



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad  
Provincial La Mar - San Miguel, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Quispe Beltran, Fidel (ORCID: 0000-0003-4655-0342)

**ASESOR:**

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (ORCID: 0000-0002-0684-8542)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación dedico a mis padres: Justo Quispe Janampa. Y Magdalena Beltrán Janampa. Por su apoyo incondicional, por haberme forjado como la persona que soy hoy en día, por el gran esfuerzo que hicieron para darme la educación y los valores que hoy poseo.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a Dios, quien me ha permitido vivir esta maravillosa experiencia en la Universidad. Agradezco a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de seguir avanzando en mi carrera profesional, a los profesores que nos han guiado durante este camino de formación y en especial al Mg. Jorge Nicolás Alejandro Papanicolau Denegri, por brindarme su asesoría y apoyo en la realización del informe de la presente investigación.

## Índice de contenidos

	pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

## Índice de tablas

	pág.
Tabla 1 Niveles de frecuencia y porcentaje de las variables	21
Tabla 2 Prueba de correlación de las variable1 y la variable 2	22
Tabla 3 Prueba de correlación de la dimensión 1 y la variable 2	23
Tabla 4 Prueba de correlación de la dimensión 2 y la variable2	24
Tabla 5 Prueba de correlación de la dimensión 3 y la variable 2	25
Tabla 6 Prueba de Hipótesis específico 4	26

## Índice de figuras

	pág.
Figura 1 Diseño de la investigación	15

## Resumen

El objetivo principal de la investigación es determinar si existe relación entre la gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar – San Miguel, 2021. A través de una metodología de tipo básica de diseño no experimental descriptivo correlacional, la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, que muestra 79 personas entre usuarios y población de la Municipalidad La Mar. Los resultados se sustentaron en el estadístico Rho de Spearman, según el resultado es 0,781 y la significancia bilateral es de 0,000 esto al ser  $<$  que 0,05 indica que existe correlación entre las variables de la investigación, entonces, se confirma la tesis tiene correlación en un 78.1% ubicándose en el rango de correlación positiva alta, se concluyó en relación a la hipótesis general de la investigación es válida, porque existe una relación positiva alta, entre la variable Gestión digital y la atención al público, de lo cual se interpreta que a mayor presencia de la gestión digital la atención al público se hace más eficiente.

**Palabras clave:** Gestión, digital, atención, público en usuario, Municipalidad.

## **Abstract**

The main objective of the research to determine if there is a relationship between digital management and customer service in the Provincial Municipality of La Mar - San Miguel, 2021. Through a basic type methodology of correlational descriptive non-experimental design, the technique of survey and the instrument was the questionnaire, the sample 79 people among users and officials of the MPLM \_SM. The results were based on the Spearman Rho statistic, according to the result is 0.781 and the bilateral significance is 0.000, this being  $<0.05$  indicates that there is a correlation between the research variables, then, the thesis confirms the 78.1% correlation is located in the range of high positive correlation, it is concluded in relation to the general hypothesis of the research is valid, because there is a high positive relationship between the variable Digital management and customer service, from which we can interpret that the greater the presence of digital management, the attention to the public becomes more efficient.

Keywords: Management, digital, attention, public, municipality.



## I. INTRODUCCIÓN

En el último año 2020, los países del mundo atraviesan por una pandemia llamado Sar-Cov-2 Covid-19 así señala la (Organización de las naciones unidas) indica que los gobernantes están enfrentando un desafío con dificultades hacia replicar las urgencias de las necesidades de su país en el acceso a los servicios de la gestión pública se ve por la falta de infraestructura digital en la mayoría de las entidades del país.

En esta pandemia se incrementó las necesidades de las entidades en ofrecer sus servicios a los ciudadanos de manera digital algo hasta ahora para ordenar en los primeros niveles de prioridad en todos los países latinoamericanos sirven para medir Indicativo de transformación digital de los gobiernos la (ONU) realizó el índice indicativo del Gobierno electrónico, según el informe portal es.weforum.org (2020) con un sondeo 193 países, entre los cuales el país que ocupa tan bien es Estados Unidos en el abastecimiento de servicios en línea la cantidad y calidad de redes de telecomunicaciones y de vital para digitalización Gestión gubernamental, y los países latinoamericana realizado el estudio donde indica la puntuación (1= más avanzado 0 = menos avanzado), se ubica Uruguay con 0,850, Argentina con 0,828, Chile con 0,826 Brasil con 0,768, Costa Rica con 0,758, México con 0,729, Colombia con 0,716, Perú con 0,708.

En la actualidad, se encuentra constante cambio de transformación de la ciencia y la tecnología, del gobierno digital se escuchó por primera vez a fines de la década de 1990, en relación con el uso de la tecnología en el gobierno, señalando cómo las agencias gubernamentales se dirigen a los ciudadanos en la plataforma digital que utiliza Internet, reduciendo el costo de los gastos para los ciudadanos. al límite. Los nuevos resultados se producen a corto plazo, sin las importantes interacciones físicas que pueden proporcionar los métodos tradicionales. Mientras tanto, durante la última década, los ciudadanos de todo el mundo han podido acceder a Internet. El sitio web permite la creación de una mejor red en todo el mundo y aumenta la confianza de las personas en la tecnología digital. Adquiera experiencia y conocimientos en su uso y, a medida que se expande, habilite la conectividad en un mundo conectado a través de la conectividad digital (Bustamante, Carvajal, & González, 2020)

Por otro lado, en la acción de comercio, se indica una exuberante demanda por parte de redes móviles y conexión; de igual forma, es adecuado en la coyuntura la entrega e instalaciones este puede demorar, por su parte, la actividad del servicio al cliente se ha comprobado que se incrementó las demandas enormemente hacia a los usuarios finales, finalmente, la trascendencia financieras se han visto debilitados debido a la reprogramación de amortización de pago, la descenso de ciclo de transacción sobre oferta en inventarios y el demora en los proyecciones de inversión en capital, todo ello produce un apalancamiento inversionista que podría presionar aún más exponer la decrecimiento previos, afectando incluso las ganancias de la compañía según informe (Gonzales & Carvajal, 2020)

En el contexto latinoamericano, tuvo los objetivos de introducción a los sistemas digitales en las instituciones gubernamentales y el sector privado es volver a los sistemas de gestión indocumentados para mejorar aún más los servicios digitales. Así, (Porrúa, 2019) informa que menos del 30 por ciento están disponibles, pero solo el 7 por ciento de la población está en línea, de acuerdo a estudios realizados por el BID, de Estados Unidos que hizo. aplicarlos en actividades en agencias gubernamentales. Por lo tanto, el informe de planificación del gobierno enumera cinco de los 34 números en Sudamérica, así como los gobiernos digitales que los han implementado bien. Destacó que, entre Uruguay, Brasil, Chile, Colombia, Argentina, Ecuador y estos países, las políticas laborales dan prioridad al sistema digital. Así como Ecuador modernizó su registro ciudadano desde 2011, Brasil tuvo un ahorro significativo en pagos referentes a impuestos generados por la implementación del gobierno electrónico.

