



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la  
Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.**

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

**AUTOR:**

Niño Morante, Luis Alberto (ORCID: 0000-0001-8925-4418)

**ASESOR:**

MBA. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (ORCID: 0000-0001-5657-0799)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado.

CHICLAYO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a:

Dios, por siempre cuidar de mí y de toda mi familia, asimismo, por permitirme superarme día a día en el ámbito laboral, personal y profesional.

A mi adorada familia, en especial a mis hijas Anggeline, Khaleesi y Flavia por ser mi motor y motivo para salir adelante, y porque una sola sonrisa de ellas reconforta mi espíritu, a mi esposa por siempre acompañarme en cada meta que me propongo, a mis padres porque son los pilares que me forjaron a siempre actuar con honestidad, solidaridad y humildad, y mis hermanos Nilton y Yesenia, por siempre estar presente en cada momento de mi vida.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios y mi Virgen de Guadalupe por siempre cuidarme y darme las fuerzas necesarias para afrontar cada reto que me propongo.

Agradezco a mi familia por ser quien me alienta a salir adelante y porque siempre están a mi lado.

Agradezco a mi asesor, porque gracias a sus exigencias he logrado culminar mi sueño de crecer profesionalmente.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de abreviaturas.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y Operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	31
VIII.PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS .....	49

## Índice de abreviaturas

APA	: Asociación Americana de Psicología
TICS	: Tecnología de la información y la comunicación
CEPAL	: Comisión Económica para América Latina y el Caribe
COVID-19	: Enfermedad por Coronavirus

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Análisis de la dimensión Calidad de Información.....	18
<b>Tabla 2:</b> Análisis de la dimensión Eficiencia Técnica.....	18
<b>Tabla 3:</b> Análisis de la dimensión Fiabilidad y Seguridad .....	19
<b>Tabla 4:</b> Análisis de la dimensión Comunicación .....	19
<b>Tabla 5:</b> Análisis de la variable Calidad de Servicio .....	20

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Diseño de la investigación.....	13
<b>Figura 2</b> Resultado de entrevista.....	21

## Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo generar un plan de Gobierno Electrónico para la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, el enfoque es cuantitativo, de tipo descriptivo-propositivo y diseño no experimental. Siendo la población estudiada, 157 usuarios, aplicando un cuestionario, el cual fue validado por especialistas y determinada su confiabilidad (0.963) según el coeficiente de Alfa de Cronbach, se concluyó que el 76.4 % de los usuarios determinan que hay una regular calidad de servicio, respecto a sus dimensiones se puede resaltar: el 53.5% consideró regular calidad de información, un 51.6% determina que es buena la eficiencia técnica, el 57.3% percibe que es regular la fiabilidad y seguridad; y por último el 57.3% opinó que la comunicación es regular. Así mismo se manifestó que no existen condiciones para la implementación del gobierno electrónico, un liderazgo nulo, riesgo al cambio y una evaluación constante en la entidad. Finalmente, el modelo propuesto tiene como eje central mejorar la función administrativa en la entidad, con eficiencia, transparencia y facilidad, todo ello basado en 3 ejes: Marco legal, Diagnóstico administrativo y Fortalecimiento de capacidades y habilidades de los empleados.

**Palabras Clave:** Gobierno electrónico, calidad de servicio,

.

.

## **Abstract**

The research work aimed to generate an Electronic Government plan for the quality of service in the Provincial Municipality of Lambayeque, the approach is quantitative, descriptive-purposeful and non-experimental design. Being the studied population, 157 users, applying a questionnaire, which was validated by specialists and its reliability (0.963) determined according to Cronbach's Alpha coefficient, it was concluded that 76.4% of users determine that there is a regular quality of service. Regarding its dimensions, it can be highlighted: 53.5% considered regular information quality, 51.6% determine that technical efficiency is good, 57.3% perceive that it is to regulate reliability and security; and finally, 57.3% believed that communication is regular. Likewise, it was stated that there are no conditions for the implementation of electronic government, zero leadership, risk of change and constant evaluation in the entity. Finally, the proposed model has as its central axis to improve the administrative function in the entity, with efficiency, transparency and ease, all based on 3 axes: Legal framework, Administrative diagnosis and Strengthening of skills and abilities of employees

**Keywords:** Electronic government, quality of service.



## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, la pandemia COVID-19 ha desarrollado nuevas formas de relacionarnos en el aspecto social, tal es así que se define como una “nueva forma de comunicarnos” que pareciera, pautará nuestras vidas hacia adelante (Espinoza, 2017, p.2). Según Alcántara (2020) en estos tiempos se debe propiciar el debate en el terreno público respecto a los retos de la pandemia a nivel de América Latina, ya que “se visualiza nuevos escenarios de convivencia, y por cierto de relaciones entre la administración pública y los ciudadanos”. (p.21).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020), indica que este problema ha producido efectos a nivel mundial; creando una nueva perspectiva respecto a las relaciones sociales y a los sistemas productivos generándoles un nuevo enfoque de desarrollo. Hoy en día la pandemia ha paralizado la ejecución de las actividades laborales y económicas, trayendo consigo la necesidad de la implementación del trabajo remoto, para lo cual fue necesario hacer uso de la tecnología para disminuir la brecha de la deserción laboral. (Massal y Sandoval, 2010.p.43)

En consideración a lo antes descrito, el gobierno electrónico es un medio donde las necesidades (trámites) o fines públicos se van a tratar por medios digitales, en tal sentido el gobierno electrónico ha ido evolucionando con el tiempo, el CLAD menciona que los gobiernos electrónicos son el uso de mecanismos o herramientas tecnológicas de comunicación, computadoras e internet por parte de los entes administrativos del estado que buscan facilitar los servicios públicos a los ciudadanos de manera rápida. (CEPAL, 2011,p.64). En las últimas dos décadas países como China y Japón han logrado un admirable progreso tecnológico, esto gracias a que sus gobiernos han invertido gran parte del presupuesto en el campo de la investigación y desarrollo, por otro lado la posición del ciudadano en el tema de la implementación de la tecnología en el ámbito gubernamental es positiva; sumado a ello la administración que se busca ofrecer es un servicio público de calidad a través de la web, evitando se este modo ocasionar congestiones en las entidades, todo ello sin dejar de lado la confiabilidad, seguridad, rapidez y accesibilidad que garantiza el gobierno. (Medina y

Echevarría, 2021). En ese sentido, según (Cruz, 2017), En estados Unidos la implementación del gobierno electrónico ha generado una mejora significativa en la administración estatal, ya que los esfuerzos tanto institucionales como tecnológicos agudizó de una manera directa el tema de la burocracia, incentivando al usuario a emplear los medios virtuales y a la misma institución a esforzar las practicas necesarias para transformar e innovar la atención al usuario, así mismo el proceso en las entidades públicas han sido tediosas y burocráticas, ya sea por falta de liderazgo del representante máximo o por falta de capacidades que desarrollan los recursos humanos, por lo que se debe implementar programas para generar un uso correcto de las TICS en la administración estatal.

Según Salazar (2018), En el caso de Perú, el Gobierno Electrónico se efectúa mediante la Ley de Gobierno Digital, normada en el D.L N° 1412 la cual contiene el marco legal que indica los lineamientos del gobierno digitalizado y las características para su aplicación en los tres poderes del estado (poder ejecutivo, poder legislativo y poder judicial), indicando su función en base a la Normativa sobre la Transformación Digital. (p.9).

García (2012) refiere que en la Provincia de Lambayeque, desde tiempos anteriores no cuenta con un correcto desarrollo sobre la implementación del gobierno electrónico en las entidades públicas, por lo que en su ejecución genera que el ciudadano no cuente con una actualización referente al uso de las TIC así como una involución en la modernización de la gestión pública.

Tras lo descrito, la Municipalidad Provincial de Lambayeque, no cuenta con herramientas tecnológicas que permitan una adecuada atención al usuario (implementación electrónica de los trámites), por lo que se sigue evidenciando que los ciudadanos continúan concurriendo presencialmente a las oficinas de la entidad (brindando un servicio nulo), pese a las restricciones de salubridad del contexto actual, generando aglomeraciones y posibles riesgos que atenten contra sus vidas, además se manifiestan como principales problemas el tema de la lentitud en la atención, inexistencia del uso de los medios virtuales, el retraso en respuesta por

parte de sus trámites correspondientes, disminución en el cobro de arbitrios, cuello de botella que se originan ante la demanda de servicios y la poca presencia en oficina de los colaboradores por ello, existe la necesidad de encontrar estrategias que permitan que se mejore la realidad que se vive actualmente, por lo que se plantea siguiente interrogante ¿De qué manera la implementación de un plan de Gobierno Electrónico mejorará la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021?

Teóricamente la investigación se justifica dado que se ha tomado las principales teorías del tema bajo estudio; la base de la justificación práctica, fue el desarrollo de instrumentos, que permitieron recolección de la información actualizada del servicio brindado; en tanto que, respecto a lo social, se propuso plan de gobierno electrónico para garantizar una adecuada calidad de servicio, basado en un proceso de la gestión de las TIC en la administración pública.

Respecto a los objetivos de la investigación se planteó como general: Generar un plan de Gobierno Electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021; y como objetivos específicos: a) Analizar la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021; b) Diseñar un Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021; c) Validar el Plan de gobierno electrónico propuesto para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

Asimismo, es importante señalar que el presente trabajo de investigación, va acorde a los objetivos de desarrollo sostenible, el cual es una agenda de proyección a realizar por los estados miembros con miras al 2030, en tal sentido, el presente trabajo guarda relación directa con el objetivo 09, el mismo que refiere sobre la industria, innovación e infraestructura.

En lo que concierne a la hipótesis, se plantea la siguiente: La implementación del plan de Gobierno Electrónico mejorará la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Galicia (2018) desarrolló su investigación científica referida a la implementación del gobierno electrónico en el país chileno y su incidencia en la gestión pública, ejerciendo una comparación con Guatemala durante los años 2012-2017. Desarrolló el tipo de investigación exploratoria-descriptiva, de enfoque cualitativo y diseño no experimental, llegando a concluir que existen factores políticos, sociales y de gestión que no permiten el desarrollo de las TIC como: la facilidad de uso correspondiente de los medios virtuales, la percepción social sobre la calidad de servicio que se brinda por medios virtuales, la intención de uso por parte del usuario, el nivel de participación ciudadana, los recursos logísticos a emplear y las decisiones asertivas por la autoridad política. Además, detalló que se implementó el 35 % de avance sobre el diseño de sistemas electrónicos para atender a la ciudadanía, detallando una real problemática respecto al buen funcionamiento de las TIC'S en la gestión gubernamental.

Asimismo, Basualdo (2018) desarrolló su investigación científica referida a la efectividad de las nuevas tecnologías y las comunicaciones empleadas en la administración pública de una localidad, específicamente sobre la implementación del gobierno electrónico. Empleó el tipo de investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Para la recolección de datos utilizó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se tuvo como principal resultado en la investigación que existe un regular desarrollo del gobierno electrónico en Buenos Aires, ya que su uso es uno de las principales limitantes en los usuarios para su adecuado manejo, es decir, el autor reitera la necesidad de crear políticas públicas que deben procurar tener como centro principal a la persona y sus medios de acceso.

Zamora y Cedeño (2018) desarrolló su investigación científica referida en el objetivo de analizar los indicadores de la innovación y la implementación del gobierno electrónico en Ecuador. Utilizó el tipo de investigación descriptiva-explicativa, así mismo empleo el método documental y estadístico. Tuvo como principal resultado en su investigación que existen altos índices de la implementación de las Tic en

la administración pública específicamente desde el año 2012, no obstante, no se ha cumplido el rol funcional de estas herramientas, es decir sigue la burocracia y corrupción presente en las acciones del estado debido a la poca capacitación sobre los usos de las TIC'S por parte de la institución hacia los recursos humanos, la enseñanza de portales web para la ciudadanía.

Bieito (2017) desarrolló su investigación científica referida en proponer un plan estratégico para mejorar la implementación del gobierno electrónico en el contexto antes descrito. Utilizó el tipo de investigación descriptiva-propositiva, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Empleó como instrumento de recopilación de datos el cuestionario. Se tiene como principal conclusión que un plan de gobierno mejoraría significativamente el desarrollo de una gestión institucional, de la misma manera ejecutaría los servicios básicos de manera eficiente y rápida, ya que tiene como base primordial el compromiso institucional y la aceptación por parte de la misma ciudadanía. También se detalla que existe gran percepción positiva de los empleados, basado en el 76%, para que se ejecute de manera inmediata, ya que existen grandes demandas por parte de la sociedad para resolverlas de manera inmediata y eficaz.

Espinoza (2017) desarrolló su investigación científica para determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio que se ofrece en la entidad antes descrita. Se empleó el tipo de investigación básica-correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Se trabajó con el cuestionario como instrumento de investigación, el cual fue aplicado a 335 contribuyentes. Se tuvo como principal descripción que el gobierno electrónico no se ha generado de manera correcta por no contar con el soporte logístico ni generar diversos sistemas de seguridad para generar una confianza adecuada en la ciudadanía. Se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables basado en la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman de  $r=0.724$ .

Chacón (2019) desarrolló su investigación científica para implementar una herramienta tecnológica para medir y evaluar la aplicación del

gobierno electrónico en las entidades locales del Perú. Para su propósito utilizó un tipo de investigación descriptiva-propositiva, de enfoque cualitativo y alcance aplicado. Se tuvo como principal característica que dentro de las entidades locales no se ha generado herramientas de innovación en la gestión pública, limitando en todo momento el desarrollo de la modernización administrativa. Se tuvo a la entrevista como instrumento de recopilación de datos, la cual fue desarrollada por 23 especialistas en la materia. Se tuvo como principal conclusión que es necesario y viable ejecutar la propuesta para mejorar la implementación del gobierno electrónico en el Perú, ya que se ha resaltado problemas en la atención al usuario y resolución de problemas sociales.

De la Cruz (2018) desarrolló su investigación científica para determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de atención en una institución financiera. Empleó el tipo de investigación básica, descriptiva-correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Empleó el cuestionario como instrumento de investigación y fue desarrollado por 92 colaboradores de la entidad en estudio. Se tuvo como principal descripción que la calidad de atención al usuario fue negativa, debido a los problemas de soporte técnico, implementación de un portal web seguro y transparente. Se llegó a la conclusión general que existe un coeficiente de correlación de Spearman de  $r=0.724$ , lo que indica un moderador fuerte de relación entre ambas variables.

Encomenderos (2020) desarrolló su investigación científica para determinar la relación existente entre la aplicación del gobierno electrónico y la calidad de servicio en la entidad educativa nacional. Utilizó el tipo de investigación correlacional, de alcance básico y enfoque cuantitativo. Para el recojo de datos y fuentes aplicó el cuestionario como instrumento de investigación, quien fue desarrollado por 269 maestros. Se tuvo como principal descripción que en el aspecto educativo nacional no se genera la implementación de las TICs para desarrollar un adecuado servicio a la comunidad estudiantil, teniendo como consecuencias la deserción escolar, las continuas quejas de los padres de familia y la falta de preparación del docente para desarrollar adecuadamente las clases virtuales. Se tiene

como principal conclusión que existe una relación significativa entre ambas variables, ya que se ha calculado un coeficiente de correlación de 0,814.

Navarro (2021) desarrolló su investigación científica para identificar la relación entre la implementación de la variable gobierno electrónico con el desarrollo administrativo de la Gerencia Regional de Control Lambayeque. Empleó el tipo de investigación básica, correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. El autor tiene como conclusión general que no ha mejorado el desarrollo de la administración en la entidad de estudio, ya que el 46 % opinaron que las TIC'S fueron esenciales en este contexto de la pandemia, no obstante, no se emplearon de una manera adecuada, así mismo existe gran satisfacción del usuario respecto a la solución de sus problemas por parte de los administrativos.

Santos (2018) desarrolló su investigación científica para evaluar la implementación del gobierno electrónico en la provincia de Chiclayo durante el año antes descrito. Empleó el tipo de investigación descriptiva-explicativa, de un enfoque cualitativo y diseño no experimental. Tuvo como principal conclusión que la provincia de Chiclayo se implementó el uso de las TIC'S en un 69 %, así mismo en mayor medida existe satisfacción por parte de los ciudadanos como de los mismos empleados por la simplificación de sus funciones. Se tuvo como principal característica que el soporte tecnológico implementado por los recursos humanos de la entidad ayudó a su correcto desarrollo, así como las decisiones acertadas por la autoridad política, de la misma forma la ciudadanía ha percibido de manera positiva los medios virtuales empleados por la institución.

García (2016) La investigación tuvo como objetivo proponer un plan para mejorar la gestión administrativa con la implementación del gobierno electrónico en la región de Lambayeque. Además, la investigación respondió a los problemas fundamentales las cuales se describieron en base a normas y principios de la normatividad, la investigación fue no experimental, de diseño correlacional que tu como principal objetivo buscar la influencia entre variables demostrando que existe una relación según Rho de Spearman de 0,818 con una significancia al 5% por lo que se demostró una relación altamente significativa.

El Gobierno Electrónico se determina como el uso de la tecnología de la comunicación e información en las diversas operaciones o actividades que se desarrollan en el sector público; proporcionando un servicio de calidad en la prestación del servicio y bienes que ofrecen (Twizeyimana & Andersson, 2019,p.169.). Mediante su aplicación se reducen los costos en las diversas instituciones del estado, lográndose mantener resultados de una gestión eficiente y óptima si se trabaja de manera correcta con el recurso humano. (Rivera, 2016. p.12)

En base a Steves (2015) el gobierno electrónico ha generado diversas transformaciones en las entidades que lo aplican, ya que según el enfoque del New Public Management (NPM), la administración se hace simplificada, ágil y transparente, así mismo mejora en todo sentido la prestación de servicios, de este modo, se aplica todo lo relativo a la modernización de la gestión pública. Por otro lado, las TICS toman un rol importante en el gobierno electrónico, ya que mediante la tecnología se busca acercar a los ciudadanos a los servicios que brindan las entidades públicas, facilitando la realización de diversas diligencias sin la necesidad de salir de casa, permitiendo ahorrar esfuerzo, tiempo y dinero. De tal forma se inicia así la continua mejora de la gestión pública, con la implementación de las ventajas que ofrece el internet y cimentando el trabajo en dos principios primordiales como son la eficiencia y eficacia necesarios en la administración pública. (Cruz, 2018).

