
VARIABLE2	.112	109	.002	.972

En la tabla anterior, el valor de significancia obtenido fue de 0.031 para la variable de gobierno electrónico y de 0.002 para la variable de atención al ciudadano. Estos valores de significancia son menores que el nivel comúnmente aceptado de 0.05, lo que indica que los datos de estas variables no siguen una distribución normal. En otras palabras, los resultados de la prueba sugieren que tanto la variable de gobierno electrónico como la de atención al ciudadano no se distribuyen normalmente. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de normalidad H₀, y se acepta la hipótesis de normalidad H₁, La variable gobierno electrónico no sigue una distribución normal, es por ello para el análisis de correlación se empleará el coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 12

Matriz de consistencia

Pregunta	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Pregunta general: ¿El Gobierno electrónico se relaciona con la atención al ciudadano en un gobierno regional del Perú?	Objetivo general Determina la relación entre el Gobierno electrónico y la atención en un Gobierno Regional de Perú, 2024	Hipótesis general Existe relación entre el Gobierno electrónico y la atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024	V1. Gobierno Electrónico	D1: Presencia D2: Interacción D3: Transacción D4: Transformación	Servicios Tramites y formatos Boletín Institucional Correo institucional Ayuda al usuario Teléfono institucional Móvil Tramite en línea Certificado digital Integración Personalización Cultura	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Basica Diseño: No Experimental Población: 109 ciudadanos que acuden a un Gobierno Regional de Perú
Preguntas específicas: ¿El gobierno electrónico se relaciona con la satisfacción del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024?, ¿El gobierno electrónico se relaciona con la eficiencia de atención al ciudadano en un	Objetivos específicos: Determinar la relación del gobierno electrónico con la satisfacción del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024. Determinar la relación del gobierno electrónico con la eficiencia de atención al ciudadano en un Gobierno Regional	Hipótesis específicas: Existe relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024. De hipótesis específica Existe relación entre el gobierno	V2. Atención al ciudadano	D1: Satisfacción D2: Eficiencia D3: Percepción D4: Expectativas	Confiabilidad Capacidad de respuesta Empatía Tiempo Procesos Resultados Interés Conocimiento Actitud Credibilidad Cortesía Comunicación	Muestra: Censal Instrumentos: Cuestionario de Gobierno Electrónico Cuestionario de Atención al Ciudadano

<p>Gobierno Regional de Perú, 2024?, ¿Cómo el gobierno electrónico se relaciona con la percepción del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024? ¿Cómo el gobierno electrónico se relaciona con las expectativas del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024?</p>	<p>de Perú, 2024. Determinar la relación del gobierno electrónico con la percepción del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024. Determinar la relación del gobierno electrónico con las expectativas del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024.</p>	<p>electrónico y la eficiencia de atención al ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024. De Existe relación entre el gobierno electrónico con la percepción del en un Gobierno Regional de Perú, 2024 Existe relación entre el gobierno electrónico y las expectativas del ciudadano en un Gobierno Regional de Perú, 2024.</p>
---	--	---