La administración pública en la modernización gestión estatal al año 2021, planteado tuvo como su objetivo esencial está dirigido a la innovación de conducción estado en el Perú. Constituido distintos propósitos políticos que busca realizar una técnica para formar lineamientos de una administración pública en disminuir la carga burocrática, sin embargo, hasta hoy no se ha conseguido sus objetivos planteados. (Rodríguez, Ortiz, Quiroz, & Parrales, 2020)

Con respecto al estudio realizado de (García, 2020) sobre el desarrollo electrónico del ministerio y de Producción ha concluido como su objetivo, de la simplificación administrativa es descriptiva correlacional metodológica su resultado

son escasa implementación como administración electrónica que revelan sus trabajadores, está relacionado con la deficiente simplificación administrativa.

De acuerdo de la realidad problemática se formula la siguiente pregunta a nivel general: ¿Existe relación entre la gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar San Miguel 2021?

En seguida se plantea los siguientes problemas específicos: a) ¿Existe relación entre la dimensión tecnología digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar San Miguel, 2021?, b) ¿Existe relación entre la dimensión identidad digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar San Miguel, 2021?, c) ¿Existe relación entre la dimensión servicio digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar San Miguel, 2021? d) ¿Existe relación entre la dimensión seguridad digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar San Miguel, 2021?

En cuanto a la justificación, el estudio tiene una gran importancia para la Municipalidad Provincial La Mar – San Miguel, ya que permite identificar cuáles son los factores principales por los cuales la entidad tiene dificultades en la atención oportuna a los usuarios, tomando como una de esas variables el gestión digital que representa una parte importante atención al público y se ve que al paso del tiempo el problema viene de brindar la información o trámite documentaria, más aún por la coyuntura actual del 2020 ha sufrido un incremento de quejas y malestar de los ciudadanos ante restricción de atención, ya que gran mayoría de la población usuarios viven a 5 horas de viaje con movilidad, viendo la realidad la Municipalidad que tiene que fortalecer la gestión digital para brindar mejor atención al público en usuarios.

Este estudio cuenta con evidencia justificación teórica para brindar información actualizada sobre la relación entre la gestión digital en la atención al público usuarios. Esto se debe a que hay mucha lectura sobre este tema en nuestro país y la situación actual en América Latina. Esta contribución ética contribuye al desarrollo de nuevas investigaciones sobre este tema. Como Justificación práctica probada, los resultados han dado como un mejor servicio al cliente, acceso a servicios digitales, gestión de datos e interacciones entre los sistemas digitales de la MPLM-SM. Puede proporcionar datos para acceso de información, dentro del marco gestión digital en la MPLM-SM. Como justificación metodológica, se valora que la estrategia de trabajo aplicada puede

determinar la relación entre la gestión digital MPLM-SM y la atención al cliente al garantizar la relación entre las variables y sus tamaños. Este estudio permite la recolección de datos del público en momentos específicos y tiene una estructura numérica, Como justificación social, este estudio permite a MPLM-SM determinar el estado de los sistemas digitales bajo su jurisdicción en términos de acceso a la información pública. Además, se pueden tomar las medidas necesarias para mejorar las relaciones con los ciudadanos.

En esta investigación como objetivo general es: Determinar si existe relación entre la gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar – San Miguel, 2021. y tanto como objetivos específicos: a) Analizar si existe relación entre la dimensión tecnología digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021. b) Analizar si existe relación entre la dimensión identidad digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021. c) Analizar si existe relación entre la dimensión servicio digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021. d) Analizar si existe relación entre la dimensión seguridad digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

Por último, se plantea como Hipótesis General: Existe una relación significativa entre la gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar – San Miguel, 2021. Así mismo hipótesis específicas, a) Existe una relación significativa entre dimensión tecnología digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021. b) Existe una relación significativa entre la dimensión identidad digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021. c) Existe una relación significativa entre la dimensión servicio digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021. d) Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los antecedentes que se mantienen en sintonía con las variables del informe de investigación en la búsqueda, ha iniciado a nivel internacional, se tiene:

En Europa predominan las políticas para favorecer al Gobierno y la contribución de la legislación establecida en áreas y departamentos estratégicos se refleja en los servicios públicos digitales y la aceptación de registros de procedencia únicos. Para Roy y Godel (2019), cuando laboraban en Suiza desde un panorama técnico, finalizaron que se deben utilizar instrumentos técnicos para complacer las necesidades presentes del público en general, principalmente del sector público, de asistencia en línea. Por lo tanto, según la averiguación sobre el gobierno electrónico de Suiza, las autoridades actualmente solo esperan brindar asistencia en líneas adicionales y totalmente transaccionales dentro de un rango limitado. Este estudio analiza la creciente afinidad del público y la economía por la digitalización de procesos y sistemas.

Lizardo (2018) tuvo como objetivo entender la relación entre dos variables. La investigación es un tipo no experimental con un diseño vertical. Se ha reunido la información de investigación de 18 países de América Latina en 7 años. Implementado un manual similar a una lista de verificación, que se utiliza para compilar datos en ciertos índices de países. Al término de este tema de investigación respondió múltiples preguntas: innovación. La 1er. pregunta en su conclusión, si el presupuesto se destina en mayores proporciones a la identidad digital, los gobiernos habrá una disminución considerable de la corrupción de funcionarios y autoridades en las diversas organizaciones que representan a los pobladores. 2da. pregunta considera, un mejor trato por parte de las entidades gubernamentales, y el contacto con los usuarios y trabajadores, de la organización del estado.