El gobierno electrónico, considera también que el ciudadano puede acceder a la información ya que vivimos en un país democrático en donde las acciones de la gestión gubernamental deben estar direccionadas a tener servicios públicos cerca del ciudadano; el acceso y efusión de la información entre los ciudadanos y la administración pública consiente que los ciudadanos puedan acceder al modo en como las decisiones se toman y ejecutan dentro de la administración (Yera y Jauregui, 2020,párr.4). Esta potestad le permite a la ciudadanía ejercer funciones democráticas de control y fiscalización de la gestión pública, buscando den tal modo establecer consensos y fiscalizar el ejercicio del poder. (Dahl, 2018,p.62.).



Según Álvarez (2011) detalla que el gobierno electrónico: Es la congregación de métodos y sistemas establecidos por el Estado para los compromisos electrónicos en las asistencias públicas. Mediante el Gobierno electrónico se puede instaurar intercambios y conversaciones con los ciudadanos de manera clara; acercando así el sector público a los ciudadanos como nunca antes se había alcanzado realizar (Rocha y Cota, 2016,p.152.). La administración permite el acceso a un patrón de asistencia de servicios por internet, en el que se relacionan todas las áreas de la Administración Pública y los usuarios finales de los servicios (Fassnacht y Koese, 2006,p.31).

McCafferty (2016) refiere que el uso de las TIC'S y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de servicio "ha permitido una readecuación en la administración estatal, ya que estas herramientas conllevan a que las instituciones mejoren el desarrollo organizacional" (p.72)., así mismo se centren en las necesidades de los ciudadanos, específicamente lo relativo a trámites y su satisfacción, en ese sentido, debe aprovecharse los canales virtuales para ofrecer servicios públicos de calidad. (Joshi y Islam, 2018.p.21.)

En la indagación realizada por Gartner Group (2006): puntualiza lo siguiente: (E-government) "Brinda una mejora de la prestación de los servicios a los usuarios mediante un nuevo estilo de gobierno, buscando afianzar el uso de las comunicaciones mediante la tecnología; puesto que el mundo entero se mantiene en constante evolución y los avances tecnológicos van desarrollando grandiosas posibilidades que ayudan a mantenernos comunicados, facilitando el acercamiento entre la sociedad y el estado". (p.35).

Es por ello que, el gobierno electrónico, es considerado como alternativa de solución para fomentar la aplicación de nuevas formas de gobierno en la sociedad; se requiere alternativas que permitan el acceso a los servicios que brinda el estado mediante toda la red de entidades públicas que lo conforman, eliminando procesos no viables y definiendo políticas que certifiquen la seguridad y calidad de los servicios públicos, por su parte citando a Castoldi (2002), determina la importancia de la

aplicación de técnicas de información y el papel que desempeña el internet como medio para optimizar los procedimientos en la administración pública, pretendiendo que las funciones realizadas por los trabajadores del estado se lleven a cabo de forma transparente y las actividades se desarrollen con eficacia, como por ejemplo hacer transparente el gasto de una licitación y publicación de compras públicas, lo cual se puede realizar de manera virtual y en tiempo real. (p.24)

Por otro lado, De la Cruz (2018) afirman que, “El gobierno electrónico se precisa como el uso de la tecnología a través de la aplicación de las herramientas de la información y comunicación que realizan los gobiernos, sumando a ello un cambio organizacional que permita perfeccionar las estructuras y operaciones del gobierno”. (p.74).

En referencia Delgado (2016) puntualiza que el gobierno electrónico tiene como eje primordial mejorar el desarrollo de las funciones y actividades que se desempeñan en las entidades del sector público, ya que el sistema que viene ejecutando presenta deficiencias; al implantar un gobierno electrónico este debe facilitar la eficiencia, transparencia y dar la facilidad de participar en asuntos del estado, presentándose tres dimensiones: (a) Dimensión Estratégica: Las entidades gubernamentales pueden ofrecer sus servicios sin limitación alguna, relacionándose con los ciudadanos mediante las redes de comunicación que facilitan el acceso en corto tiempo a los servicios que brinda el estado; de esta forma se busca implementar el uso de herramientas tecnológicas que permiten el acceso a la información, como los portales institucional web utilizados con mayor frecuencia, así como el emails, foros y plataformas de atención al usuario. (p.47).; (b) Dimensión de Arquitectura: Al implementar las TIC se identifica el impacto que ha generado en la gestión gubernamental, permitiendo una evaluación interna que conduzca a la corrección de errores; el conjunto de lineamientos que comenzarán a regir a las organizaciones más la aplicación de las TIC, facilitará las operaciones y los procesos al ciudadano. Es preciso que los colaboradores reciban el adiestramiento pertinente y la motivación correspondiente para lograr el buen desempeño de sus funciones, permitiéndoles a ellos capacitarse en el uso de

herramientas tecnológicas que facilitarán no solo sus labores sino también contribuirán con su formación y experiencia profesional. (p.47); (c) Dimensión Inclusión: Se debe crear oportunidades a través de la implementación de redes comunicativas con la finalidad de intercambiar recursos con entidades del medio con la finalidad de perfeccionar y reformar los servicios y procedimientos internos de las organizaciones del estado. Las TIC proporcionan un campo abierto de intercambio que permiten no solo relacionarse con entidades estatales sino también privadas e independientes con la finalidad de ofrecer bienes, servicios, apoyo logístico, servicios de consultorías, ejecución de proyectos, entre otros. (p.47).

Según Vázquez et al., (1996) en su libro referido a la Estructura multidimensional de la calidad del servicio, “Es la profundidad que existe entre la discrepancia o disconformidad de las expectativas o pretensiones de los clientes y sus percepciones frente a las actuaciones de las instituciones” (p. 12). En manera de explicación se conceptualiza que la calidad del servicio es el nivel en el que el demandante se siente satisfecho por el servicio o bien que recibe.

Schiffman y Lazar (2017) refieren que la calidad de servicio es un elemento muy importante en las instituciones públicas, ya que permite generar herramientas en base a una medición o evaluación realizada a un ciudadano, en ese sentido, la calidad de servicio se basa en todo nivel de expectativa y satisfacción respecto al ofrecimiento de un bien o servicio por parte de un usuario, de acuerdo con Mora (2011), la calidad del servicio se define como una condición en el que todos los individuos que conforman la entidad se involucran para lograr alcanzar un objetivo común: La calidad; si el recurso humano que conforma la organización mantiene la responsabilidad y compromiso de ejecutar una mejora de la calidad en las acciones o desempeño de funciones el resultado será viable y direccionado al logro del objetivo común que se persigue. (p.29).

Por consiguiente, Miranda (2018), sustenta que una entidad tanto pública como privada debe considerar que un servicio de buena calidad debe brindar un aporte de beneficio al consumidor y así responder a sus

necesidades. Centrándonos en el tema de investigación y relacionando la calidad del servicio con la implementación del gobierno electrónico, se considera el desarrollo de las siguientes dimensiones: (a) Calidad de la información: En el contenido requerido se debe considerar la información necesaria, suficiente, relevante, bajo un formato apropiado para cada situación de respuesta y con una atención acertada, en el sentido de que el ciudadano tenga como objetivo saber cómo puede procesar un trámite administrativo con la ayuda de lo que se trasmite en cualquier medio virtual que emplee la institución ; (b) Eficiencia técnica: Se requiere accesibilidad en el uso de los factores de producción de forma que el proceso sea más eficiente y facilite el uso y disponibilidad del sistema, ya que se ha detectado que para procesar trámites por parte de la ciudadanía, los sistemas virtuales no generan su función, causando una percepción negativa y mal empleo de las TICS; (c) Fiabilidad y seguridad: Brindar soluciones para cada caso que se presente, buscando memorizar el riesgo de errores, protegiendo así mismo la información personal de los consumidores, ya que en la coyuntura del COVID-19, se ha definido que gran porcentaje de los ciudadanos no brindan sus datos en la entidad, específicamente por falta de confianza y una tendencia a una posible estafa y (d) Comunicación: Es necesaria para brindar la asistencia necesaria y dar respuesta al usuario en un tiempo determinado, pues se determina que la atención al usuario en este contexto ha sido lenta, sin respuesta alguna y sin brindar respuestas esperadas. (p.32).

Considerando estas cuatro dimensiones, Caro (2013) enuncia que el rol de la calidad de la atención está referido también a una serie de datos informativos con los que debe contar las entidades gubernamentales con la finalidad de atender las necesidades de los usuarios. (p.94).

Respecto a la dimensión de la eficiencia, se manifiesta como un indicador de desempeño en el sector público, comprendiendo aspectos funcionales referidos a la productividad de los recursos utilizados, según Grande (2020) es decir “generar un beneficio oportuno del servicio, demostrando la utilidad de los recursos para el logro de un correcto perfeccionamiento del sistema”. (p.21).

Así mismo la fiabilidad y seguridad, están referidas a la posibilidad de proporcionar un servicio viable que carezca de errores, suministrando la información necesaria a la ciudadanía; por otra parte, la seguridad involucra el resguardo del usuario durante la realización de sus demandas, guardando correlación con la confidencialidad (Montilla y Villalobos, 2017).

Para finalizar, la comunicación es necesaria ya que sirve como soporte al consumidor no solo para adquirir un servicio específico, sino también para aclarar dudas que necesite realizar y las entidades están en la obligación de responder a estas interrogantes brindándoles un acompañamiento de atención en el proceso (González y Carvajal, 2020,p.43.)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que se tiene prioridad conocer el punto de vista general de las personas, así mismo evaluar a una muestra el nivel de conductas visibles mediante la aplicación del instrumento diseñado para el estudio, reflejándose en la cuantificación del resultado en porcentajes a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos.

La investigación es de tipo descriptiva-propositiva, ya que se tiene como fundamento estudiar una necesidad dentro de una institución y a la vez realizar propuestas para superar un conflicto actual y deficiencias descritas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.43).

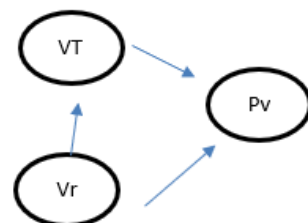
El diseño de la investigación es no experimental, puesto que solo se realizó un análisis de la variable de estudio sin generar ningún tipo de manipulación (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014. p.42),

De la misma manera, es un estudio transversal, ya que se va analizar datos que han sido recopilados de una muestra predefinida por el autor, con la finalidad medir características en un momento determinado. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014. p.44),

De tal modo se concierta que el tipo de investigación de la presente investigación es descriptivo-propositivo.

#### Figura 1

*Esquema del diseño de la investigación*



Dónde:

Vr = Evaluación de la realidad

VT= Teoría

Pv = Propuesta.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

**Variable Independiente:** Plan de Gobierno Electrónico.

Es el uso que hacen los gobiernos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) combinado con un cambio organizacional para mejorar las estructuras y operaciones del gobierno”. (De la Cruz, 2018, p.25)

**Variable Dependiente:** Calidad de Servicio.

Es la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las instituciones” (Vázquez et al.,1996, p. 12).

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

La unidad de análisis en la presente investigación es el usuario de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, ya que es la fuente originaria de la información.

En tanto la población, está constituida por 350 usuarios, ya que es la cantidad de personas que han tramitado en los últimos meses servicios de manera presencial y según Fernández y Baptista (2016) hace referencia al grupo de personas que presentan particularidades en común.

El Tipo muestreo probabilístico fue aleatorio simple y el tamaño muestra fue 157, según el Anexo 3.

Asimismo, se entrevistó a 3 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, quienes dieron sus opiniones respecto al servicio brindado a la población y el desarrollo de las Tics.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnicas: La técnica empleada en la investigación es la encuesta y como instrumento de recolección de datos, el cuestionario, el cual consta de 10 ítems, el cual fue validado por 3 expertos en el tema, teniendo el calificativo de “muy adecuado”, el cual se detalla en el Anexo

4

Así mismo La confiabilidad del instrumento de investigación fue procesada en el programa estadístico SPSS, el cual tuvo una medida de 0.963 según el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual se encuentra en el Anexo 5.

De la misma forma se aplicó una entrevista, quien fue respondida por 3 funcionarios públicos que tienen como función la implementación del gobierno electrónico en la entidad.

### **3.5. Procedimientos**

Inicialmente, se remitió la solicitud requiriendo respecto a los permisos a la Municipalidad Provincial de Lambayeque, para poder generar la recolección de la información en los colaboradores. Acto seguido, se identificó a la población objeto de estudio, del mismo modo se elaboró el instrumento de recolección de fuentes y datos que permitió entender la realidad de estudio. Finalmente, se realizó la aplicación del instrumento, en donde se presentaron inconvenientes respecto a la disponibilidad de los participantes, lo cual se consideró en su momento para buscar la mejor forma de resolverlos y no afecten el desarrollo de la investigación.

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

Los datos de la investigación fueron estudiados después de que el instrumento de recolección fue desarrollado por la muestra bajo estudio, para su debido proceso se ha elaborado tablas que van a permitir realizar el diagnóstico de los resultados, todo ello fue procesado en programas estadísticos como Excel y SPSS.

Acto después se procedió a realizar la entrevista, para lograr los objetivos propuestos en la indagación. Finalmente se procedió a corroborar la hipótesis propuesta por el investigador.

### **3.7. Aspectos éticos**

El desarrollo de la presente investigación exigió de la responsabilidad de contribuciones teóricas y de la formalidad científica para citar lo,



cual constituye una óptica de un trabajo meritorio, responsable y contrastado en la realidad donde se va aplicar.

En esa línea de estudio, esta investigación está se realizó respetando las consecuencias que se puedan presentar en la condición del indagador, ya que toda información recolectada se empleará para fines académicos.

Asimismo, entre los criterios éticos se tendrá en cuenta los siguientes, definidos por Nordeña, Alcaraz, & Robolledo (2012):

Consentimiento informado: en esta investigación se les comunicara a los usuarios que se han considerado como unidades de estudio, se les explicara de manera detallada de las características y la finalidad del estudio, y su participación es voluntaria.

Confidencialidad: los datos que se recolectarán serán solo para esta investigación, asimismo, serán conservados y administrados de manera eficiente para velar por la confidencialidad de dicha información.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo cuestionario

**Tabla 1**

Análisis de la dimensión Calidad de Información

<b>Calidad de información</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Regular	84	53.50
Buena	73	46.50
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100.00</b>

En la Tabla 1, se registró que el 53.5% (84) de los usuarios determinan que existe una regular calidad de información que se emite por los medios virtuales que emplea la municipalidad provincial de Lambayeque, el 46.5% (73) de usuarios perciben que es buena. Estos hallazgos indicarían que existen oportunidades para corregir ciertos aspectos en la implementación del gobierno electrónico en la entidad.

**Tabla 2**

Análisis de la dimensión Eficiencia Técnica

	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	2	1.27
Regular	74	47.13
Buena	81	51.59
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100.00</b>

En la Tabla 2, se registró que el 51.6% (81) de usuarios determinan que existe una buena eficiencia técnica respecto a la empleabilidad de los medios virtuales que emplea la municipalidad provincial de Lambayeque, el 47.1% (74) perciben que es regular y el 1.3% (2) definen que es mala. Estos hallazgos indicarían que más de la mitad de los encuestados opinan que se deben mejorar ciertos criterios técnicos por parte de la entidad respecto a la implementación del gobierno electrónico en la entidad.

**Tabla 3***Análisis de la dimensión Fiabilidad y Seguridad*

<b>Fiabilidad y seguridad</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	10	6.37
Regular	90	57.32
Buena	57	36.31
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100.00</b>

En la Tabla 3, se registró que el 57.3% (90) de los usuarios determinan que es regular la fiabilidad y seguridad respecto a la empleabilidad de los medios virtuales en la municipalidad provincial de Lambayeque, el 36.1% (57) perciben que es buena y el 6.4% (10) definen que es mala. Estos hallazgos indicarían que gran parte de los encuestados no están seguros de brindar sus datos personales, por lo que se requiere acciones que conlleven a una mejor gestión del gobierno electrónico en la entidad.

**Tabla 4***Análisis de la dimensión Comunicación*

<b>Comunicación</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	13	8.28
Regular	90	57.32
Buena	54	34.39
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100.00</b>

En la Tabla 4, se registró que el 57.3% (90) de los usuarios determinan que es regular la comunicación entre administrativos y usuarios respecto a la resolución de dudas en un procedimiento administrativo electrónico, el 34.4% (54) perciben que es buena y el 8.3% (13) determinan que es mala, en detalle se evidencia que se debe capacitar al personal para resolver algunos procedimientos donde el usuario tenga problemas y lograr su plena satisfacción.

**Tabla 5**

*Análisis de la variable Calidad de Servicio*

<b>Variable</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	6	3.82
Regular	120	76.43
Buena	31	19.75
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100.00</b>

En la Tabla 4, se registró que el 3.8% (6) de los usuarios determinan que existe una mala calidad de servicio, el 75.4% (120) perciben que es regular y el 19.8% (31) definen que es buena, en detalle de la variable calidad de servicio.

#### **Análisis a los resultados de la entrevista**

Respecto al análisis de las entrevistas desarrolladas por el autor, se tiene lo siguiente:

En referencia a lo mencionado por los funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, según la pregunta 1: **¿ Con qué condiciones cuenta la municipalidad provincial de Lambayeque para generar procesos de implementación electrónica administrativa en los servicios que ofrece a la comunidad?** , el gerente municipal indica que *“no se cuenta con un plan de gobierno electrónico para mejorar ciertas gestiones en las áreas donde el usuario requiere una mejor atención, como en las áreas tributarias, atención al usuario, recopilación de chats, buzón de sugerencias, etc.; por lo que en la actualidad existen pocas condiciones para modernizar la administración en la entidad”*; por otro lado el secretario general refiere que *“se debe implementar propuestas por parte de los encargados, ya que al no tener condiciones, el ciudadano seguirá realizando sus trámites de manera presencial”*; por último el encargado del área de tecnología señala que *“urge implementar condiciones para generar un adecuado servicio social”*

Respecto a la pregunta número 2: **¿ En la visión y misión de la municipalidad provincial de Lambayeque se tiene como punto fundamental la modernización de la gestión administrativa a través del uso de las TICS?**, los funcionarios refieren que “ *se tiene que modificar la visión y misión de la entidad, ejerciendo el liderazgo y responsabilidad en los recursos humanos, ya que se tiene como punto fundamental mejorar la atención al ciudadano ofreciéndole servicios de buena calidad, de manera ágil y transparente*” no obstante indican que “*la pandemia covid-19 es uno de los panoramas donde las entidades gubernamentales han demostrado que no están capacitadas para desarrollar el gobierno electrónico y ello en puntos de eficiencia técnica o calidad de servicio no ha sido ajena a la municipalidad provincial de Lambayeque*”.

Cabe resaltar que, respecto a la visión y misión de la institución, no se resalta temas de modernización de la gestión, por lo que lo referido por los entrevistados debe tomarse en cuenta para encontrar soluciones prontas al tema de la implementación del gobierno electrónico.

En relación a la pregunta 3: **¿Existe un apoyo de las áreas funcionales tecnológicas para el logro de la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad donde labora?** Y 4: **¿ Existe un alineamiento en las labores de los recursos humanos para emplear adecuadamente la tecnología en la institución donde labora?**; los funcionarios responden que “*no se cuenta con un personal amplio para llegar a capacitar a todos los recursos humanos que laboran en la entidad, de la misma manera es tedioso cuando hay un personal de planta donde se le hace difícil emplear la tecnología y por otro lado no hay presupuesto para contratar a los recursos humanos que se necesitan en este momento, por ende, las funciones administrativas no se alinean a lo que el ciudadano espera de la entidad*”

Respecto a la pregunta 5: **¿Considera Ud., que existe un adecuado liderazgo en las áreas administrativas para ejecutar y desarrollar las nuevas tecnologías en la entidad donde labora?**, el

encargado del área de tecnología refiere *“el liderazgo en tiempos de pandemia ha sido cuestionado, ya que el alcalde municipal se ha visto involucrado en temas externos a la gestión, por lo que él debería ser el ejemplo para que todos los servidores se comprometan en sus funciones, más aún en el empleo de la tecnología, de la misma manera no existe un riesgo al cambio, parece todo normal, como si no estuviéramos en la necesidad de generar servicios tecnológicos a la población y se ha visto reflejado la poca comunicación entre jefes de área con su personal, por la misma distancia y fallos en la virtualidad de sus hogares”*, sin embargo señalan que *“existe un avance considerable en el servicio al ciudadano de manera virtual”*, por otro lado indican que *“ hay funcionarios que deben tener habilidades tecnológicas, sin embargo ello pasa desapercibido”*.

Por otro lado, el gerente municipal y el secretario general, tienen otra percepción, ya que refieren que *“el alcalde tiene toda la intención de modernizar la gestión institucional, sin embargo, son muchos factores que intervienen en el proceso, desde no tener un adecuado personal para ejecutar hasta un adecuado compromiso y apoyo entre los recursos humanos”*

Finalmente, en temas de control y evaluación sobre la implementación del gobierno electrónico en la entidad, revelan que *“no se cuenta con planes de seguimiento, estrategias de control previo, durante y posterior para diagnosticar el avance de la modernización de la gestión local, así mismo no se cuenta con un personal que verifique si el ciudadano está satisfecho con el uso de los servicios por medio de las TICS, por lo que sugieren que el jefe de recursos humanos tome en consideración la problemática para lograr el objetivo propuesto a nivel organizacional, el cual es generar una atención adecuada a los lambayecanos y que tengan una satisfacción positiva referente a lo que la entidad les ofrece”*

**Figura 2**

*Resultado de entrevistas*



## V. DISCUSIÓN

La administración pública en la actualidad exige que los servicios básicos que se le ofrece a la ciudadanía se desarrollen de manera ágil, transparente y segura, por lo que se requiere del uso de las TICS en la gestión pública de las entidades en distintos niveles, sobre todo en el aspecto local, sin embargo, muchos de los funcionarios públicos no tienen el liderazgo adecuado para asumir con cabalidad su función relativa a gestionar una transformación en la institución donde laboran, ante ello existen diversas entidades gubernamentales que han empleado el gobierno electrónico de una manera no tan adecuada, por el cual no hay un beneficio para la ciudadanía en general. Ante el nuevo escenario laboral y social que ha implantado el COVID 19, es necesario identificar el nivel de percepción de la ciudadanía respecto al uso de la administración digital, dado que según Galicia (2018) la facilidad del empleo de los servicios digitales y la clarividencia sobre la calidad de servicio que se ofrecen, deben ser los puntos principales a la hora de implementar el gobierno electrónico en una municipalidad, no obstante define que existe una real problemática respecto al tema a tratar.

La presente investigación se desarrolló en la municipalidad provincial de Lambayeque, donde una de sus problemáticas que más resalta en temas administrativos es la insatisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad de servicio recibido y el desarrollo del gobierno electrónico para tramitar diversas solicitudes, en ese sentido, se determina el requerimiento de un personal capacitado como también la implementación de manera urgente de las TICS en la administración público, siendo necesario en este contexto donde existen altos riesgos de contagio para el ciudadano como el funcionario mismo.

En relación a los encuestados que formaron parte del estudio correspondiente, respecto a la dimensión de calidad de información, se determina que el 53.5% (84) de los usuarios opinan que existe una regular calidad de información que se emite por los medios virtuales que emplea la municipalidad provincial de Lambayeque, seguidamente un 46.5% (73)



perciben que es buena, ya que en gran mayoría fueron aquellos ciudadanos que se la ha solucionado un problema o servicio vía online de manera satisfactoria.

En ese sentido se evidencia que más de la mitad de los pobladores son aquellos usuarios que aún tienen problemas en resolver problemas administrativos a través de la web, por lo que tienden a optar en acercarse a las instalaciones de la entidad ocasionando algunos problemas en temas de salubridad y protocolos de seguridad.

En base a lo mencionado en líneas anteriores, los resultados guardan una relación con lo determinado por Zamora y Cedeño (2018), quienes indicaron que si bien existe un índice positivo sobre la implementación de las Tic en la administración pública, no se ha cumplido el rol funcional adecuado de estas herramientas, es decir sigue una percepción regular del funcionamiento de la administración digital por parte del ciudadano.

En relación a la dimensión eficiencia técnica, se determina que el 51.6% (81) de usuarios indican que existe una buena eficiencia técnica respecto a la empleabilidad de los medios virtuales que utiliza la municipalidad provincial de Lambayeque, por consiguiente se define que el principal indicador que genera una adecuada implementación del gobierno electrónico en la entidad en estudio, es el uso de las TICS por parte del ciudadano, por lo que este resultado guarda relación con lo establecido por Basualdo (2018), quien concluyo que existe un regular desarrollo de la administración digital en Buenos Aires por el empleo de los sistemas de comunicación y de los equipos tecnológicos, quienes fueron unas de las principales limitantes en el tema de estudio, así mismo 47.1% (74) perciben que es regular, por último un 1.3% (2) definen que es mala.

Se puede corroborar, que un porcentaje considerable tienen una percepción media en el aspecto del acceso, uso y disponibilidad del gobierno electrónico en la entidad municipal, lo cual también lo determina Cedeño (2018) donde afirma que la problemática de la eficiencia técnica se debe por factores de gestión, por lo que debe generar un desarrollo correcto basado en la facilidad e intención de uso de los medios virtuales por parte

de la ciudadanía, llegando a concluir que solo el 35 % se evidencia de avance sobre el diseño de sistemas electrónicos para atender a la comunidad, por lo que todo ello incide en que el usuario genere pocas veces sus propios trámites y recurra innecesariamente a las instalaciones de la entidad causando aglomeraciones y riesgo en la salud de los recursos humanos.

En ese sentido, se permite corroborar que el aspecto de la dimensión técnica se debe tener en cuenta con mucha importancia, puesto que la entidad puede generar propuestas para afrontar el problema detallado, sin embargo, el empleo, la regular accesibilidad y la poca disponibilidad de los recursos humanos para resolver dudas, debe ser prioridad como estrategia para lograr una adecuada administración digital.

Respecto a la tercera dimensión, fiabilidad y seguridad, se determina que el 57.3% (90) de los usuarios opinan que es regular, ya que los portales web no muestran códigos de seguridad, así mismo es lento a la hora de procesar un pago, por lo que reiteradas veces se les ha cobrado innecesariamente y en varias oportunidades doble, por lo que prefieren no brindar datos o cuentas personales, el 36.1% (57) perciben que es buena, y finalmente un 6.4% (10) definen que es mala, este dato último define que la municipalidad tiene problemas de confiabilidad a la hora de solicitar los datos, documentos o generación de claves para implementar de una manera adecuada el servicio que se requiere, en ese sentido, los resultados obtenidos por medio de la aplicación del instrumento de la investigación establecen una relación directa con lo dispuesto por Espinoza (2017) quien manifestó que en gran parte de las entidades locales se detalla conflicto que genera que no se desarrolle de manera eficiente el gobierno electrónico, uno de ellos es por no contar con un soporte logístico necesario para generar softwares de seguridad, así mismo diversos mecanismos para generar una confianza en la gestión administrativa que se realiza. Estos hallazgos indicarían que gran parte de los encuestados prefieren hacer trámites personales sin importar las consecuencias, por lo que se requiere acciones que conlleven a una mejor gestión del gobierno electrónico en la entidad.

Según lo expuesto, se puede inferir que un considerable porcentaje de los ciudadanos opinan que los medios administrativos virtuales que emplea la municipalidad provincial de Lambayeque no son seguros y fiables, por lo que ello se evidencia a la hora de generar sus reclamos y optar por generar un trámite presencial.

Se base a los resultados de la dimensión comunicación, según el hallazgo obtenido por el instrumento de investigación, se define que el 57.3% (90) de los usuarios determinan que es regular la comunicación entre administrativos y usuarios respecto a la resolución de dudas en un procedimiento administrativo electrónico, es decir gran parte de los ciudadanos manifiesta que no existe una ayuda por parte de los recursos humanos cuando se les solicita apoyo para realizar un trámite administrativo, de la misma manera no hay una óptima respuesta al usuario cuando requieren de una información de una gestión a realizar, en ese sentido lo detallado se relaciona con lo establecido por De la Cruz (2018) quien determinó que la calidad de atención del gobierno electrónico en el Banco de la Nación sede San Borja, Lima, era de una percepción regular, ya que uno de los problemas que aquejaba la institución era la calidad de atención que se le brindaba virtualmente al usuario, por lo que diversos problemas como el soporte técnico, la resolución de dudas, problemas o reclamos y un adecuado trato al ciudadano, fueron algunos limitantes para que la administración virtual se lleve de una manera correcta en la institución. Últimamente, un 34.4% (54) perciben que es buena y el 8.3% (13) determinan que es mala. Estos resultados coinciden con lo que definió Navarro (2021), quien estableció como conclusión general que no ha mejorado el desarrollo de la administración en la Gerencia de Control de Lambayeque, ya que el 46 % opinaron que las TIC'S fueron esenciales en este contexto de la pandemia, no obstante, no se usaron de manera eficiente por la mala información que se le brindaba al ciudadano, así mismo la negativa satisfacción del usuario respecto a la comunicación brindada por sus recursos humanos.

Finalmente se determina que el 75.4% (120) de los usuarios perciben que es regular la calidad de servicio en la en la municipalidad provincial de Lambayeque durante el año 2021, el 19.8% (31) definen que es buena y finalmente un 3.8% (6) de los usuarios determinan que es mala, por lo que se requiere de estrategias de carácter inmediato para solucionar la trama institucional.

Respecto a los resultados de la entrevista, se determina que no se tienen las adecuadas condiciones para que la municipalidad provincial de Lambayeque implemente de una manera inmediata el gobierno electrónico, pues estas fallas se evidencian en la atención al usuario, la recopilación de chats que son muy pocas veces atendidos, el buzón de sugerencias, etc., por lo que se necesita implementar de manera inmediata propuestas para generar adecuadas condiciones institucionales y que éstas permitan al ciudadano satisfacer sus requerimientos sociales.

Estos resultados coinciden con el estudio de Chacón (2019) quien determina que en el Perú deben desarrollarse distintas estrategias para que los gobiernos subnacionales implementen el gobierno electrónico en sus localidades, ya que se ha referenciado problemas latentes en la atención al usuario y resolución de trámites administrativos generados por la sociedad.

De la misma manera se determina que la visión y misión de la municipalidad provincial de Lambayeque tiene que tener una cierta moficiación, puesto que no priorizan tener a futuro una administración moderna, empleado el uso de las TICS, generando un servicio enfocado en la agilidad de los trámites, el uso transparente de los recursos estatales y uina relación directa con el ciudadano.

Por otro lado, se determina que en este contexto de la pandemia COVID-19, se ha reducido el personal de la entidad, así mismo no se cuenta con los adecuados recursos humanos para la implementación de las TICS en la administración, más aún cuando se considera trabajar con trabajadores que no tienden a utilizar los medios virtuales o se les dificulta el empleo de la virtualidad, por lo que genera un atraso a nivel institucional y social.

Estos hallazgos se relacionan con el estudio de Navarro (2021), quien determina que el 46% de los ciudadanos descalifican la atención virtual del gobierno regional de control de Lambayeque, puesto que uno de sus indicadores es que el personal que labora no tiene el conocimiento previo para absolver sus dudas, así mismo refieren que se necesita un personal amplio, adecuado y capacitado para generar un verdadero servicio a la sociedad.

Se determina que no existe un adecuado liderazgo por parte de las autoridades municipales, así mismo el compromiso de los funcionarios y administrativos no ha sido el adecuado, por lo que todo ello incide en la consecución de metas propuestas por la entidad, una de ellas es la implementación de las TICS en la administración local. Por último se refiere que deben generarse planes de control previo, durante y posterior, con la finalidad de generar un avance adecuado de la modernización en la gestión a realizar.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. El 76.4% de los usuarios de la municipalidad provincial de Lambayeque determinan que es regular la calidad de servicio en la en la municipalidad provincial de Lambayeque, más del el 53.5% de los encuestados determinan que existe una regular calidad de información, un 51.6% determinan que existe una buena eficiencia técnica en los medios virtuales, un 57.3% determina que es regular la fiabilidad y seguridad y por último más del 57.3% establece que es regular la comunicación que se detalla en la entidad de estudio.
2. Se determinó que existen condiciones para la implementación del gobierno electrónico en la entidad de estudio, a pesar que se verifico que no se ejerce un liderazgo por parte de las autoridades competentes, no existe un apoyo entre áreas administrativas, y el limitado el personal capacitado.
3. El plan de gobierno electrónico fue elaborado en base al hallazgo de los resultados obtenidos por medio de la aplicación de los instrumentos de investigación, tomando el modelo propuesto que tiene como objetivo mejorar la función administrativa en la entidad, con eficiencia, transparencia y facilidad, todo ello basado en 3 ejes: Marco legal, Diagnóstico administrativo y Fortalecimiento de capacidades y habilidades de los empleados.
4. El plan de gobierno electrónico fue validado por 3 especialistas o expertos en el tema, quienes revisaron la propuesta planteada por el investigador y determinaron que es adecuada y resolvería la problemática en la entidad de estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la gerencia municipal y recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque evaluar la disponibilidad de gestionar capacitaciones al personal que labora en el área de secretaría general e imagen institucional, teniendo en consideración el Plan de Desarrollo de Personas, asimismo, se debe tener como referencia los siguientes temas: Manejo de las TICS, atención virtual, atención al ciudadano, liderazgo, Fortalecimiento del buen gobierno, así mismo ejercer una evaluación continua de lo aprendido.
2. Se recomienda a los responsables de la implementación del gobierno electrónico, fortalecer su compromiso y voluntad política según la demanda y urgencia de la sociedad, teniendo como fundamento la modernización de la administración pública.
3. A los responsables del implemento del gobierno electrónico en la entidad municipal, realizar un convenio con instituciones de informática a fin de capacitar al ciudadano sobre el manejo de las TICS, las cuales tendrá un impacto positivo a la hora de solicitar la resolución de la necesidad que carecen.
4. Se recomienda a las autoridades políticas aplicar la presente propuesta de investigación con la finalidad de comparar la empleabilidad y percepción de la ciudadanía después de generar una transformación en la administración pública.

## **VIII. PROPUESTA**

### **I. Presentación**

El presente plan de gobierno electrónico busca mejorar significativamente la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque, ya que tiene como finalidad favorecer la resolución de necesidades de la población bajo las dimensiones de la calidad de información que se trasmite, la eficiencia técnica, la fiabilidad, seguridad y la comunicación entre el servidor con el ciudadano, las cuales se han mostrado con una percepción negativa en base a los resultados de la presente indagación.

### **II. Objetivos**

#### **General**

Proponer un plan de Gobierno Electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021 .