Concluye que las diversas acciones realizadas en la gestión electrónica muestran señales de un avance, bajo coyuntura que se vive en la actualidad, del coronavirus, sirvió para implantar contingencias de emergencia, como el trabajo remoto y el teletrabajo, en todos los ámbitos de servicio al público.

La conclusión indica que la corrupción por parte de los funcionarios es más evidente y de conocimiento público, sin embargo, luego de la implementación de la

gestión digital, la disminución considerable de actos de corrupción, en las entidades del gobierno.

Por otro lado, Argüelles, (2016), ha realizado una investigación básica, no experimental, el número total de muestras es 29, y las muestras constituyentes son Política, análisis de la literatura aplicada a través de la guía. Así el estudio concluyó que aumentar el presupuesto del gobierno es un gran desafío Los ciudadanos utilizan las instalaciones de las TIC que facilitan los servicios de accesos a información gubernamental.

A nivel internacional se cuenta: (Bustamante, Carvajal, & González, 2020) de acuerdo a lo investigado en los gobiernos locales del país sureño Chile, en el periodo 2016, concluyendo que la conexión a internet simplifica los trabajos y la atención al público usuario, priorizando el capitalismo de las políticas, todo financiado por el gobierno, para el desarrollo de sus Municipios.

Las teorías con respecto a la investigación enfocada en las TIC y el gobierno electrónico de acuerdo a los avances de las TICs y los avances que este ha generado en la minimización de costos de las diversas actividades del sector público, implementado en el gobierno chileno. (Gonzales & Carvajal, 2020) del mismo modo, la teoría, se distingue entre dos posturas, la primera postura será el *ciberoptimismo*, relacionándolo con el optimismo y las diversas actitudes positivas en la aplicación de las TIC en la solución de problemáticas que se presentan en la entidad, y finalmente la segunda postura será el *ciberpesimismo*, la puede considerarse como un efecto negativo en la socialización de las personas, lo que conlleva a que la veracidad y el compromiso no se vean reflejadas. (Jose Ramon, Criado, & Téllez, 2017)

En América latina la organización para cooperación y el desarrollo Económico en materia de investigación presentados en (Bruselas-Bélgica), 3 de cada 4 persona de Latinoamericanos adquieren reducido su esperanza en sus gobernantes, y de tal forma alrededor un 80% persona consideran que la corrupción esta extendido en todas las entidades del estado. La progresista distorsión entre los ciudadanos y los organismos gubernamentales pone en riesgo el desarrollo socioeconómico de los finales 15 años, igualmente la (OCDE) centra su análisis en el progresivo distanciamiento entre los ciudadanos y las instituciones públicas en América latina y el caribe (ALC), ante esta situación es necesario que la nación sea confiables,

capaces, innovadores, abiertos y que responder la petición de los pobladores. De igual forma tuvo como objetivos direccionan hacia burocracia más concierne, de distinto estructura de conducción del gobierno disminución de impedimento al momento acceso información públicas, mayor valoración de los empleados funcionarios. La legalidad estatal y óptima lucha en administrar y conceder el ejercicio de la función estatal con más excelente, es lo que quieren la ciudadanía. Según Sánchez (2018).

A nivel Nacional. Para Izquierdo, Gonzales, Verdezoto y Viteri (2020) indican que la gestión administrativa mientras las últimas periodo ha sido apoyó con un progreso evolucionado, el sector privado y estatal, las mismas que son administradas por los dirigentes a función que todo que dirige de manera razonable justo de la información, siendo estos sean monitoreadas en su ejecución del ordenamiento. Dentro de la transformación de la gestión administrativa.

Canales de atención, son medios de comunicación establecido por la organización con fin de brindar un servicio al ciudadano, para facilitar las operaciones de diversa índole, con el objetivo de brindar un servicio óptimo. (Linarez, 2020)

López (2019) realiza el trabajo “Influencia de la gestión administrativa en la naturaleza de servicios de tecnología e información en las entidades del sector público distrito Tarapoto 2019. Perú. En su tesis de Doctorado” el proyecto emplea métodos de estudio de tipo básica, correlacional, de diseño no experimental transversal,, cuyo objetivo primordial fue lograr los recursos necesarios para la implementación de recursos tecnológicos, en las municipalidades distritales. Observando que algunos cuentan con oficinas de tecnología, se usaron encuestas y cuestionarios para obtener datos. Llegando a concluir que la gestión administrativa cuenta con relación importante con la CIT, ha comprobado por 98.69% está de acuerdo en modernizar la condición de la prestación de tecnología de información.

Paz y Rivas (2019) En su estudio, luego de evaluar el sistema de TI utilizando COBIT 5 PAM, la decisión de cambiar a digital estuvo en línea con el plan estratégico del gobierno peruano. Tuvo como objetivo de introducir una transformación digital a los reguladores gubernamentales después de evaluar los servicios de TI basados en coordinar las decisiones entre los principales marcos de políticas y considerar alternativas para el desarrollo sostenible. Como público es consciente de que el uso de nuevas herramientas tecnológicas para la transformación digital de la

Superintendencia cuenta con el apoyo de organismos estatales peruanos, funcionarios y por ende de la Oficina del Tesorero, contribuyendo a brindar mejores servicios de gestión. Puede vivir con mejores servicios, comodidades y apoyo social.

Según (Ford, 2019) en su libro "La democracia digital desafía la ciudadanía interconectada", mencionó la política en la era digital. Primero analiza cómo las redes sociales conducen a la polarización, la desinformación y el populismo. Examine las campañas presidenciales de Obama y Trump; y el desempeño de los políticos en el Perú. Incluye los esfuerzos del sector público para promover la implementación de políticas relacionadas con el gobierno abierto y los datos abiertos, así como el proceso de digitalización iniciado para concretar la transformación digital del sector.