#### **Específicos**

- Modernizar la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Lambayeque
- Elevar los indicadores de la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Lambayeque
- Fortalecer las capacidades y habilidades de los administrativos de la municipalidad provincial de Lambayeque.
- Generar una satisfacción positiva en los usuarios respecto a la implementación del gobierno electrónico

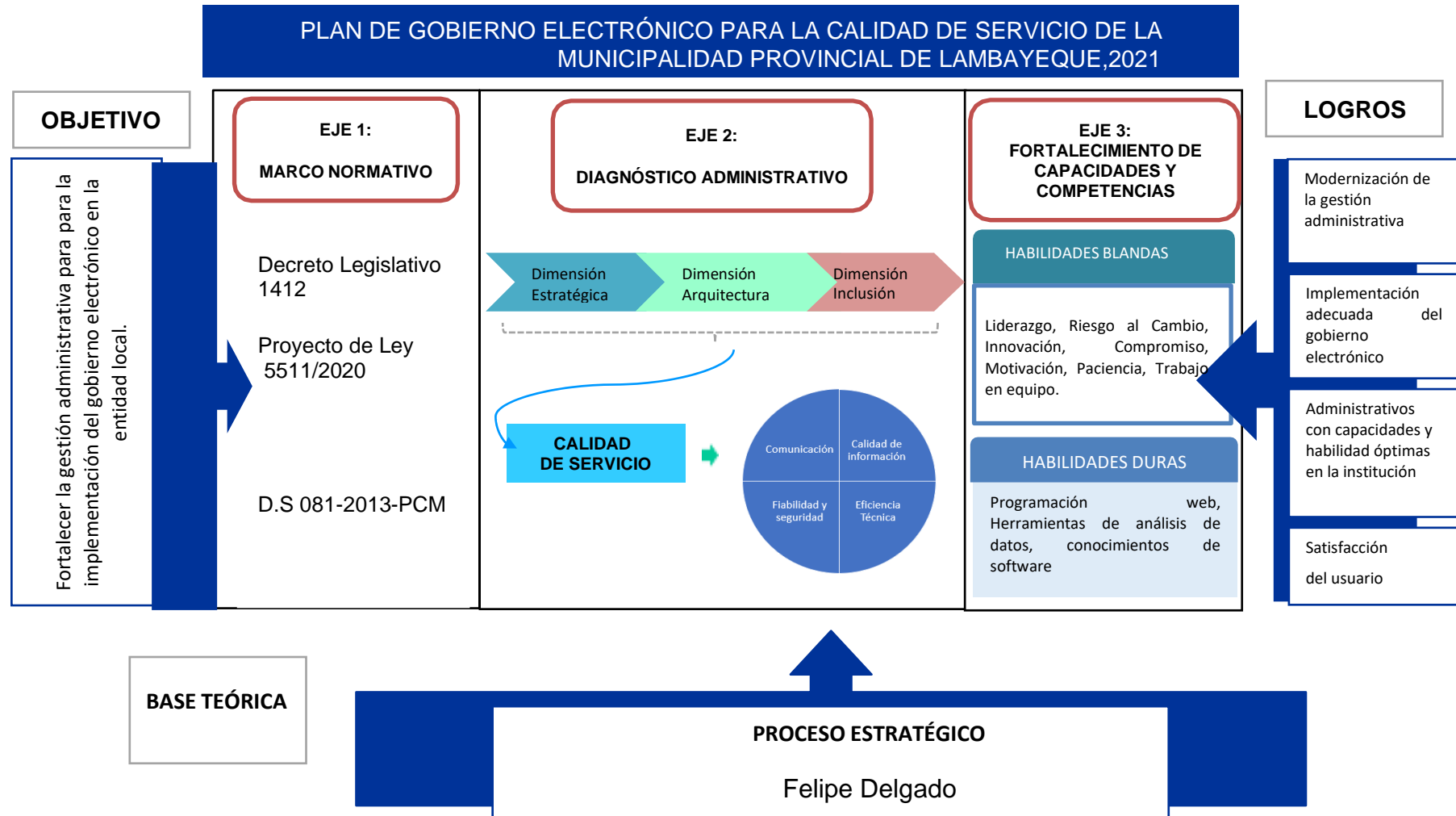
### **III. Fundamentos**

La propuesta está fundamentada en el aspecto teórico del proceso de la implementación del gobierno electrónico fundamentado en el estudio de Medina y Echevarría (2021), el cual consta tres dimensiones: (a) Dimensión Externa, (b) dimensión interna y (c) dimensión relacional; esto permite tener un alcance del desarrollo de los objetivos institucionales. Así mismo se propone el modelo de calidad de servicio desarrollado por Miranda (2018), el cual brinda un mejor panorama en la administración pública; sus etapas se fundamentan en: comunicación, calidad de información, fiabilidad y seguridad y eficiencia técnica.



**Figura 4**

*Modelo de plan de Gobierno Electrónico*



## REFERENCIAS

- McCafferty, K. (2016). *E-government at the service of transparency in the rendering of accounts in Defense. Empirical analysis of the NATO zone*. Universidad de Zaragoza. Recuperado a partir de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=101273>.
- Aceituno Olivares, P. (2017). *Prospectiva: Bases y práctica fundamental para la toma de decisiones*. Santiago de Chile, Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana. Obtenido de <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4994>
- Afzal, W. (2012). *Management of Information Organizations*. (W. P. Limited, Ed.) Oxford, UK, Inglaterra: Chandos Publishing. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzY3MjA0NF9fQU41?sid=50e6b5e9-0ab0-4398-8bda-d406280ce709@sdv-sessmgr03&vid=6&format=EB&rid=1>
- Alcántara, M. (2020). *La política en América Latina ante la “nueva normalidad”*. Reflexión Política 22(45) pp. 9-15. <https://revistas.unab.edu.co/index.php/reflexion/article/view/3937/3305>.
- Almuñías Rivero, J. L., & Galarza López, J. (mayo - agosto de 2015). La gestión de la información y el conocimiento: Una oportunidad para las instituciones de educación superior. *Universidad y Sociedad*, 7(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202015000200003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200003)
- Amaya Amaya, J. (2004). *Toma de Decisiones Gerenciales Métodos Cuantitativos Aplicados a la Administración*. Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Toribio de Aquino. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ETpVI-KJxWEC&printsec=frontcover&dq=proceso+de+toma+de+decisiones+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiMhs7b8YnsAhVHCrkGHZg4CHsQ6AEwA3oECAlQAg#v=onepage&q&f=false>

Armijo, M. (Junio de 2011). Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. (CEPAL, Ed.) *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)*, 6. Obtenido de Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES): [https://bibliotecadigital.seplan.planejamento.gov.br/bitstream/handle/iditem/504/06%20Planificacion%20y%20indicadores\\_ILPES.pdf?sequence=1](https://bibliotecadigital.seplan.planejamento.gov.br/bitstream/handle/iditem/504/06%20Planificacion%20y%20indicadores_ILPES.pdf?sequence=1)

Ascencio, S. (2018). Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2018. *Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35620/Ascencio\_VSA.pdf?sequence=5&isAllowed=y*, 14.

Baque Sánchez, E. R., Moran Chilán, J. H., & Álvarez Vásquez, C. A. (Abril - Junio de 2020). Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador. *Avances*, 22(2), 183-193. Obtenido de <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/530>

Basualdo, G. (2018). *La Administración Pública Electrónica (e-administration) : la aplicación de las nuevas tecnologías y las comunicaciones*. Universidad de Buenos Aires. Recuperado a partir de:<http://repositorioubas.sisbi.uba.ar/gsdll/cgi-bin/library.cgi?e=q-10000-00---off-0buscat--00-2----0-10-0---0---0direct-10--ZZ--4----Doc---0-1|--10-es-Zz-1--20-home-gobierno+electronico--00-3-1-00-00--4--->.

Behar Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación* (Rubeira, A. ed.). Cuba: Shalom. Recuperado el 27 de Septiembre de 2020, de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

Bieito, M. (2017). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. Universidad de Cataluña. Recuperado a partir de:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=112888>.

- Browne, M. (1993). *Organizational decision making and information*. Norwood: Ablex Publishing.
- Bystrom, K., Heinstrom, J., & Ruthven, I. (2019). *Information at Work: Information Management in the Workplace*. *Facet Publishing*. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE4MTcxMzRfX0FO0?sid=fd3c2094-bf61-43d9-bb90-8209886cff97@sessionmgr4008&vid=8&format=EB&rid=1>
- Cabrera, M. d. (2015). *La toma de decisiones en comunicación organizacional*. Madrid.
- Cabrera, M. d. (2015). *LA TOMA DE DECISIONES EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*. Madrid.
- CEPAL. (2001: Recuperado a partir de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>). El gobierno electrónico en la gestión pública.
- Cervantes, V. H. (2005). Interpretaciones del coeficiente alpha de Cronbach. *Avances en Medición*, 9-28. Obtenido de [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/11113/8574/8604/Articulo\\_1\\_Alfa\\_de\\_Cronbach\\_9-28\\_2.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/11113/8574/8604/Articulo_1_Alfa_de_Cronbach_9-28_2.pdf)
- Chacon , K. (2019). *Diseño de un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento de la implementación de gobierno digital en los gobiernos locales del Estado peruano*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado a partir de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15458>.
- Chávez Ruiz, M. J., & Vallejos Angulo, C. (2018). Gestión de la información financiera y su relación con la toma de decisiones gerenciales en las organizaciones de la Unión Peruana del Norte. Lima, 2017. (U. P. Unión, Ed.) *Revista de Investigación UPeU (Universidad Peruana Unión)*, 2(1), 2521-2079. Obtenido de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigaion/article/view/770/740>

- Conexión Esan. (03 de Noviembre de 2016). El proceso de la toma de decisiones en la organización. *Liderazgo y mercadeo*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/11/el-proceso-de-la-toma-de-decisiones-en-la-organizacion/>
- Corcuera Obezo, N. J. (2018). *Relación entre la gestión de la información y la toma de decisiones en las Comisiones Metropolitanas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14749>
- Cornejo Arce, M. L. (2019). *Solución basada en inteligencia de negocios para apoyar a la toma de decisiones en el área de ventas de una empresa comercial de la ciudad de Chiclayo*. Escuela de Ingeniería de Sistemas y Computación. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2153>
- Council of Europe. (10 de junio de 2020). Lessons learnt and challenges faced by the judiciary during and after the COVID-19 Pandemic. *European commission for the efficiency of justice (CEPEJ)*, 1-4. Obtenido de [https://www.coe.int/en/web/cepej/impact-and-lessons-of-the-health-crisis-on-the-efficiency-of-justice-and-the-functioning-of-judicial-systems/-/asset\\_publisher/CZBtoR4QVYbQ/content/declarati-1?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fwww.coe.int%2Fen%](https://www.coe.int/en/web/cepej/impact-and-lessons-of-the-health-crisis-on-the-efficiency-of-justice-and-the-functioning-of-judicial-systems/-/asset_publisher/CZBtoR4QVYbQ/content/declarati-1?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fwww.coe.int%2Fen%2F)
- Creswell, J. W. (2014). *Research design qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4 ed.). EE. UU.: SAGE Publications Inc. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=PViMtOnJ1LcC&printsec=frontcover&dq=research+design&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwilqMW96snsAhUiLbkGHcUnC4sQ6wEwAHoECAAQAQ#v=onepage&q=research%20design&f=false>
- Crozier, R., Ranyard, R., & Svenson, O. (1997). *Decision Making : Cognitive Models and Explanations*. London, Inglaterra: Routledge. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxIYmtfXzczMTE4X19BTg2?sid=50de9c6f-a5df-4544-bc25-464db44d59e0@sdv-sessmgr03&vid=23&format=EB&rid=3>

- Cruz, C. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *OPERA*, n° 01, 21 • Julio-Diciembre 2017 • pp. 55-77. Recuperado a partir de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6187508>.
- Dahl, R. (2018). *On Democracy*. (2da. Edit.) New Haven, Yale: University Press.
- de Campos Pereira, C. P., & Varvakis, G. (2018). Evaluation and decision making in a university library from performance indicators. *Scielo*, 30(2), 224. doi:<https://doi.org/10.1590/2318-08892018000200007>
- De la Cruz, J. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018*. Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29773>.
- De la Cruz, J. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018*. Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29773/DELACRUZ\\_GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29773/DELACRUZ_GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Díaz Narváez, V. P. (2006). *Metodología de la Investigación Científica y Bioestadística para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud* (Primera ed.). (R. editores, Ed.) Santiago de Chile: Universidad Finis Terrae. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KfscYYsconYC&pg=PA129&dq=metodologia+de+la+investigacion+%2B+CORRELACION&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZmMyF4qzsAhWIsIkKHVj-DD8Q6wEwAHoECAIQAQ#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20%2B%20CORRELACION&f=false>
- Doom, C. (2010). *An Introduction to Business Information Management*. Bruselas, Bélgica: ASP Academic & Scientific Publishers. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=pgYV1vRiuGoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=pgYV1vRiuGoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Encomenderos, I. (2020). *Gobierno electrónico y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300, Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba -*

2020. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado a partir de:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51870/Silva\\_DLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51870/Silva_DLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Espinoza, E. (2017). *Documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017*. Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8949/Espinoza\\_SED.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8949/Espinoza_SED.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Etxeberria Murgiondo, J., & Tejedor Tejedor, F. J. (2005). *Análisis descriptivo de datos en educación*. Madrid: La Muralla S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=trICB7wtTcMC&pg=PA184&dq=coeficiente+de+spearman&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiCsJPOnLjsAhUfILkGHUxOAAU4ChDoATABegQIAhAC#v=onepage&q=coeficiente%20de%20spearman&f=false>

Fassnacht, M., & Koese, I. (2006). Quality of Electronic Services: Conceptualizing and Testing a Hierarchical Model. *Journal of Service Research*, 9, 1, pp. 19-37.

Galarza Villalba, M. F., Peñafiel Palacios, A. J., Mora Romero, J. L., & Castro Patarón, E. K. (Noviembre de 2019). Sistemas de apoyo a la toma de decisiones: caso de estudio dirección comercial. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 4-8. Obtenido de <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com>

Galicia, W. (2018). *ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ABIERTO: ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE CHILE Y GUATEMALA DEL 2012 AL 2018*. UNIVERSIDAD DE CHILE. Recuperado a partir de:<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/159192/Wendy%20Galicia%20tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

García Orozco, J. F. (2010). *Gestión de la Información y el conocimiento: Observatorio para la educación en ambientes virtuales*. (U. Virtual, Editor) doi:10.13140/RG.2.1.2630.4084

- García Rodríguez, E. (Octubre de 2018). Evaluación de los sistemas de gestión de información en empresas cubanas de recuperación de materias primas. *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-informacion-para-la-mejora-del-proceso-de-toma-de-decisiones/>
- García, M. (2016). *Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado a partir de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1707068>.
- González, B., & Carvajal, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gest. polít. pública vol.29 no.1 México ene./jun. 2020 Epub 11-Sep-2020*. Recuperado a partir de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792020000100097&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097&lang=es).
- Grande, P. (2020). GOBIERNO ELECTRÓNICO Y ACCESIBILIDAD: DISPONIBILIDAD DE SERVICIO EN PLATAFORMAS ONLINE ESTATALES DE LA ARGENTINA. *Cienc. adm. no.15 La Plata jun. 2020*. Recuperado a partir de: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2314-37382020000100003&lang=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382020000100003&lang=es).
- Guerrero Leonardo, G. G. (2019). *Calidad de información y toma de decisiones en el Programa de Prevención y Control del Cáncer Región Lambayeque*. Tesis, Lambayeque. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30475>
- Gupta, H. (2011). *Management Information System*. India: International Book House PVT. LTD. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=PWRYwOJ8FmgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=PWRYwOJ8FmgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Gurmendi Párraga, P. R. (2019). *Gestión de los sistemas de información en la toma de decisiones de la Municipalidad Distrital de El Tambo 2018*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/5205>



- Harrison, F. (1993). *The Managerial Decision Making Process*. Boston: Houghton-Mifflin.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12 ed.). (J. R. Martínez, Ed.) México: Cengage Learning Editores.
- Hernandez Breña, W. (2009). La información y la toma de decisiones en la política pública judicial: una reflexión a partir del análisis de la carga procesal en el Perú. *DerechoPUCP*62, 85.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/descargas/perfeccionamiento/PLAN%20LECTOR%20PROGRAMA%20ALTO%20MANDO%20NAVAL%202020/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hudson, R. (2015). *Decision-making: Processes, Behavioral Influences and Role in Business Management*. New York, Estados Unidos: Nova Science Publishers. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzEwNDk4NjhfX0FO0?sid=50de9c6f-a5df-4544-bc25-464db44d59e0@sdc-v-sessmgr03&vid=22&format=EB&rid=1>
- Islam, T., Hutchinson, A. M., & Bucknall, T. K. (Agosto de 2018). Nurse manager risk information management for decision-making: A qualitative analysis. (E. Ltd, Ed.) *Collegian*, 25(4), 401-407. doi:10.1016/j.colegn.2017.10.009
- Jensen, R., de Souza Guedes, E., & Januário Leite, M. (2016). Informatics competencies essential to decision making in nursing management. *Journal of school of Nursing - Revista da escola de enfermagem da usp*, 50(1), 110. doi:<https://doi.org/10.1590/S0080-623420160000100015>
- Joshi, P., & Islam, S. (2018). E-Government Maturity Model for Sustainable E Government Services from the Perspective of Developing Countries. *Sustainability*, 10(6), 1882. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su10061882>.

- La Comisión Económica para América Latina y el Car. (2020). El COVID-19 y la crisis socioeconómica en América Latina y el Caribe. *Revista CEPAL no. 132*.
- Laudon Keneth, C., & Price Laudon, P. (1996). *Management Information Systems Organization and Tecnology* (tercera ed.). Naucalpan De Juárez, México: Macmillan College Publishing Company Inc.
- Lunkes, R., Fey, V., Ribeiro de Oliveira, P., Marques Campelo, L., Guedes Sellera, P., & Curvo, N. (2016). Development of an information system at the strategic management support office of the Brazilian ministry of health. *Revista cubana de información en ciencias de la salud*, 27(2), 168-184. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132016000200005&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132016000200005&lang=es)
- Massal, J., & Sandoval, C. (2010). Gobierno electrónico. ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet? *Análisis Político.Vol. 23 Núm. 68 (2010)*. Recuperado a partir de:<https://revistas.unal.edu.co/index.php/anpol/article/view/45788>.
- Medina, J., & Echevarría, A. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa:versión On-line ISSN 2448-7678versión impresa ISSN 1870-6614*. Recuperado a partir de:[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782021000100004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782021000100004&script=sci_arttext).
- Medina, J., & Echevarría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investig. adm. vol.50 no.127 Ciudad de México ene./jun. 2021 Epub 02-Mar-2021*. Recuperado a partir de:[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782021000100004&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100004&lang=es).
- Menacho, J. (2020). Desarrollo estratégico del sistema satelital peruano. <https://www.congreso.gob.pe/Docs/participacion/museo/files/museo/libros/rumbo-a-la-inclusion.pdf>.

- Miranda, M. (2018). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio: desarrollo y validación de la escala*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Oviedo.
- Moreno, D., & Carrillo, J. (2019). *Normas APA 7ma edición Guía de citación y referenciación* (7ma ed.). Bogotá, Colombia: Universidad Central. doi:<https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Muro, L. (2021). *Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019*. Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55591>.
- Navarro, R. (2021). *Gobierno electrónico y desarrollo sostenible en la gerencia regional de control de Lambayeque, Contraloría General de la República*. Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de:<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1747032>.
- Organizacion de las Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible en Perú*. . Naciones Unidas, <https://peru.un.org/es/sdgs>.
- Ortiz, E. (2018). Los cuatro problemas del sistema de justicia en Perú que arrastran a la competitividad. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/peru/politica/cuatro-problemas-sistema-justicia-peru-arrastran-competitividad-251934-noticia/>
- Ospino Rodriguez, J. A. (2004). *Metodología de la Investigación en ciencias de la salud* (Primera ed.). Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Z0kx76jf88wC&pg=PA89&dq=tipo+de+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwivwvOfgansAhWIFbkGHVcjA2oQ6wEwAnoECAAAQ#v=onepage&q=tipo%20de%20investigacion&f=false>
- Padua, J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales* (primera edición electrónica ed.). México: fondo de cultura economica. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=1g9jDwAAQBAJ&pg=PT405&dq=coeficiente+de+spearman&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjw9pHVibjsAhXAILkGHUIoAukQ6AEwBXoECAYQAg#v=onepage&q=coeficiente%20de%20spearman&f=false>

Panez Wuchenauer, I. J. (2015). *Tecnologías de la información y comunicación y la administración pública según el personal de la gerencia de la RENIEC, 2014*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6214>

Parra, C. M., Gupta, M., & Mikalef, P. (2020). Information and communication technologies (ICT)-enabled severe moral communities and how the (Covid19) pandemic might bring new ones. *International Journal of Information Management*, 1-16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102271>

Pepitone, J. (28 de Marzo de 2019). Making Mindful Managerial Decisions. *The People Development Magazine*. Obtenido de <https://peopledevelopmentmagazine.com/2019/03/28/making-mindful-managerial-decisions/>

Ponce Rodas, A. M. (2005). *Técnicas de procesamiento de datos*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_0240\\_CS.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0240_CS.pdf)

Porras Carrasco, A. A. (2017). *La auditoría de desempeño y la toma de decisiones en el Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Salud del Callao, 2015*.

Quintanilla, H. (2017). *Plan estratégico de Gobierno Electrónico de la oficina de normalización previsional ONP 2017-2019*. Universidad del Pacífico. Obtenido de:[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2113/Henry\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2113/Henry_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Ramirez Gonzáles, A. (2003). *Metodología de la Investigación Científica*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

- Ripalda, y. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–16.
- Rivera Pio, R. R. (2017). *Gestión de la información en el Poder Judicial 2017*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14659>
- Rivera, E. (2016). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico Una revisión de la literatura. *n Gestión y Política Pública*, vol. XV, núm. 2, 2016, pp259-305. Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13315202>.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). (G. D. Chávez, Ed.) México: Pearson.
- Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2009). *Fundamentos de administración conceptos esenciales y aplicaciones* (sexta ed.). (B. G. Hernández, Ed.) México: Pearson Prentice Hall.
- Rocha, A., & Cota, M. (2016). From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review. *33 (1)*, 149-160. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0736585316303227?via%3Dihub>.
- Rodriguez Cruz, Y., & Pinto, M. (enero - abril de 2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Scielo Analytics*, 51-64. doi:<https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
- Rojas, Z. (2020). Gobierno electrónico y la administración de justicia en la Corte Superior de Justicia Lima Norte. [https://publications.iadb.org/publications/english/document/Wait\\_No\\_More\\_Citizens\\_Red\\_Tape\\_and\\_Digital\\_Government\\_Caribbean\\_Edition.pdf](https://publications.iadb.org/publications/english/document/Wait_No_More_Citizens_Red_Tape_and_Digital_Government_Caribbean_Edition.pdf).

- Sablón Barzaga, O. S., Vélez Pincay, H. J., Nevárez Barberán, J. V., & Arroyo Cobeña, M. V. (Abril - Junio de 2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. (2. Universidad del Zulia, Ed.) *Revista de Ciencias Sociales*, 25, 120-130. doi:10.31876/rcs.v25i2.27341
- Salazar, Y. (2018). Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto - 2020. *Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52603/Salazar\\_MYK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52603/Salazar_MYK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*.
- Sánchez Guzman, F. (2007). *Análisis de gestión del sector público* (2 ed.). (U. d. Texas, Ed.) Texas: Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración, 1979.
- Santos, Z. (2018). *Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano*. Universidad de Barcelona. Recuperado a partir de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1584400>.
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2017). *Comportamiento del consumidor*. 7 ed. México. Editorial Prentice Hall.
- Sevinj, O. (2017). Which Factors have an Impact on Managerial Decision-Making Process? An Integrated Framework. *Essays in Economics and Business Studies*, 83 - 93. doi:DOI: 10.18427/iri-2017-0068
- Shajahan, S., & Priyadharshini, R. (2004). *Management Information Systems*. New Delhi: New Age International (P) Ltd., Publishers. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzMwNzQ0M19fQU41?sid=50e6b5e9-0ab0-4398-8bda-d406280ce709@sdv-sessmgr03&vid=6&format=EB&rid=6>
- Silva Rodríguez, J. A. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano*. San Miguel: área de innovación y desarrollo S.L. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2018.46>

- Slovensky, D. J., Trimm, J. M., Garrie, R. L., & Paustian, P. E. (2006). *Information Management* (Vol. 6). EEUU: Medical Group Management Association. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=wFNpR-b2cU8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=wFNpR-b2cU8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Steves, I. (2015). *Study of different electron and hole transporting materials for quantum dot-sensitized solar cells*. Universitat d'Alacant - Universidad de Alicante. Recuperado a partir de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=67249>.
- Twizeyimana, J., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36 (2), 167-178. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X?via%3Dihub>.
- Ucakturk, A., & Villard, M. (2013). The effects of management information and ERP Systems on strategic knowledge management and decision making. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1-9. doi:doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.577
- Wei Choo, C. (2002). *Information Management for the Intelligent Organization: The Art of Scanning the Environment* (Ilustrada ed.). Medford New Jersey: Information Today, Inc., 2002. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=IDIDWY9UfmsC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Chun+Wei+Choo%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiewotXxv5HsAhUIGLkGHZ2IA4sQ6wEwAHoECAQQAQ#v=onepage&q&f=false>
- Yera, A., & Jauregui, O. (2020). e Online service quality and perceived in mobile government success: An empirical study of mobile police in China,. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401219309909?via%3Dihub>.
- Yong, N. (07 de Abril de 2020). Toma de decisiones en tiempos de pandemia. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2020/04/toma-de-decisiones-en-tiempos-de-pandemia.html/>

Zamora, C., & Cedeño, N. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios Vol. 39 (Nº 06)*  
Año 2018. Pág. 15. Recuperado a partir  
de:<http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>.



## ANEXOS

### Anexo 01: Operacionalización de la variable Gobierno Electrónico.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos			
Variable Plan de Gobierno Electrónico	"Uso que hacen los gobiernos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) combinado con un cambio organizacional para mejorar las estructuras y operaciones del gobierno". (Delgado,2016, p.25)	La variable de estudio tiene la operacionalización a través de las dimensiones descritas, diseño de instrumentos y el recojo de datos y su respectivo análisis.	Marco Normativo	Decreto Legislativo 1412	Análisis de objetivos, procesos y alcances	Guía documental			
				Proyecto de Ley 5511/2020					
				D.S 081-2013-PCM					
						Diagnóstico administrativo	Planeación	Estratégica, funcional, operativa	Entrevista
						Dirección	Liderazgo, riesgo al cambio, Comunicación		
						Control	Anticipado, durante, posterior		
						Evaluación	Resultados		
		Fortalecimiento de la gestión electrónica	Plan de gobierno electrónico	Diagnóstico					
				Fortalecimiento (logístico)					
					Elaboración del Plan				

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición	de Téc/Instr.
Calidad de servicio	La resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las instituciones” (Miranda, 2018, p. 12).	La variable de estudio tiene la operacionalización a través de las dimensiones descritas, diseño de instrumentos y el recojo de datos y su respectivo análisis.	Calidad de información	Contenido	¿Considera usted, que se gestiona buenos contenidos en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?	Escala de Likert	Cuestionario
				Relevancia	¿Considera usted, que son relevantes los contenidos de información visualizados en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?		
			Eficiencia técnica	Atención	¿Considera usted, que el mal trato del trabajador público que lo atiende es por el estrés constante del uso virtual de medios en la Municipalidad Provincial de Lambayeque?		
				Accesibilidad	¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, son accesibles?		
				Facilidad de uso	¿Considera usted, que las plataformas virtuales de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, son fáciles de emplear?		
				Disponibilidad del Sistema	¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor		

medida, están disponibles a toda hora?

---

		¿Considera usted, que la disponibilidad de tiempo de
	Ausencia de errores	medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, es adecuado?
Fiabilidad y seguridad		¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque son seguros y confiables respecto a la información personal que brinda?
		¿Considera usted, que la comunicación entre los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y el usuario es bueno?
Comunicación	Respuesta al usuario	¿Considera usted, que los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque ayudan en los procedimientos administrativos generador por el usuario?

---

**Anexo 02:** Instrumentos de recolección de datos

**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2021.**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los especialistas en Gestión Pública.

Las respuestas serán confidenciales y serán usados para fines académicos.

**INTRUCCIONES:** MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

CATEGORIAS				
1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted, que se gestiona buenos contenidos en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?					
2. ¿Considera usted, que son relevantes los contenidos de información visualizados en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?					
3. ¿Considera usted, que el mal trato del trabajador público que lo atiende es por el estrés constante del uso virtual de medios en la Municipalidad Provincial de Lambayeque?					
4. ¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, son accesibles?					
5. ¿Considera usted, que las plataformas virtuales de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, son fáciles de emplear?					
6. ¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, están disponibles a toda hora?					
7. ¿Considera usted, que la disponibilidad de tiempo de medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, es adecuado?					
8. ¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque son seguros y confiables respecto a la información personal que brinda?					
9. ¿Considera usted, que la comunicación entre los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y el usuario es bueno?					
10. ¿Considera usted, que los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque ayudan en los procedimientos administrativos generador por el usuario?					



*Niveles de la variable y sus dimensiones.*

		N° de preguntas	Nivel		
			Baja	Media	Alta
<b>Variable</b>	Calidad de servicio	10	[10 - 28]	[29 - 37]	[38 - 50]
<b>Dimensión</b>	Calidad de información	3	[3 - 6]	[7 - 10]	[11 - 15]
	Eficiencia técnica	3	[3 - 6]	[7 - 10]	[11 - 15]
	Fiabilidad y seguridad	2	[2 -4]	[5 - 7]	[8 - 10]
	Comunicación	2	[2 -4]	[5 - 7]	[8 - 10]



## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título del trabajo de investigación:** Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

**Nombre del participante:**

**Cargo que ocupa:**

**Fecha de la entrevista:**

**INFORMACION:** El presente instrumento de investigación es entregado a usted con el propósito de analizar la implementación del gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque. Sus preguntas van a ser analizadas, por lo cual participación en esta investigación es sumamente importante.

1. ¿Con qué condiciones cuenta la municipalidad provincial de Lambayeque para generar procesos de implementación electrónica administrativa en los servicios que ofrece a la comunidad?
2. ¿En la visión y misión de la municipalidad provincial de Lambayeque se tiene como punto fundamental la modernización de la gestión administrativa a través del uso de las TICS?
3. ¿Existe un apoyo de las áreas funcionales tecnológicas para el logro de la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad donde labora?
4. ¿Considera Ud., que existe un adecuado liderazgo en las áreas administrativas para ejecutar y desarrollar las nuevas tecnologías en la entidad donde labora?
5. ¿Existen acciones de control diario direccionado a los empleados sobre el empleo de las nuevas tecnologías en la entidad donde labora? ¿Cuáles son?
6. ¿Existen acciones de control posterior direccionado a los empleados sobre el empleo de las nuevas tecnologías en la entidad donde labora? ¿Cuáles son?

**ANEXO 03: Cálculo de la muestra**

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

Donde:

N: Tamaño de la población (350)

Z: nivel de confianza al 95% (1.96)

p: Probabilidad de buena situación (0.75)

q: Probabilidad de mala situación (0.25)

e: Margen de error permitido (0.05)

$$n = \frac{350 * 1.96^2 * 0.75 * 0.25}{(350 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.75 * 0.25}$$

$$n = 157$$

Se necesitará aplicar el instrumento a 157 usuarios, esto con un nivel de confianza para la estimación igual a 95% y un error permitido del 5%.

## Anexo 04: Validación de jueces

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

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

**Señorita:**

**Mg. MAYRA TERESA DE JESÚS VELEZMORO DELGADO**

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*



---

**Br. Niño Morante, Luis Alberto**

**DNI: 46405247**



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

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Escala valorativa para evaluar la propuesta de un Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

**2. Autor original:**

Br. Niño Morante Luis Alberto.

**3. Objetivo:**

Recoger información y analizar la propuesta de un Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

**4. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 11 preguntas determinadas en la entrevista y 10 ítems referido en el cuestionario.

El instrumento será aplicado a una muestra de 157 usuarios.

**5. Nombre del instrumento:**

Escala valorativa para evaluar la propuesta de un Plan de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

**6. Estructura detallada:**

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar los instrumentos de investigación.



## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título del trabajo de investigación:** *Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.*

**Nombre del participante:**

**Cargo que ocupa:**

**Fecha de la entrevista:**

**INFORMACION:** *El presente instrumento de investigación es entregado a usted con el propósito de analizar la implementación del gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque. Sus preguntas van a ser analizadas, por lo cual participación en esta investigación es sumamente importante.*

1. ¿Con qué condiciones cuenta la municipalidad provincial de Lambayeque para generar procesos de implementación electrónica administrativa en los servicios que ofrece a la comunidad?
2. ¿En la visión y misión de la municipalidad provincial de Lambayeque se tiene como punto fundamental la modernización de la gestión administrativa a través del uso de las TICS?
3. ¿Existe un apoyo de las áreas funcionales tecnológicas para el logro de la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad donde labora?
4. ¿Considera Ud., que existe un adecuado liderazgo en las áreas administrativas para ejecutar y desarrollar las nuevas tecnologías en la entidad donde labora?
5. ¿Existen acciones de control diario direccionado a los empleados sobre el empleo de las nuevas tecnologías en la entidad donde labora? ¿Cuáles son?
6. ¿Existen acciones de control posterior direccionado a los empleados sobre el empleo de las nuevas tecnologías en la entidad donde labora? ¿Cuáles son?



**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2021.**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los especialistas en Gestión Pública.

Las respuestas serán confidenciales y serán usados para fines académicos.

**INTRUCCIONES:** MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

CATEGORIAS				
1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted, que se gestiona buenos contenidos en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?					
2. ¿Considera usted, que son relevantes los contenidos de información visualizados en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?					
3. ¿Considera usted, que el mal trato del trabajador público que lo atiende es por el estrés constante del uso virtual de medios en la Municipalidad Provincial de Lambayeque?					
4. ¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, son accesibles?					
5. ¿Considera usted, que las plataformas virtuales de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, son fáciles de emplear?					
6. ¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, están disponibles a toda hora?					
7. ¿Considera usted, que la disponibilidad de tiempo de medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, es adecuado?					
8. ¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque son seguros y confiables respecto a la información personal que brinda?					
9. ¿Considera usted, que la comunicación entre los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y el usuario es bueno?					
10. ¿Considera usted, que los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque ayudan en los procedimientos administrativos generador por el usuario?					