Monsiváis (2019), dado el estudio de variables a nivel global se mantiene el objetivo de comprender los servicios que presta, un Ministerio de Gobierno. Obtuvo como resultado, la calidad del servicio es reconocida y tiene un impacto positivo en la confianza pública en las instituciones públicas. Llegó a concluir que se ha otorgado mucha confianza a empresas que brindan buenos servicios a la ciudadanía y una fundación que permite a los gobiernos locales mejorar sus operaciones y generar confianza y apoyo de la ciudadanía. Se recomienda brindar servicios a la comunidad. Los ciudadanos cuya cita primordial es la calidad de los servicios del gobierno local, las percepciones de la población y la confianza que tiene en la institución. Los ciudadanos comprenden la eficiencia de las obras públicas, lo que repercute en la confianza política. Por lo tanto, quienes confían en las instituciones tienen más probabilidades de vivir en un estado donde este servicio se considera el mejor. Estos resultados sugieren que las diferencias juegan un papel importante en la definición de una autoridad creíble en el trabajo del gobierno.

Previo a un estudio relacionado con trabajos anteriores de Paredes, (2019). Gestión Distrital de Electricidad en Distritos la Banda de Shilcayo, 2019. Tarapoto. Perú. El último consejo es conocer las interacciones importantes entre las variables mostradas. Los sitios de investigación son una especie de enlace no experimental. Esta investigación se utiliza como método y herramienta para la recopilación de datos con una muestra de 95 empleados individuales. Los resultados del estudio concluyeron que existía correlación en las variables e indicaron que cuanto mayor es la influencia de la aplicación coercitiva del gobierno, mejor el desempeño contable.



La tecnología digital es la clave para la gestión de las TIC Internet, tecnología personal y abierta, dispositivos móviles, analítica Datos e Internet para mejorar la gestión de contenidos digitales Servicios y aplicaciones para la gobernanza digital (Ley N ° 1412 de 2018, artículo 10), La colaboración es el trabajo de los intercambios de enlaces. Estado de funcionamiento e intercambio de datos a través del sistema Notas (Ley No 1412 de 2018, artículo 26). Tiene 4 escalones pasos organizativos a nivel de traducción (intercambio de datos) (Sistema de intercambio de datos), a nivel técnico (La infraestructura es administrada por la Oficina de TI) y a nivel legal (Para fines de protección de datos personales) (números oficiales 1412, 2018, art. 28).

(Chacon, 2019) determina que el acceso público es una de las innovaciones y gestiona las finanzas públicas para hacer estos servicios más fáciles y accesibles al público. Esto genera confianza entre los ciudadanos y sus gobiernos, porque las TIC como diseño deben ser una herramienta para promover y sostener el desarrollo sostenible.

Una identificación digital es un conjunto único de comportamiento de identificación e identificación. Seguro para las personas en un entorno digital, se les da de manera diferente Comisión de Servicio Público (Ley No 1412 de 2018, artículo 10). Métodos de evaluación y métodos de verificación para acceder a los servicios Digital (Ley No 1412 de 2018, artículo 11), DNI electrónico una vez Certificado de identificación RENIEC (Ley No 1412 de 2018, Arte. dieciséis).

Los servicios digitales son servicios que se completan o utilizan parcialmente a través de Internet. Esto es diferente porque estos servicios son automáticos, no cara a cara, accesibles en cualquier momento y en cualquier lugar. Tecnología digital (computadoras, dispositivos móviles) y esto puede aportar valor al público, DL1412-2018-PCM. Sebastián (2019), consultor de conocimiento y marketing digital, dijo que el marketing digital es un servicio que se implementa virtual en línea para usuarios de terceros que solo tienen dispositivos digitales (teléfonos móviles, computadoras, tabletas)

Para (Paz & Rivas, 2019), la gestión es un conjunto de operaciones y procesos orientados a liderar eficazmente la empresa y optimizar el uso, esfuerzo y muchas otras características de los recursos que brinda. Entonces para reducir Problemas organizativos, todas las tareas necesarias para un buen sistema de gestión deben

integrarse y gestionarse. Esto le dará los mejores resultados que beneficiarán a su empresa.

En referencia a la teoría de la atención al público de la Universidad Mayor de San Marcos a través del estudio de (Paripancca, 2019) hace referencia a que el nivel de la atención a los usuarios a través de los horarios de trabajo con personal enteramente capacitada para brindar la atención personalizada con empatía y fiabilidad.

Mobiliario y equipamiento, son un grupo de muebles que sirven para brindarle la comodidad al personal para ejecutar bien sus trabajos y están destinados a su uso diario, que consisten en mesas, sillas, sillones etc. En referente al equipamiento, hace referencia a equipos informáticos y estas se pueden dividir en equipos fijos y los equipos semifijos. (Paz & Rivas, 2019)

Mientras tanto en el Perú se viene realizando una serie de modificaciones reglamentarias dirigidas a la gestión de la celeridad burocrática y la contribución del ejercicio de la ocupación administrativa ante a los ciudadanos que beneficiará capacitando con eficacia, con valores modales basados en principios de simplificación administrativa en los 3 niveles del gobierno a fin de mejorar sus servicios al respecto a la atención a los ciudadanos sea de suma importancia. Si las entidades públicas no poseen la capacidad competente de satisfacer estas reclamaciones esto influirá en las captaciones de las entidades. Estas reformas no convienen a las exigencias de los ciudadanos, por lo que se finaliza ni el marco legal que soluciona en su integro los problemas que perjudican al procedimiento administrativo no se encuentran con exactitud en la ley de Procedimiento Administrativo General, ni cualquier otra, teniendo una insuficiente gestión pública que a un tiene carencia de mejorar como es la atención a los ciudadanos. Maravi (2018).

Según la publicación del diario El Peruano (2018), el gobierno digital adoptó el Decreto No. 1412 para estipular que el Gobierno Digital incluye el uso correcto y estratégico de todos los componentes de la tecnología digital y el uso correcto de la tecnología en su conjunto. El uso textual de estos datos brindará apoyo a las partes interesadas, creando así un mejor valor público para la administración pública, con la implementación de servicios digitales, que no solo se trate de procesos para contratar con el estado si no también, implementando tecnología acorde a las necesidades de

las entidades del gobierno central, regional, y local. (Decreto No. 1412-2018-PCM, 2018).