## Anexo 3: Matriz de Consistencia

## PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE ,2021

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento/Escala de medición
GOBIERNO ELECTRONICO	"Uso que hacen los gobiernos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) combinado con un cambio organizacional para mejorar las estructuras y operaciones del gobierno (De la Cruz, (2018, p.25)	La variable de estudio tiene la operacionalización a través de las dimensiones descritas, diseño de instrumentos y el recojo de datos y su respectivo análisis.	MARCO NORMATIVO	DECRETO LEY 1412	ENTREVISTA
				<i>Proyecto de Ley 5511/2020</i>	
				D.S. 81-2013 PCM	
			DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO	PLANEACIÓN	
				DIRECCIÓN	
				CONTROL	
			FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA	EVALUACIÓN	
PLAN ELECTRÓNICO					
CALIDAD DE SERVICIO	la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las instituciones" (Vázquez et al., (1996, p. 12).	La variable de estudio tiene la operacionalización a través de las dimensiones descritas, diseño de instrumentos y el recojo de datos y su respectivo análisis.	CALIDAD DE INFORMACIÓN	CONTENIDO	1: TOTALMENTE EN DESACUERDO 2: EN DESACUERDO 3: NEUTRAL 4: DE ACUERDO 5: TOTALMENTE DE ACUERDO
				RELEVANCIA	
				ATENCIÓN	
			EFICIENCIA TECNICA	ACCESIBILIDAD	
				FACILIDAD DE USO	
				DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA	
			FIABILIDAD Y SEGURIDAD	AUSENCIA DE ERRORES	
				PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	
			COMUNICACIÓN	AYUDA	
				RESPUESTA AL USUARIO	

**FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE,2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	CALIDAD DE INFORMACIÓN	CONTENIDO	¿Considera usted, que se gestiona buenos contenidos en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?	X		X		X		X		
		RELEVANCIA	¿Considera usted, que son relevantes los contenidos de información visualizados en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?	X		X		X		X		
		ATENCIÓN	¿Considera usted, que el mal trato del trabajador público que lo atiende por el estrés constante del uso virtual de medios en la Municipalidad Provincial de Lambayeque?	X		X		X		X		
	EFICIENCIA TÉCNICA	ACCESIBILIDAD	¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, son accesibles?	X		X		X		X		
		FACILIDAD DE USO	¿Considera usted, que las plataformas virtuales de la Municipalidad Provincial de Lambayeque generan un avance en el tema formulario de auto llenado?	X		X		X		X		
		DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA	¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, son fáciles de emplear?	X		X		X		X		
	FIABILIDAD Y SEGURIDAD	AUSENCIA DE ERRORES	¿Considera usted, que la disponibilidad de tiempo de medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, es adecuado?	X		X		X		X		
		PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque son seguros y confiables respecto a la información personal que brinda?	X		X		X		X		
	COMUNICACIÓN	AYUDA	Considera usted, ¿que la comunicación entre los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y el usuario es bueno?	X		X		X		X		



		RESPUESTA USUARIO	AL	¿Considera usted, que los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque ayudan en los procedimientos administrativos generador por el usuario?	X		X		X		X		
--	--	----------------------	----	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

**Grado y Nombre del Experto:** Mg. Mayra Teresa de Jesús Velezmoro Delgado.

**Firma del experto** :



Mg. Mayra Teresa J. Velezmoro Delgado  
ABOGADA  
Reg. ICAL N° 5162

**EXPERTO EVALUADOR**



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Lambayeque, 2021

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Prueba escrita

**3. TESISISTA:**

Br: Niño Morante, Luis Alberto.

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2020



Mg. Mayra Teresa J. Velezmoro Delgado  
ABOGADA  
Reg. ICAL N° 5162

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

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Señorita:**

**Mg. FIORELLA VANESSA LI VEGA**

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*



---

**Br. Niño Morante, Luis Alberto**

**DNI: 46405247**





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

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Escala valorativa para evaluar la propuesta de un Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

**2. Autor original:**

Br. Niño Morante Luis Alberto.

**3. Objetivo:**

Recoger información y analizar la propuesta de un Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

**4. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 11 preguntas determinadas en la entrevista y 10 ítems referido en el cuestionario.

El instrumento será aplicado a una muestra de 157 usuarios.

**5. Nombre del instrumento:**

Escala valorativa para evaluar la propuesta de un Plan de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

**6. Estructura detallada:**

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar los instrumentos de investigación.



## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título del trabajo de investigación:** *Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.*

**Nombre del participante:**

**Cargo que ocupa:**

**Fecha de la entrevista:**

**INFORMACION:** *El presente instrumento de investigación es entregado a usted con el propósito de analizar la implementación del gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque. Sus preguntas van a ser analizadas, por lo cual participación en esta investigación es sumamente importante.*

1. ¿Con qué condiciones cuenta la municipalidad provincial de Lambayeque para generar procesos de implementación electrónica administrativa en los servicios que ofrece a la comunidad?
2. ¿En la visión y misión de la municipalidad provincial de Lambayeque se tiene como punto fundamental la modernización de la gestión administrativa a través del uso de las TICS?
3. ¿Existe un apoyo de las áreas funcionales tecnológicas para el logro de la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad donde labora?
4. ¿Considera Ud., que existe un adecuado liderazgo en las áreas administrativas para ejecutar y desarrollar las nuevas tecnologías en la entidad donde labora?
5. ¿Existen acciones de control diario direccionado a los empleados sobre el empleo de las nuevas tecnologías en la entidad donde labora? ¿Cuáles son?
6. ¿Existen acciones de control posterior direccionado a los empleados sobre el empleo de las nuevas tecnologías en la entidad donde labora? ¿Cuáles son?



**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2021.**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los especialistas en Gestión Pública.

Las respuestas serán confidenciales y serán usados para fines académicos.

**INTRUCCIONES:** MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

CATEGORIAS				
1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted, que se gestiona buenos contenidos en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?					
2. ¿Considera usted, que son relevantes los contenidos de información visualizados en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?					
3. ¿Considera usted, que el mal trato del trabajador público que lo atiende es por el estrés constante del uso virtual de medios en la Municipalidad Provincial de Lambayeque?					
4. ¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, son accesibles?					
5. ¿Considera usted, que las plataformas virtuales de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, son fáciles de emplear?					
6. ¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, están disponibles a toda hora?					
7. ¿Considera usted, que la disponibilidad de tiempo de medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, es adecuado?					
8. ¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque son seguros y confiables respecto a la información personal que brinda?					
9. ¿Considera usted, que la comunicación entre los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y el usuario es bueno?					
10. ¿Considera usted, que los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque ayudan en los procedimientos administrativos generador por el usuario?					

## Anexo 3: Matriz de Consistencia

## PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2021

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento/Escala de medición
GOBIERNO ELECTRONICO	"Uso que hacen los gobiernos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) combinado con un cambio organizacional para mejorar las estructuras y operaciones del gobierno (De la Cruz, (2018, p.25)	La variable de estudio tiene la operacionalización a través de las dimensiones descritas, diseño de instrumentos y el recojo de datos y su respectivo análisis.	MARCO NORMATIVO	DECRETO LEY 1412	ENTREVISTA
				<i>Proyecto de Ley 5511/2020</i>	
				D.S. 81-2013 PCM	
			DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO	PLANEACIÓN	
				DIRECCIÓN	
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONTROL				
	EVALUACIÓN				
CALIDAD DE SERVICIO	la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las instituciones" (Vázquez et al., (1996, p. 12).	La variable de estudio tiene la operacionalización a través de las dimensiones descritas, diseño de instrumentos y el recojo de datos y su respectivo análisis.	CALIDAD DE INFORMACIÓN	CONTENIDO	1: TOTALMENTE EN DESACUERDO 2: EN DESACUERDO 3: NEUTRAL 4: DE ACUERDO 5: TOTALMENTE DE ACUERDO
				RELEVANCIA	
				ATENCIÓN	
			EFICIENCIA TECNICA	ACCESIBILIDAD	
				FACILIDAD DE USO	
				DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA	
			FIABILIDAD Y SEGURIDAD	AUSENCIA DE ERRORES	
				PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	
			COMUNICACIÓN	AYUDA	
				RESPUESTA AL USUARIO	

**FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE,2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	CALIDAD DE INFORMACIÓN	CONTENIDO	¿Considera usted, que se gestiona buenos contenidos en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?	X		X		X		X		
		RELEVANCIA	¿Considera usted, que son relevantes los contenidos de información visualizados en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?	X		X		X		X		
		ATENCIÓN	¿Considera usted, que el mal trato del trabajador público que lo atiende por el estrés constante del uso virtual de medios en la Municipalidad Provincial de Lambayeque?	X		X		X		X		
	EFICIENCIA TÉCNICA	ACCESIBILIDAD	¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, son accesibles?	X		X		X		X		
		FACILIDAD DE USO	¿Considera usted, que las plataformas virtuales de la Municipalidad Provincial de Lambayeque generan un avance en el tema formulario de auto llenado?	X		X		X		X		
		DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA	¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, son fáciles de emplear?	X		X		X		X		
	FIABILIDAD Y SEGURIDAD	AUSENCIA DE ERRORES	¿Considera usted, que la disponibilidad de tiempo de medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, es adecuado?	X		X		X		X		
		PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque son seguros y confiables respecto a la información personal que brinda?	X		X		X		X		
	COMUNICACIÓN	AYUDA	Considera usted, ¿que la comunicación entre los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y el usuario es bueno?	X		X		X		X		



		RESPUESTA USUARIO	AL	¿Considera usted, que los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque ayudan en los procedimientos administrativos generador por el usuario?	X		X		X		X		
--	--	----------------------	----	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

**Grado y Nombre del Experto:** Mg. Fiorella Vanessa Li Vega

**Firma del experto** :

M.Sc. ~~Fiorella Vanessa Li Vega~~  
COESPE N° 866  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

**EXPERTO EVALUADOR**



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Lambayeque, 2021

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Prueba escrita

### TESISTA:

Br: Niño Morante, Luis Alberto.

### DECISIÓN:

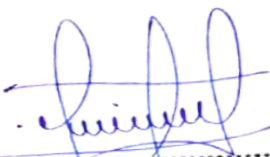
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2020

  
M.Sc. Fiorella Vanessa Li Vega  
COESPE N° 866  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

**Mg. Sc. FIORELLA VANESSA LI VEGA**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

**Señor:**

**Dr. JOHNY LUIS SANTISTEBAN SIESQUÉN**

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*



---

**Br. Niño Morante, Luis Alberto**

**DNI: 46405247**



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

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Escala valorativa para evaluar la propuesta de un Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

**2. Autor original:**

Br. Niño Morante Luis Alberto.

**3. Objetivo:**

Recoger información y analizar la propuesta de un Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

**4. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 11 preguntas determinadas en la entrevista y 10 ítems referido en el cuestionario.

El instrumento será aplicado a una muestra de 157 usuarios.

**5. Nombre del instrumento:**

Escala valorativa para evaluar la propuesta de un Plan de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

**6. Estructura detallada:**

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar los instrumentos de investigación.



## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título del trabajo de investigación:** *Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.*

**Nombre del participante:**

**Cargo que ocupa:**

**Fecha de la entrevista:**

**INFORMACION:** *El presente instrumento de investigación es entregado a usted con el propósito de analizar la implementación del gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque. Sus preguntas van a ser analizadas, por lo cual participación en esta investigación es sumamente importante.*

1. ¿Con qué condiciones cuenta la municipalidad provincial de Lambayeque para generar procesos de implementación electrónica administrativa en los servicios que ofrece a la comunidad?
2. ¿En la visión y misión de la municipalidad provincial de Lambayeque se tiene como punto fundamental la modernización de la gestión administrativa a través del uso de las TICS?
3. ¿Existe un apoyo de las áreas funcionales tecnológicas para el logro de la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad donde labora?
4. ¿Considera Ud., que existe un adecuado liderazgo en las áreas administrativas para ejecutar y desarrollar las nuevas tecnologías en la entidad donde labora?
5. ¿Existen acciones de control diario direccionado a los empleados sobre el empleo de las nuevas tecnologías en la entidad donde labora? ¿Cuáles son?
6. ¿Existen acciones de control posterior direccionado a los empleados sobre el empleo de las nuevas tecnologías en la entidad donde labora? ¿Cuáles son?



**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2021.**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los especialistas en Gestión Pública.

Las respuestas serán confidenciales y serán usados para fines académicos.

**INTRUCCIONES:** MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

CATEGORIAS				
1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted, que se gestiona buenos contenidos en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?					
2. ¿Considera usted, que son relevantes los contenidos de información visualizados en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?					
3. ¿Considera usted, que el mal trato del trabajador público que lo atiende es por el estrés constante del uso virtual de medios en la Municipalidad Provincial de Lambayeque?					
4. ¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, son accesibles?					
5. ¿Considera usted, que las plataformas virtuales de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, son fáciles de emplear?					
6. ¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, están disponibles a toda hora?					
7. ¿Considera usted, que la disponibilidad de tiempo de medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, es adecuado?					
8. ¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque son seguros y confiables respecto a la información personal que brinda?					
9. ¿Considera usted, que la comunicación entre los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y el usuario es bueno?					
10. ¿Considera usted, que los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque ayudan en los procedimientos administrativos generador por el usuario?					

## Anexo 3: Matriz de Consistencia

## PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2021

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento/Escala de medición
GOBIERNO ELECTRONICO	"Uso que hacen los gobiernos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) combinado con un cambio organizacional para mejorar las estructuras y operaciones del gobierno (De la Cruz, (2018, p.25)	La variable de estudio tiene la operacionalización a través de las dimensiones descritas, diseño de instrumentos y el recojo de datos y su respectivo análisis.	MARCO NORMATIVO	DECRETO LEY 1412	ENTREVISTA
				<i>Proyecto de Ley 5511/2020</i>	
				D.S. 81-2013 PCM	
			DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO	PLANEACIÓN	
				DIRECCIÓN	
				CONTROL	
			FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA	EVALUACIÓN	
PLAN ELECTRÓNICO					
CALIDAD DE SERVICIO	la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las instituciones" (Vázquez et al., (1996, p. 12).	La variable de estudio tiene la operacionalización a través de las dimensiones descritas, diseño de instrumentos y el recojo de datos y su respectivo análisis.	CALIDAD DE INFORMACIÓN	CONTENIDO	1: TOTALMENTE EN DESACUERDO 2: EN DESACUERDO 3: NEUTRAL 4: DE ACUERDO 5: TOTALMENTE DE ACUERDO
				RELEVANCIA	
				ATENCIÓN	
			EFICIENCIA TECNICA	ACCESIBILIDAD	
				FACILIDAD DE USO	
				DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA	
			FIABILIDAD Y SEGURIDAD	AUSENCIA DE ERRORES	
				PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	
			COMUNICACIÓN	AYUDA	
				RESPUESTA AL USUARIO	

**FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE,2021


VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	CALIDAD DE INFORMACIÓN	CONTENIDO	¿Considera usted, que se gestiona buenos contenidos en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?	X		X		X		X		
		RELEVANCIA	¿Considera usted, que son relevantes los contenidos de información visualizados en los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque?	X		X		X		X		
		ATENCIÓN	¿Considera usted, que el mal trato del trabajador público que lo atiende por el estrés constante del uso virtual de medios en la Municipalidad Provincial de Lambayeque?	X		X		X		X		
	EFICIENCIA TÉCNICA	ACCESIBILIDAD	¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, son accesibles?	X		X		X		X		
		FACILIDAD DE USO	¿Considera usted, que las plataformas virtuales de la Municipalidad Provincial de Lambayeque generan un avance en el tema formulario de auto llenado?	X		X		X		X		
		DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA	¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, son fáciles de emplear?	X		X		X		X		
	FIABILIDAD Y SEGURIDAD	AUSENCIA DE ERRORES	¿Considera usted, que la disponibilidad de tiempo de medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su mayor medida, es adecuado?	X		X		X		X		
		PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	¿Considera usted, que los medios virtuales empleados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque son seguros y confiables respecto a la información personal que brinda?	X		X		X		X		
	COMUNICACIÓN	AYUDA	Considera usted, ¿que la comunicación entre los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y el usuario es bueno?	X		X		X		X		



		RESPUESTA USUARIO	AL	¿Considera usted, que los servidores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque ayudan en los procedimientos administrativos generador por el usuario?	X		X		X		X		
--	--	----------------------	----	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

**Grado y Nombre del Experto:** Mg. Jhony Luis Santisteban Siesquén

**Firma del experto** :



Dr. Jhony Luis Santisteban Siesquén  
ICAL 3801  
ABOGADO

**EXPERTO EVALUADOR**

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Lambayeque, 2021

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Prueba escrita

### TESISTA:

Br: Niño Morante, Luis Alberto.

### DECISIÓN:

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

**OBSERVACIONES:** Apto para su aplicación

**APROBADO: SI**

**NO**

Chiclayo, 28 de mayo de 2020

  
Dr. Johny Luis Santisteban Siesquén  
ICAL 3801  
ABOGADO

## **Anexo 05: Confiabilidad del cuestionario**

### **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIA DE LAMBAYEQUE**

#### **Análisis del Alfa de Cronbach**

La confiabilidad del instrumento de investigación fue procesada en el programa estadístico SPSS, el cual por una muestra piloto de 30 usuarios se obtuvo el siguiente resultado.

#### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	157	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	157	100.0

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

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.964	157



## **Anexo 6: Desarrollo de propuesta**

### **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, diversas entidades municipales han implementado una serie de políticas relativas a la implementación del gobierno electrónico para generar un mejor servicio al ciudadano, más aún cuando la coyuntura actual lo exige, no obstante, se ha evidenciado que la comunidad no tiene una satisfacción esperada, pues se le complica emplear los medios virtuales para requerir su solicitud de resolución de demandas sociales, por ello es necesario un análisis desde el aspecto administrativo.

La gestión de toda entidad local tiene que generar la utilidad de las TICS en los servicios que ofrece, ya que ello conlleva a reducir la burocracia, transparentar el desarrollo de los recursos del estado y establecer una adecuada comunicación con el ciudadano, por ello se debe tener en cuenta la implementación de las dimensiones del gobierno electrónico (externa, interna y relacional), con la finalidad de mejorar desde un aspecto organizacional el servicio al ciudadano (Medina y Echevarría, 2018), por tal motivo es de importancia generar este proceso con el debido sustento legal para lograr que una entidad sea moderna en todos sus sentidos.

La siguiente propuesta está fundamentada en la teoría de Medina y Echevarría, el cual tiene como fundamento: Fortalecer la gestión administrativa para para la implementación del gobierno electrónico en la entidad local. Se tiene como estrategias proponer actividades y programas para cumplir lo descrito.

#### **Marco Teórico**

Delgado (2016) puntualiza que el gobierno electrónico tiene como eje primordial mejorar el desarrollo de las funciones y actividades que se desempeñan en las entidades del sector público, ya que el sistema que viene ejecutando presenta deficiencias; al implantar un gobierno electrónico este debe facilitar la eficiencia, transparencia y dar la facilidad de participar en asuntos del estado, presentándose tres dimensiones:

(a) Dimensión Estratégica: Las entidades gubernamentales pueden ofrecer sus servicios sin limitación alguna, relacionándose con los ciudadanos mediante las redes de comunicación que facilitan el acceso en corto tiempo a los servicios que brinda el estado; de esta forma se busca

implementar el uso de herramientas tecnológicas que permiten el acceso a la información, como los portales institucional web utilizados con mayor frecuencia, así como el emails, foros y plataformas de atención al usuario. (p.47).

(b) Dimensión Arquitectura: Al implementar las TIC se identifica el impacto que ha generado en la gestión gubernamental, permitiendo una evaluación interna que conduzca a la corrección de errores; el conjunto de lineamientos que comenzaran a regir a las organizaciones más la aplicación de las TIC, facilitaran las operaciones y los procesos al ciudadano. Es preciso que los colaboradores reciban el adiestramiento pertinente y la motivación correspondiente para lograr el buen desempeño de sus funciones, permitiéndoles a ellos capacitarse en el uso de herramientas tecnológicas que facilitarán no solo sus labores sino también contribuirán con su formación y experiencia profesional. (p.47)

(c) Dimensión Inclusión: Se debe crear oportunidades a través de la implementación de redes comunicativas con la finalidad de intercambiar recursos con entidades del medio con la finalidad de perfeccionar y reformar los servicios y procedimientos internos de las organizaciones del estado, así mismo permite el adecuado control social para desarrollar la vigilancia de la producción de los recursos del estado. (p.47).

### **Diagnóstico**

La Municipalidad Provincial de Lambayeque en la actualidad no cuenta con herramientas tecnológicas que permitan una adecuada atención al usuario, por lo que se sigue evidenciando que los ciudadanos continúan concurriendo presencialmente a las oficinas de la entidad, pese a las restricciones de salubridad del contexto actual, generando aglomeraciones y posibles riesgos que atenten contra sus vidas, además se manifiestan como principales problemas el tema de la lentitud en la atención, inexistencia del uso de los medios virtuales, el retraso en respuesta por parte de sus trámites correspondientes, cuello de botella que se originan ante la demanda de servicios y la poca presencia en oficina de los colaboradores por ello, existe la necesidad de encontrar estrategias que permitan que se mejore la realidad que se vive actualmente.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Fortalecer la gestión administrativa para para la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

### **Objetivos específicos:**

- Modernizar la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Lambayeque
- Fortalecer las capacidades y habilidades de los administrativos de la municipalidad provincial de Lambayeque.
- Generar una satisfacción positiva en los usuarios respecto a la implementación del gobierno electrónico

## **1. Ejes de Plan de Gobierno Propuesto:**

### **Marco Normativo**

- Decreto Legislativo 1412: Decreto Legislativo que aprueba la ley de gobierno digital.
- D.S 081-2013-PCM Decreto Supremo mediante el cual se aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017.
- Proyecto de Ley 5511-2020: Ley que dispone la implementación del Gobierno Digital prevista en el D.L No 1412 en todas las entidades públicas y privadas del Estado peruano, para reactivar la economía paralizada a consecuencia del COVID-19.

## **Proceso estratégico**

### **Dimensión Estratégica**

#### **Aspectos a considerar:**

1. En la etapa presente se enfoca en encontrar todos los aspectos que requiere la institución para generar el plan de gobierno electrónico propuesto.
2. Se requiere habilidad de políticas, planes, gestión de recursos, capacitación y Monitoreo.
3. Todo lo descrito es responsabilidad de las áreas e involucrados.
4. La responsabilidad recae en la autoridad máxima como los funcionarios de confianza

## Tabla

### Consolidado de actividades: Dimensión Estratégica

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
Fortalecer la gestión administrativa para la implementación del gobierno electrónico en la entidad local.	Modernización de la gestión Administrativa.  Fortalecer las capacidades y habilidades de los administrativos	Conformación del equipo técnico para la implementación del gobierno electrónico en la entidad local.	Conformación del equipo técnico.	El equipo debe estar liderado por el Alcalde, El jefe de recursos humanos, el jefe de secretaría general e imagen institucional, los demás responsables del área de comunicaciones.	Alcalde, jefe de recursos humanos, jefe de secretaría e imagen institucional.
			Talleres	Taller de habilidades blandas y duras:  Temas propuestos: Liderazgo y motivación.	
			Diagnóstico	Capacitación: programación web, software y análisis de datos  Primera reunión del Equipo Técnico para analizar los aspectos de liderazgo, gobernanza, gestión, planeación, gobernanza y monitoreo y evaluación, entre otros.	
			fortalecer la cultura organizacional	El equipo técnico tiene que generar una nueva filosofía entre los administrativos, puesto que ellos son los encargados de desarrollar el conjunto de actividades.	

## **Arquitectura**

### **Dimensión arquitectura**

#### **Aspectos a considerar:**

1. En la etapa presente está relacionada con administrar y evaluar todo tipo de infraestructura técnica y profesional que tiene la entidad local.
2. Se requiere habilidades, talleres, recursos logísticos
3. Todo lo descrito es responsabilidad de las áreas e involucrados.
4. La responsabilidad recae en los jefes de áreas relativos al tema.

Tabla

Consolidado de actividades: Dimensión Estratégica

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
Fortalecer la gestión administrativa para para la implementación del gobierno electrónico en la entidad local.	Modernización de la gestión Administrativa.	Diagnóstico administrativo	Conformación del equipo técnico.	El equipo debe estar liderazgo por el jefe de secretaría general y los administrativos del área de comunicaciones	Jefe de recursos humanos, jefe de secretaría e imagen institucional
	Fortalecer las capacidades y habilidades de los administrativos		Diagnóstico de los recursos	Infraestructura eléctrica, infraestructura de Hardware, Estándares técnicos, recursos tecnológicos.	
	Satisfacción positiva de la ciudadanía	Fortalecimiento de habilidades y capacidades	Talleres	Se debe generar talleres sobre el uso, accesibilidad, interoperabilidad, manejo de aplicaciones como E-democracia, E-administración, etc., a los encargados del área de comunicaciones en la entidad	
			Diagnósticos de los medios de información	El equipo técnico tiene que evaluar si hay adecuados medios de información: canales, portales web, redes sociales, etc.	

## **Vinculación**

### **Dimensión implementación.**

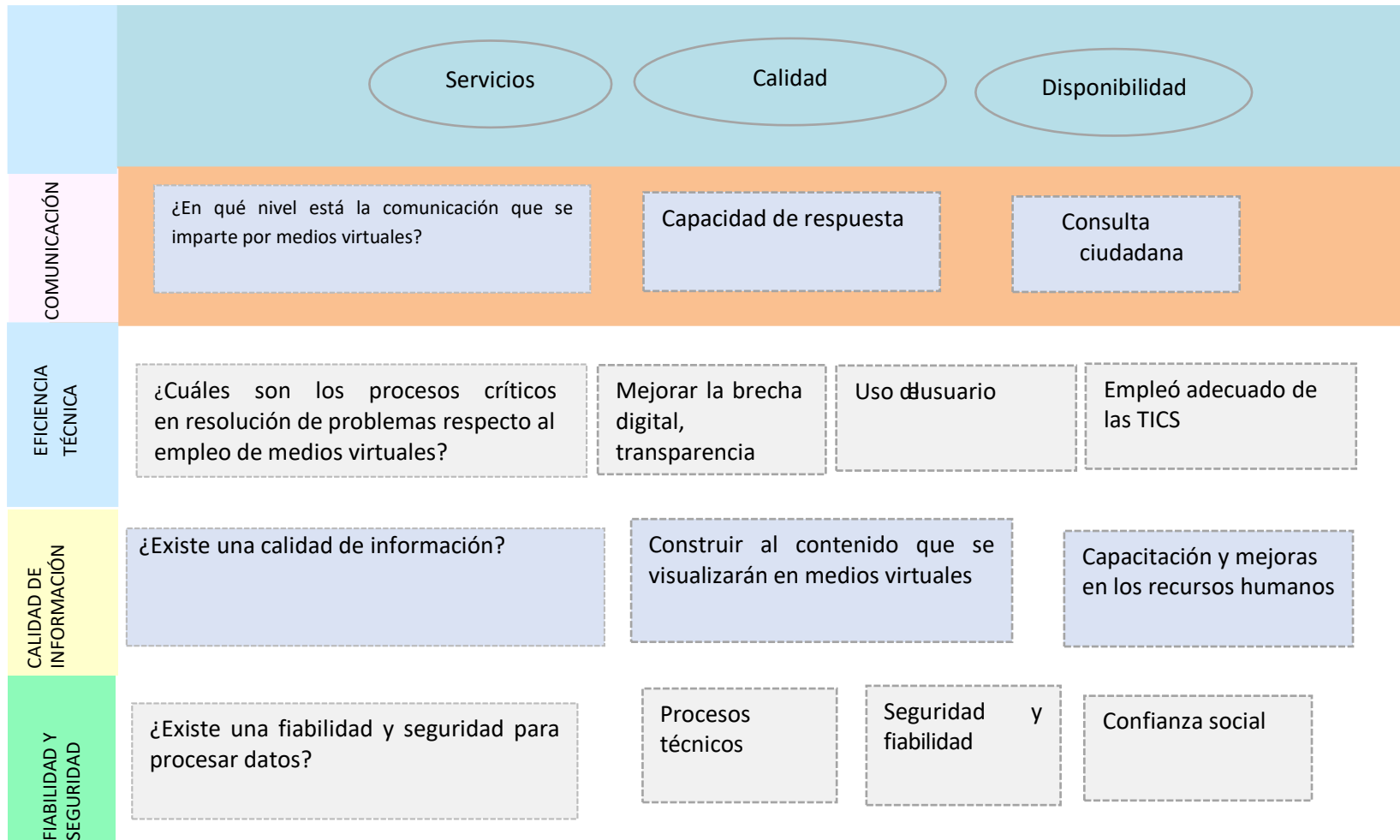
#### **Aspectos a considerar:**

1. En la etapa presente abarca todos los aspectos referentes a la transparencia, el control social por medio de usos de medios virtuales, rendición de cuentas y la participación del usuario.
2. Se requiere habilidades y talleres.
3. Todo lo descrito es responsabilidad de las áreas e involucrados.
4. La responsabilidad recae en los jefes de áreas relativos al tema.



OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
Fortalecer la gestión administrativa para la implementación del gobierno electrónico en la entidad local.	Modernización de la gestión Administrativa.	Implementación de Talleres	Realizar capacitaciones sobre el tema ético en la gestión pública	Cada área debe recibir una capacitación trimestral respecto a su desempeño laboral en la gestión administrativa, así como su avance en la implementación del gobierno electrónico y los usuarios que quedaron satisfechos	Jefe del área de comunicaciones
	Fortalecer las Capacidades y habilidades de los administrativos	Implementar el modelo de Calidad de servicio	Elaborar Mapa Estratégico	Elabora una lista de las acciones estratégicas según el modelo de calidad de servicio	Jefe de recursos humanos, jefe del área de comunicaciones
	Satisfacer las necesidades de la población		Organización de información	Organizar la información partiendo de los objetivos acciones estratégicas.	

Mapa estratégico.



2. PLAN DE ACTIVIDADES

EJE	Actividades	Período de Ejecución (Meses)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Marco normativo	Revisión de la normatividad vigentes	■	■										
	Realizar los ajustes y los procedimientos acorde a lo normado		■	■									
	Implementar un cronograma y un proceso para la realización de la planificación.		■	■									
Diagnóstico Administrativo	Implementar el Plan estratégico.			■	■								
	Diagnósticos de la estructura orgánica de la entidad misma			■	■								
	Implementar el modelo de calidad de servicio.			■	■								
	Realizar un informe de cumplimiento de todas las áreas.			■	■								
Fortalecimiento de habilidades y capacidades	Implementar un plan de capacitación sobre Habilidades blandas			■			■			■			■
	Implementar un plan de capacitación sobre Habilidades duras			■			■			■			■
		■			■			■					

## Anexo 7: Validación de propuesta



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### **ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA**

#### **Diseño de Propuesta**

##### **1.- Nombre de la Propuesta:**

Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

##### **2.- Autor**

Luis Alberto Niño Morante

##### **3.- Objetivo:**

Generar un plan de Gobierno Electrónico para la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Lambayeque

##### **4.- Estructura:**

El programa está estructurado de la siguiente manera:

Presentación

Objetivos de la propuesta

Fundamentación Diagrama

## **Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021**

### **Presentación**

El presente plan de gobierno electrónico busca mejorar significativamente la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque, ya que tiene como finalidad favorecer la resolución de necesidades de la población bajo las dimensiones de la calidad de información que se trasmite, la eficiencia técnica, la fiabilidad, seguridad y la comunicación entre el servidor con el ciudadano, las cuales se han mostrado con una percepción negativa en base a los resultados de la presente indagación.

### **Objetivos**

#### **General**

Proponer un plan de Gobierno Electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021 .

#### **Específicos**

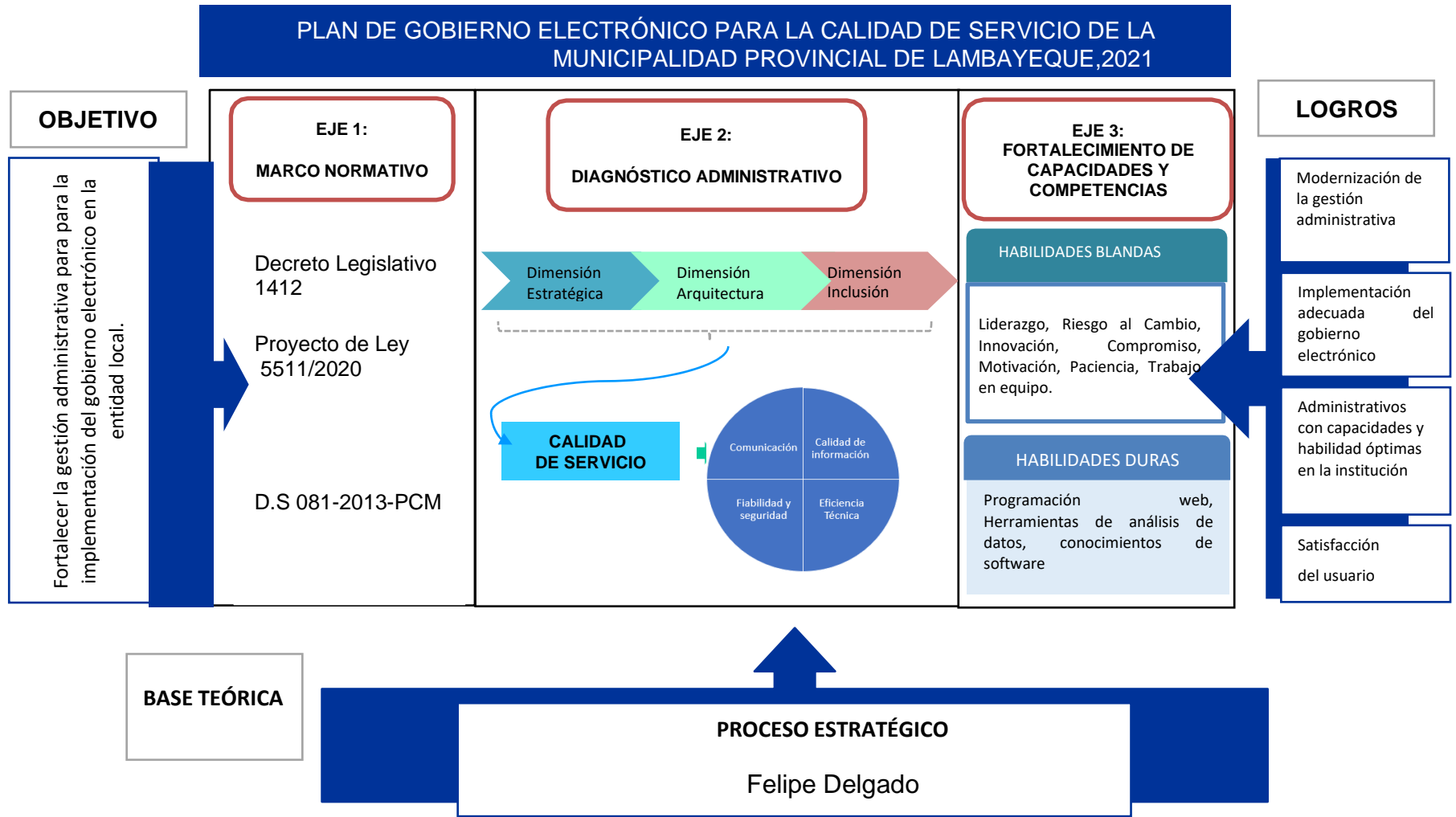
- Modernizar la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Lambayeque
- Elevar los indicadores de la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Lambayeque
- Fortalecer las capacidades y habilidades de los administrativos de la municipalidad provincial de Lambayeque.
- Generar una satisfacción positiva en los usuarios respecto a la implementación del gobierno electrónico

### **IV. Fundamentos**

La propuesta está fundamentada en el aspecto teórico del proceso de la implementación del gobierno electrónico fundamentado en el estudio de Medina y Echevarría (2021), el cual consta tres dimensiones: (a) Dimensión Externa, (b) dimensión interna y (c) dimensión relacional; esto permite tener un alcance del desarrollo de los objetivos institucionales. Así mismo se propone el modelo de calidad de servicio desarrollado por Miranda (2018), el cual brinda un mejor panorama en la administración pública; sus etapas se fundamentan en: comunicación, calidad de información, fiabilidad y seguridad y eficiencia técnica.