Araníbar (2018) Se realizaron el análisis y el diseño lógico se recolectaron muestras y datos de 380 personas en la Provincia de Ancash a través de encuestas y cuestionarios. Tuvo como objetivo que existe un fuerte vínculo entre las dos variables y el crecimiento del gobierno en ciudadanos en Empresas e Instituciones Públicas, las cuales están estrechamente relacionadas con la Gestión del Municipio de Yungay. Al aumentar las capacidades de administración de energía, también se mejora la administración del sector público, y es mejor que las instituciones organicen números y brinden más oportunidades para que los ciudadanos ahorren tiempo y recursos para acceder a sus trabajos.

En referencia el marco conceptual, la Gestión digital está relacionado integralmente, con el gobierno electrónico, la cual conceptualiza que la digitalización mediante la colocación e instalación de sistemas de redes interconectadas entre sí, con ministerios y gobiernos locales, así como, también con el uso de las TIC, como herramienta principal, para la transformación digital en la población, y control máximo para el gasto del presupuesto, público. (Allauca, 2018)

Personal de atención, es la persona que está encargada de realizar y responder las inquietudes que puedan tener los usuarios, las cuales varían de acuerdo al tipo de responsabilidad, para el que fueron contratadas. (Lizardo, 2018)

En Cuba, AIP es un programa estatal de creación de datos para ciudadanos transparentes y abiertos al gobierno a pesar de la presión de los empleadores para limitar ciertas áreas. Este concepto está influenciado por la apertura a las grandes potencias. Considere algunos puntos adicionales en comparación con los ciudadanos y Ley brasileña sobre participación en reuniones públicas, protección, etc. Ciudadanos con acceso a la información y desarrollo público Destaca firmas y proporciona información por todos los medios Por la democracia a gran escala (Olivera & Rodríguez, 2017)

Como labor previo nacional tiene el que desarrolló Ramírez, (2017) Realizó una investigación fundamental, de diseño no experimental, con esquema transeccional-correlacional, se utilizaron dos localidades en la reciente investigación. En el sitio con una ciudad de 84,361 pobladores de la Región Ucayali, evidencia de 118 pobladores,

en 2do. lugar con una localidad 13,236 funcionarios del Gobierno Regional de Ucayali, señal de 118 trabajadores, se realizó una encuesta a través de un experimento en entre ambas poblaciones, llegó a concluir que la vinculación es positiva baja 0.3 y significativa 0.5, a más existe un vínculo positiva pequeña y significativa entre TIC con la claridad al acercamiento de la comunicación pública.

Estrategia y organización, son acciones meditadas en la que una organización con la finalidad de obtener sus metas hacia el futuro. Estas acciones muestran el conocimiento del personal para alcanzar la eficacia y la eficiencia en base a la misión y visión de la organización. (Jose Ramon, Criado, & Téllez, 2017)

A nivel nacional, Atarama (2016) realizó un proyecto: Modelo de gobierno electrónico para mejorar el índice de gobierno electrónico del gobierno provincial de Piura. (Tesis) cuenta con investigación en base a la observación en las 184 ciudades que componen la muestra. Tuvo como propósito de establecer una especie de gobierno electrónico que facilite al Municipio de la Provincia de Piura, establecer un gobierno electrónico de alta calidad y hacerlo en una etapa de transición esto significa que la entidad se gestiona eficazmente en términos de los aspectos correspondientes del gobierno electrónico. Se concluye que ningún e-gobierno puede realizar el gobierno electrónico (ONGEI) adoptado por el país, que puede permitir a las provincias y ciudades lograr un desarrollo de Gobierno de alto nivel, y también puede hacer que ocupe un cierto espacio en la mente de los ciudadanos; en proceso de transformación Salvo el gobierno Municipal de la provincia de Piura, aún se encuentra en la etapa informativa del desarrollo del Gobierno.

Núñez (2016), tuvo como objetivo buscar identificar el manejo digital de las computadoras existentes y hechos legales relacionados con el derecho al testimonio digital en Internet. Existe una relación lógica con este estudio y los resultados de las herramientas utilizadas pueden requerir que los antecedentes digitales de las personas estén vinculados al gobierno electrónico, los negocios y la implementación electrónica desde el punto de vista del La autenticación digital asociada permite a las personas participar en Empresas de servicios eléctricos y de electricidad, ya que pueden identificar a una persona en concreto en estar solo Internet, Educación y Gobernanza de la Electricidad; También pide que la legislación estatal regule los datos digitales, proteja los datos personales y agilice la emisión de certificados digitales.

Asegurar la entrada de todas las partes a través de un marco que asegure la implementación de los lineamientos propuestos.

El estudio realizado por Ziemba (2016) en la Municipalidad Chorrillos sobre trámites documentos que realizan día a día, por un promedio de 300 personas para gestionar múltiples tipos de gestión, este reporte se entrega de manera personal, lo que se ha convertido en un trámite burocrático desactualizado. El gobierno electrónico recomienda que los usuarios cumplan un papel más activo, otorguen servicios y apresuren una gestión unificada, prevengan y reduzcan errores y revitalizan e innovación los servicios. describen la existencia de investigación y programas que identifican factores clave que contribuyen en la incorporación exitosa del gobierno electrónico. Con respecto a los temas gubernativos, hay una gran cantidad de sitios web, y los gobiernos central y distrital buscan retribuir los apuros de los ciudadanos de manera apropiada y efectiva, y utilizan las TIC de manera extensiva en actividades institucionales de manera innovadora.

Finalmente, se determinó la relación entre gestión digital y atención al público en usuario como criterio para mejorar la estrategia de gestión digital en Municipalidad La Mar vinculando de primera mano, con la actualización, del país con la implementación con fundamento 3 niveles del Gobierno, permitiendo conocer la transformación digital simultánea alineado con la gestión administrativa, este modo el presente trabajo justifica su investigación predominando por conveniencia preciso directamente acumular información relevante en la Municipalidad, acorde de esta relación los servicios tecnológicos y electrónicos que cuenta la entidad, de igual forma en los procesos administrativos los colaboradores manifiestan su punto de vista.

En el estudio de Massó y santos (2016) se han desarrolla en el contexto que se desenvuelve la conversión digital, se puede demostrar que este cambio se encuentra mucho en Países Latinoamérica como en el Perú, en un horizonte de desarrollo, en ese sentido se presenta diversos obstáculos y características que las empresas aprecian con vínculo a esta evolución organizacional se refiere que todo sociedad, empresas y Países debe tomar conocimiento de esta prioridad de transformarse, no solo viendo tecnología y digital, si no asimismo, así también desde punto de panorama de la gestión del instrucción y de la aspecto de gestionar diversos trabajos día a día.

En este sentido, la evaluación nacional y el registro de ciudadanía (Reniec) son clave para ampliar la prestación de servicios públicos a los ciudadanos nacionales que no pueden aplicar las medidas desde la comodidad de sus hogares. o no depende del cronograma de gestión. Entre los cambios más importantes, se refiere al Índice Nacional de Identidad Electrónica (DNle) como prueba de identidad, que le permitirá utilizar su identificación digital peruana para acercarse a otros servicios. Validez legal de las pruebas individuales durante el comercio electrónico. Además, establecida como una organización de certificación nacional, Reniec ha creado un entorno para el desarrollo de sistemas electrónicos a través de sistemas modernos.

La seguridad digital, es un sistema eficiente y eficaz que utiliza una serie de medidas de seguridad y respuestas y servicios para garantizar la seguridad de las personas en riesgo mientras buscan servicios digitales e Internet. El sector público y el privado participan en la implementación de actividades y utilizando un conjunto de políticas, reglas, regulaciones, características y principios que garantizan la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información dentro del sistema de seguridad digital para Gobierno, DL1412-2018-PCM. Según portal web de DocuSign, la seguridad digital es un conjunto de tecnologías y métodos de implementación de protección física y digital que funcionan con tecnologías de red o de la industria.

Así mismo, la primera dimensión, tecnología digital, son métodos para desarrollar sistemas las cuales se expresan en números, también pueden brindarse diversos tipos de servicio, mediante plataformas digitales, con diversos tipos de atención, al usuario.

La identidad digital, es la identificación de una persona mediante el internet, por medio de computadoras, teléfonos móviles, y demás dispositivos.

Servicio digital, es la prestación de un servicio que consiste particularmente en facilitar al usuario, a través de páginas web, coordinar y resolver diversas necesidades

Seguridad digital, es el grado de confianza en el ámbito digital cuyo resultado está enfocado en la gestión y su aplicación de procedimientos que se desenvuelven frente a riesgos inherentes, y reactivos que pueden afectar la seguridad del usuario.

### III. METODOLOGÍA

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

El estudio fue de tipo básico, de acuerdo (Hernández & Mendoza, 2018) Se define en términos del proceso, análisis, compilación y posible significado de cualquier pregunta de investigación trata de comprender si dos objetos están relacionados entre sí. En este caso, el tema actual se presenta en forma de investigación básica relacionada, pues se verificó y se midió la relación entre las 2 variables presentadas.

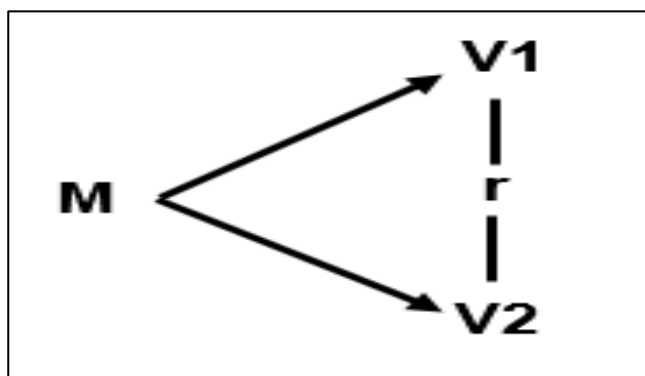
**Enfoque:** cuantitativo

#### **Diseño**

Fue de tipo no experimental descriptivo – correlacional de corte transversal con alcance descriptivo relacional. (Hernández & Mendoza, 2018)

*Figura 1*

*Diseño de la investigación*



Fuente: Elaboración propia

#### **Dónde:**

M : Muestra

V1 : Variable Gestión Digital

V2 : Variable Atención al Público

r : Relación entre las Variables

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Gestión Digital**

#### **Definición Conceptual:**

El gobierno digital incluye el uso eficiente y efectivo de todos los aspectos de la tecnología digital parcial o total utilizando información a través de internet en el texto brinda apoyo a las partes interesadas y crea una imagen pública positiva para el gobierno que apoya la creación e implementación de contenidos de servicios digitales en los que participación todos los habitantes en la implementación de la gobernanza digital incluye una lista de reglas, regulaciones, políticas y procedimientos empleados por las entidades públicas en marco D.L N.º 1412-2018

#### **Definición Operacional:**

La variable se midió a través de un cuestionario de preguntas en las siguientes dimensiones se utilizan para medir y determinar la atención brindada al usuario: estrategia y organización, mobiliario y equipamiento, personal de atención, control. Con la escala de Likert (1 al 5), con valor ordinal.

#### **Dimensión: Tecnología Digital**

- ✓ Implementación de tecnológica
- ✓ Uso de dispositivo móviles
- ✓ Contenidos digitales
- ✓ Aplicaciones digitales
- ✓ Firmas electrónicas

#### **Dimensión: identidad Digital**

- ✓ Mecanismo de identificación
- ✓ Mecanismo de verificación
- ✓ Capacidad de relación
- ✓ Capacidad interrelación
- ✓ Efectos jurídicos



### **Dimensiones: Servicio Digital**

- ✓ Entrega de información
- ✓ Acceso de bienes
- ✓ Acceso de servicios
- ✓ Certificados digitales
- ✓ Provisión de información

### **Dimensiones: Seguridad digital**

- ✓ Medidas preventivas
- ✓ Medidas correctivas

## **Variable 2: Atención al público en usuarios**

### **Definición Conceptual:**

Cuando se brinda una atención adecuada a las personas, se les permite posicionarse en sus mentes, lo que afectará sus resultados finales. Porque todo aquel que realiza procedimientos en su propio nombre necesita ser tratado correctamente y recibir servicios de calidad al realizar los procedimientos (Bolaños, 2015).

### **Definición Operacional:**

La variable se midió a través de un cuestionario de preguntas en las siguientes dimensiones se utilizan para medir y determinar la atención brindada al usuario: estrategia y organización, mobiliario y equipamiento, personal de atención, control. Con la escala de Likert (1 al 5), con valor ordinal.