**Figura 4**

*Modelo de plan de Gobierno Electrónico*





## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2021

N°	INDICADOR	CATEGORÍA				
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
01	La redacción empleada es clara, precisa y coherente.	X				
02	La conceptualización de la propuesta es pertinente.		x			
03	Formulada en relación a los objetivos planteados.		x			
04	La justificación contempla aspectos relevantes.	X				
05	Los fundamentos guardan relación con la propuesta dada.		x			
06	La propuesta responde a las dimensiones de la variable.	X				
07	Parte de un buen diagnóstico de la realidad.	X				
08	Las estrategias planteadas son innovadoras y permiten la solución del problema.	X				
09	El Modelo incluye todos los elementos que permitirán el logro de los objetivos.	X				
10	Es adecuada a las características de la población en estudio.	X				

**GRADO Y NOMBRE DEL EXPERTO:** Mg. Mayra Teresa de Jesús Velezmore Delgado



Mg. Mayra Teresa J. Velezmore Delgado  
ABOGADA  
Reg. ICAL N° 5162

**FIRMA DEL EXPERTO**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL DISEÑO DE PROGRAMA**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la  
Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021**

**NOMBRE DE LA PROPUESTA:**

Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021

**TESISTA:**

Luis Alberto Niño Morante

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el diseño de propuesta, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá el logro de los objetivos planteados en la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

**OBSERVACIONES:** Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 28 de junio de 2021



*Mg. Mayra Teresa J. Velezmoro Delgado*  
**ABOGADA**  
Reg. ICAL N° 5162

**EXPERTO EVALUADOR**





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Diseño de Propuesta

**1.- Nombre de la Propuesta:**

Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

**2.- Autor**

Luis Alberto Niño Morante

**3.- Objetivo:**

Generar un plan de Gobierno Electrónico para la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Lambayeque

**4.- Estructura:**

El programa está estructurado de la siguiente manera:

Presentación

Objetivos de la propuesta

Fundamentación Diagrama

## **Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021**

### **Presentación**

El presente plan de gobierno electrónico busca mejorar significativamente la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque, ya que tiene como finalidad favorecer la resolución de necesidades de la población bajo las dimensiones de la calidad de información que se trasmite, la eficiencia técnica, la fiabilidad, seguridad y la comunicación entre el servidor con el ciudadano, las cuales se han mostrado con una percepción negativa en base a los resultados de la presente indagación.

### **Objetivos**

#### **General**

Proponer un plan de Gobierno Electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021 .

#### **Específicos**

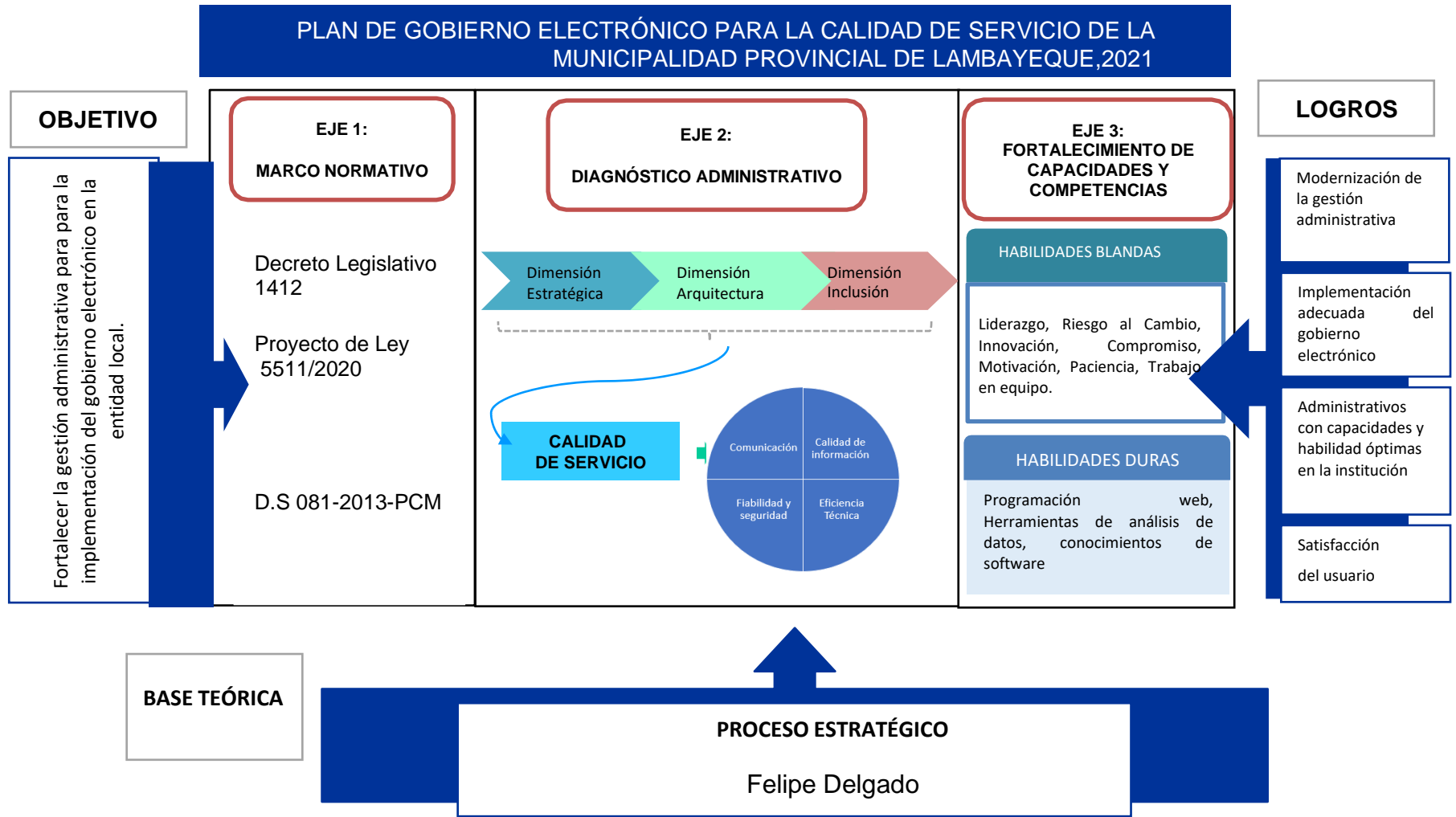
- Modernizar la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Lambayeque
- Elevar los indicadores de la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Lambayeque
- Fortalecer las capacidades y habilidades de los administrativos de la municipalidad provincial de Lambayeque.
- Generar una satisfacción positiva en los usuarios respecto a la implementación del gobierno electrónico

### **V. Fundamentos**

La propuesta está fundamentada en el aspecto teórico del proceso de la implementación del gobierno electrónico fundamentado en el estudio de Medina y Echevarría (2021), el cual consta tres dimensiones: (a) Dimensión Externa, (b) dimensión interna y (c) dimensión relacional; esto permite tener un alcance del desarrollo de los objetivos institucionales. Así mismo se propone el modelo de calidad de servicio desarrollado por Miranda (2018), el cual brinda un mejor panorama en la administración pública; sus etapas se fundamentan en: comunicación, calidad de información, fiabilidad y seguridad y eficiencia técnica.

**Figura 4**

*Modelo de plan de Gobierno Electrónico*





## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2021

N°	INDICADOR	CATEGORÍA				
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
01	La redacción empleada es clara, precisa y coherente.	X				
02	La conceptualización de la propuesta es pertinente.		x			
03	Formulada en relación a los objetivos planteados.		x			
04	La justificación contempla aspectos relevantes.	X				
05	Los fundamentos guardan relación con la propuesta dada.		x			
06	La propuesta responde a las dimensiones de la variable.	X				
07	Parte de un buen diagnóstico de la realidad.	X				
08	Las estrategias planteadas son innovadoras y permiten la solución del problema.	X				
09	El Modelo incluye todos los elementos que permitirán el logro de los objetivos.	X				
10	Es adecuada a las características de la población en estudio.	X				

GRADO Y NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. Jhony Luis Santisteban Siesquén

  
Dr. Jhony Luis Santisteban Siesquén  
ICAL 3801  
ABOGADO  
FIRMA DEL EXPERTO:



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL DISEÑO DE PROGRAMA**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la  
Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021**

**NOMBRE DE LA PROPUESTA:**

Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021

**TESISTA:**

Luis Alberto Niño Morante

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el diseño de propuesta, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá el logro de los objetivos planteados en la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

**OBSERVACIONES:** Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 29 de junio de 2021

  
Dr. Johnny Luis Santisteban Siesquén  
ICAL 3801  
ABOGADO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Diseño de Propuesta

**1.- Nombre de la Propuesta:**

Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

**2.- Autor**

Luis Alberto Niño Morante

**3.- Objetivo:**

Generar un plan de Gobierno Electrónico para la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Lambayeque

**4.- Estructura:**

El programa está estructurado de la siguiente manera:

Presentación

Objetivos de la propuesta

Fundamentación Diagrama

## **Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021**

### **Presentación**

El presente plan de gobierno electrónico busca mejorar significativamente la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque, ya que tiene como finalidad favorecer la resolución de necesidades de la población bajo las dimensiones de la calidad de información que se trasmite, la eficiencia técnica, la fiabilidad, seguridad y la comunicación entre el servidor con el ciudadano, las cuales se han mostrado con una percepción negativa en base a los resultados de la presente indagación.

### **Objetivos**

#### **General**

Proponer un plan de Gobierno Electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021 .

#### **Específicos**

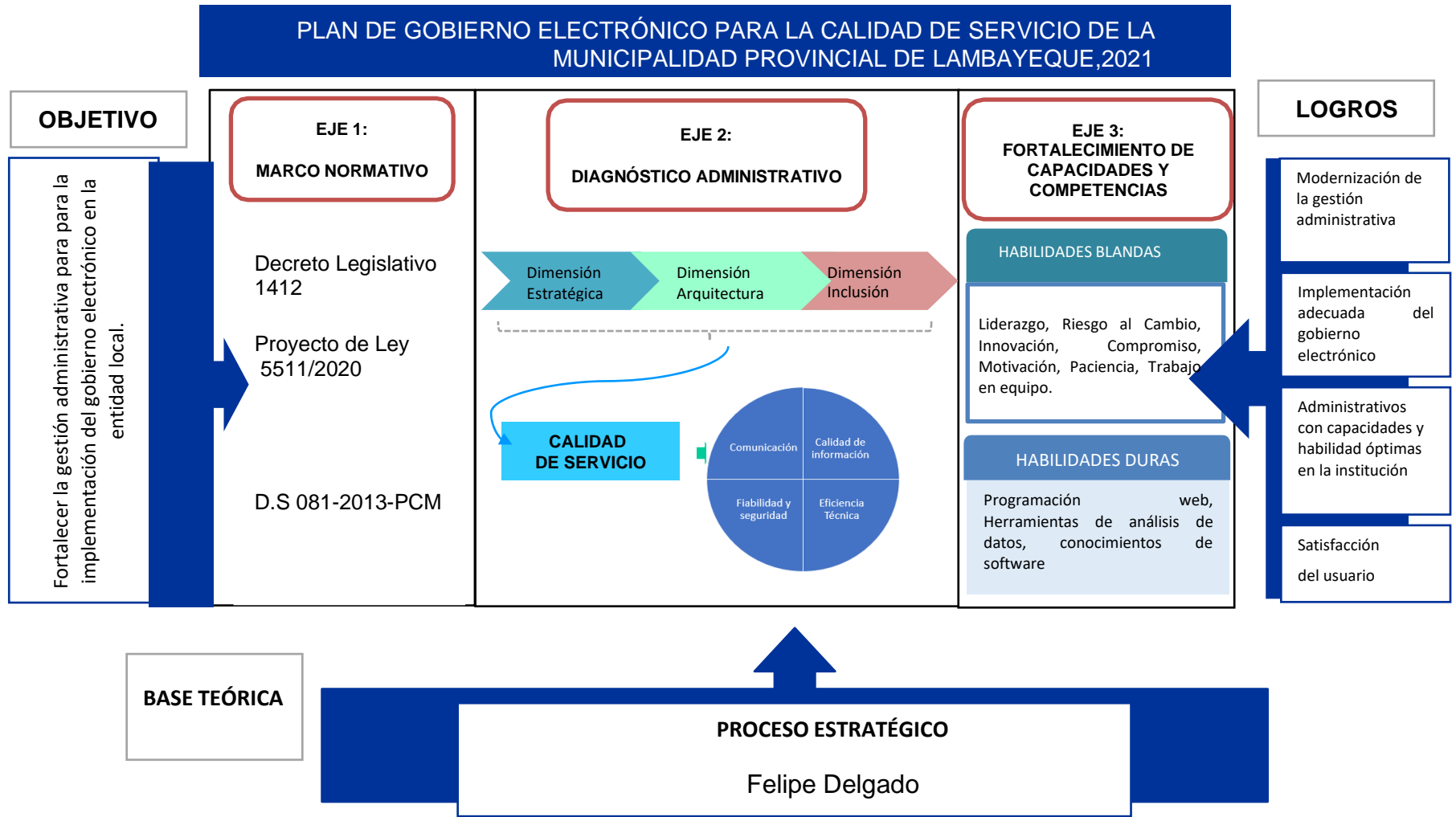
- Modernizar la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Lambayeque
- Elevar los indicadores de la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Lambayeque
- Fortalecer las capacidades y habilidades de los administrativos de la municipalidad provincial de Lambayeque.
- Generar una satisfacción positiva en los usuarios respecto a la implementación del gobierno electrónico

### **VI. Fundamentos**

La propuesta está fundamentada en el aspecto teórico del proceso de la implementación del gobierno electrónico fundamentado en el estudio de Medina y Echevarría (2021), el cual consta tres dimensiones: (a) Dimensión Externa, (b) dimensión interna y (c) dimensión relacional; esto permite tener un alcance del desarrollo de los objetivos institucionales. Así mismo se propone el modelo de calidad de servicio desarrollado por Miranda (2018), el cual brinda un mejor panorama en la administración pública; sus etapas se fundamentan en: comunicación, calidad de información, fiabilidad y seguridad y eficiencia técnica.

**Figura 4**

*Modelo de plan de Gobierno Electrónico*







## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2021

N°	INDICADOR	CATEGORÍA				
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
01	La redacción empleada es clara, precisa y coherente.	X				
02	La conceptualización de la propuesta es pertinente.	x				
03	Formulada en relación a los objetivos planteados.	x				
04	La justificación contempla aspectos relevantes.	X				
05	Los fundamentos guardan relación con la propuesta dada.	x				
06	La propuesta responde a las dimensiones de la variable.	X				
07	Parte de un buen diagnóstico de la realidad.	X				
08	Las estrategias planteadas son innovadoras y permiten la solución del problema.	X				
09	El Modelo incluye todos los elementos que permitirán el logro de los objetivos.	X				
10	Es adecuada a las características de la población en estudio.	X				

**GRADO Y NOMBRE DEL EXPERTO:** Mg. Fiorella Vanessa Li Vega

M.Sc. *Fiorella Vanessa Li Vega*  
COESPE N° 866  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ  
FIRMA DEL EXPERTO:



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL DISEÑO DE PROGRAMA**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la  
Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021**

**NOMBRE DE LA PROPUESTA:**

Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la  
Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021

**TESISTA:**

Luis Alberto Niño Morante

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el diseño de propuesta, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá el logro de los objetivos planteados en la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

**OBSERVACIONES:** Apto para su aplicación

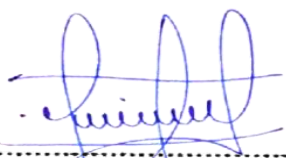
APROBADO: SI





NO



Chiclayo, 29 de junio de 2021.

  
-----  
M.Sc. *Fiorella Vanessa Li Vega*  
COESPE N° 866  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Anexo 08:

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE**   
"Lambayeque, Cuna del Primer Grito Libertario en el Norte del Perú."  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lambayeque, 26 de julio de 2021.

**CARTA N° 604-2021/MPL-GRH**

**Dra.**  
**MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCÓN**  
Jefa de unidad de Postgrado Chiclayo Universidad Cesar Vallejos.  
**Presente.**

**ASUNTO :SE AUTORIZA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION (tesis).**

**REF. :NOTA DE ENVIO N° 10257/2021-ATD.**

-----

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo y en nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque que represento, y a la vez comunicarle lo siguiente:


Que se **AUTORIZA** al señor *Luis Alberto Niño Morante* estudiante del Programa de Maestría cursado en la Universidad Cesar Vallejos, con la finalidad de desarrollar su trabajo de investigación PARA PROYECTO DE TESIS denominado "Plan de Gobierno Electrónico para la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque", contactándose con el Ingeniero Jorge Luis Morales Ríos, Jefe del Área de Sistemas y Pagina Web, quien le brindará las facilidades requeridas.

Asimismo se le comunico que al término de su trabajo de investigación deberá remitir informe a esta Gerencia.

Sin otro particular quedo de Ud.

**Atentamente,**

C.c. Archivo.  
SCVS/imgq

  
Abelardo Sierra Córdova Villalobos  
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

*¡Año del Bicentenario!*  
27 dic. 1820 / 2020

Calle Bolívar N° 400  
(074) 281911  
www.munilambayeque.gob.pe

Lambayeque, Ciudad  
Generosa y Benemérita.