### **Dimensión: Estrategia y organización**

- ✓ Documentos de gestión
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Actitud
- ✓ Comunicación
- ✓ Liderazgo

### **Dimensión: Canales de atención**

- ✓ Canal telefónico
- ✓ Canal presencial
- ✓ Canal virtual
- ✓ Canal zoom

### **Dimensión: Personal de atención**

- ✓ Perfil del puesto
- ✓ Inducción
- ✓ Capacitación

### **Dimensión: Mobiliario y equipamiento**

- ✓ Condiciones
- ✓ Equipamiento

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

### **Población**

Fue trabajado con 200 personas usuarios que vienen a hacer sus trámites por diferentes servicios que presta la entidad. Según (Hernández & Mendoza, 2018) señalan que son todas las personas que forman parte de la investigación y sus características les permiten dar respuesta a las preguntas planteadas.

**Criterios de inclusión**, a todos los usuarios mayores de 18 a 70 años de edad entre hombres y mujeres.

**Criterios de exclusión**, se excluyeron a personas que no residan en la ciudad.

### **Muestra**

Quedó conformada por 79 personas usuarios terceros de la MPL-SM. A través de una fórmula estadística. Según (Hernández & Mendoza, 2018) Es una parte definida de la llamada que refleja el resultado del subconjunto de una población.

## **Muestreo**

El estudio fue desarrollado con un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, según (Hernández & Mendoza, 2018) indica que utiliza la estadística para determinar la cantidad de la muestra para el estudio, y estas dependen de la magnitud de la población y el planteamiento de estudio que se quiere conocer.

## **Unidad de análisis**

En el estudio el análisis estuvo conformado por los usuarios de la municipalidad provincial de la mar Ayacucho.

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

#### **Técnica**

La encuesta fue elegida para recolectar información en. Según (Hernández & Mendoza, 2018) la encuesta es maneras de recolectar información pertinente para procesar de manera descriptiva y correlacional siempre guardando la confidencial del colaborador.

#### **Instrumentos**

Se utilizó un cuestionario por cada variable y validados en el alfa de Cronbach a través del SPSS la confiabilidad por expertos profesionales. Según (Hernández & Mendoza, 2018) estos se realizaron en base a las observaciones y aplicadas a la realidad de la problemática. Se trabajó con dos fichas técnicas se evidencia en anexo.

#### **Validez de la confiabilidad del instrumento**

La validez se hizo uso una prueba piloto a 10 encuestados cuyos datos sirvieron para medir la confiabilidad en el alfa de Cronbach en el SPSS V25, las cuales las preguntas que fueron procesadas por separado por la variable independiente y dependiente correspondiente a la gestión digital y la atención al usuario. Se evidencia (anexo tabla 7)

### **3.5. Procedimientos**

El primer paso fue la elaboración de la solicitud dirigida al alcalde de la entidad, y luego de la aceptación se procedió con el recojo de las encuestas y la tabulación en el programa Excel, y para el procesamiento de datos utilizó programa SPSS V24, a

través de la prueba de normalidad de datos para saber si las pruebas eran paramétrica o no paramétricas y el análisis de acuerdo a la estadística de  $P < .05$ .

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

Puesto que la muestra es mayor a 50 se utilizó la prueba estadística no paramétrica y estadística descriptiva inferencial, para describir los hallazgos y las pruebas de correlación de las variables y dimensiones todo esto en software del SPSS V24. Y luego ver el resultado en el rango de correlación:

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo a la ética del investigador la investigación fue desarrollada a los lineamientos de investigación de la UCV preservando la confidencialidad, beneficencia y veracidad en la aplicación de las encuestas, cuidando siempre la confidencialidad y la protección de los colaboradores sin mostrar su identidad, del mismo modo a los usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar – Ayacucho, para la precisión de la información a recolectar, guardando en absoluta privacidad, respetando la información para ser analizados solo para el estudio, Gestión digital y atención en usuario, para ello se solicita consentimiento en forma personal y hubo una comunicación directa con los usuarios por la coyuntura actual de emergencia sanitario por el contagio.

## IV. RESULTADOS

### Resultados Descriptivos

El presente estudio se ejecutó mediante la aplicación de la encuesta a través de un cuestionario planteado con dimensiones e indicadores, con una encuesta.

**Tabla 1**

*Niveles de frecuencia y porcentaje de las variables*

NIVELES	GESTIÓN DIGITAL		ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIOS	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INADECUADO	0	0	0	0
POR MEJORAR	69	87	43	54
ADECUADO	10	13	36	46
TOTAL	79	100	79	100

*Nota:* resultados de la encuesta realizada a los usuarios

**Interpretación:** los resultados descriptivos de ambas variables, muestran que el nivel más relevante es “por mejorar” de lo cual se interpreta que, la variable independiente, gestión digital indica 69%, mientras que, para la variable dependiente, es el 54%, por mejorar la atención a la - Ayacucho.

## Prueba de hipótesis general

Tabla 2

Relación entre la variable gestión digital y la atención al público en usuarios

Correlaciones				
			V1 GESTIÓN DIGITAL	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIOS
Rho de Spearman	V1 GESTIÓN DIGITAL	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIOS	Coeficiente de correlación	,781**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	79	79

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## Interpretación

En la tabla 2 se aprecia la correlación positiva alta entre la dimensión y la variable de estudio se obtuvo el valor de 0,781\*\* Se evidencia que existe una relación alta entre gestión digital y atención al público en usuarios en Municipalidad Provincial La Mar, además, el nivel de significancia es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y aceptando alterna.

Prueba de hipótesis específico

Tabla 3

Relación entre la dimensión tecnología digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

Correlaciones				
			D1 DIMENSIÓN TECNOLOGÍA DIGITAL	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIOS
Rho de Spearman	D1 DIMENSIÓN TECNOLOGÍA DIGITAL	Coficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIOS	Coficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

**Interpretación:** En la tabla 3 se aprecia la correlación positiva alta entre la dimensión y la variable de estudio se obtuvo el valor de ,719\*\* Se evidencia que existe una relación alta entre gestión digital y atención al público en usuarios en Municipalidad Provincial La Mar, además, el nivel de significancia es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y aceptando alterna.

Prueba de hipótesis específico

Tabla 4

Relación entre la dimensión identidad digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

<b>Correlaciones</b>				
			D2 DIMENSIÓN IDENTIDAD DIGITAL	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIOS
Rho de Spearman	D2 DIMENSIÓN IDENTIDAD DIGITAL	Coeficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIOS	Coeficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** En la tabla 4 se aprecia la correlación positiva alta entre la dimensión y la variable de estudio se obtuvo el valor de, 797\*\* Se evidencia que existe una relación alta entre gestión digital y atención al público en usuarios en Municipalidad Provincial La Mar, además, el nivel de significancia es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y aceptando alterna.



Prueba de hipótesis específico

Tabla 5

Relación entre la dimensión servicio digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

Correlaciones				
			D3 DIMENSIÓN SERVICIO DIGITAL	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIOS
Rho de Spearman	D3 DIMENSIÓN	Coefficiente de	1,000	,383**
	SERVICIO	correlación		
	DIGITAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	V2 ATENCIÓN	Coefficiente de	,383**	1,000
	AL PÚBLICO EN	correlación		
	USUARIOS	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

**Interpretación:** En la tabla 5 se aprecia la correlación positiva alta entre la dimensión y la variable de estudio se obtuvo el valor de, 383\*\* Se evidencia que existe una relación alta entre gestión digital y atención al público en usuarios en Municipalidad Provincial La Mar, además, el nivel de significancia es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y aceptando alterna.

Prueba de hipótesis específico

Tabla 6

Relación entre la dimensión seguridad digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

<b>Correlaciones</b>				
			D4 DIMENSIÓN SEGURIDAD DIGITAL	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIOS
Rho de Spearman	D4 DIMENSIÓN SEGURIDAD DIGITAL	Coeficiente de correlación	1,000	,-309
		Sig. (bilateral)	.	,250
		N	79	79
	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIOS	Coeficiente de correlación	,-309	1,000
		Sig. (bilateral)	,250	.
		N	79	79

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

**Interpretación:** En la tabla 6 se aprecia la correlación positiva baja entre la dimensión y la variable de estudio se obtuvo el valor de, -0,309\*\* se evidencia que existe una relación positiva baja, sin embargo, el nivel de significancia es de 0,250 esta es mayor que 0,05, esto indica que, no existe relación entre la dimensión y la variable, de lo cual se concluye no se rechaza la hipótesis H0, y se descarta la alterna propuesta en la investigación.

## V. DISCUSIÓN

La investigación propuso como objetivo general, determinar si existe relación entre la gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar – San Miguel, 2021.

El logro de objetivo se sustenta en la aceptación de 78.1% ubicándose en el rango de correlación positiva alta, lo que denota que la gestión digital tiene una aceptación considerable en la atención al público en usuarios, ya que no existe otro medio para la realización de sus trámites, en particular en tiempos de coronavirus con el fin de evitar contagios en la población, así mismo, la gestión digital facilita a los usuarios realizar el seguimiento de sus trámites desde cualquier punto del país.

El resultado guarda relación con la investigación de: (Paz & Rivas, 2019) En su estudio, luego de evaluar el sistema de TI utilizando COBIT 5 PAM, la decisión de cambiar a un portal digital, para la atención al público en usuarios, estuvo en línea con el plan estratégico del gobierno peruano. Tuvo como objetivo de introducir una transformación digital a los reguladores gubernamentales después de evaluar los servicios de TI basados en COBIT PAM, coordinar las decisiones entre los principales marcos de políticas y considerar alternativas para el desarrollo sostenible. Como público es consciente de que el uso de nuevas herramientas tecnológicas para la transformación digital de la Superintendencia cuenta con el apoyo de organismos estatales peruanos, funcionarios y por ende de la Oficina del Tesorero, contribuyendo a brindar mejores servicios de gestión. Puede vivir con mejores servicios, comodidades y apoyo social.

Así mismo lo investigado por (Chacon, 2019) describe la existencia de investigación y programas que identifican factores clave para contribuir en la incorporación exitosa del gobierno electrónico. Con respecto a los temas gubernamentales, hay una gran cantidad de sitios web, y los gobiernos central y distrital buscan retribuir los apuros del ciudadano de manera apropiada y efectiva, y utilizan las TIC de manera extensiva en actividades institucionales de manera innovadora. Finalmente, se determinó la relación entre gestión digital y atención al público en usuarios como criterio para mejorar la estrategia de gestión digital en MPL-SM. vinculando directamente con la modernización del estado en la implementación de los ejes en los 3 niveles del Gobierno, permitiendo a conocer la transformación de

la implementación directa e indirectamente la transformación digital simultáneamente alineados con la gestión administrativa, este modo el presente trabajo justifica su investigación predominando por conveniencia preciso que la información recopilada, permitió conocer la opinión del personal que labora en la Municipalidad, acorde de esta relación los servicios tecnológicos y electrónicos que cuenta la entidad, de igual forma en los procesos administrativos los colaboradores manifiestan su punto de vista.

En referencia a objetivo específico 1, Analizar si existe relación entre la dimensión tecnología digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

La investigación confirma el logro del objetivo, con el hallazgo de que un 71.9% mostrándose el nivel de correlación positiva moderada, lo que la tesis demuestra que, si existe aceptación por parte de los usuarios, lo cual puede acelerar el logro de cada objetivo planteado por la entidad, sin embargo, la parte negativa es que puede amenazar la privacidad de las personas, así mismo, la no conectividad de algunos usuarios hacen que no puedan gozar de estos beneficios, muchas veces por falta de conocimiento, ya que algunos pobladores viven en zonas rurales y tienen un grado de instrucción de primaria incompleta y otros son analfabetos lo que dificulta llegar a este sector de la población.

Por lo mencionado tiene relación con lo investigado por: (López, 2019) concluye que la gestión administrativa cuenta con relación importante con la calidad de servicios y de tecnología de información, y se ha comprobado que el 98.69% aseguran el éxito al mejorar las dimensiones planteadas correspondiente a la gestión pública (organización, planificación, dirección y control) modernizar la condición de la prestación de tecnología de información. Del mismo modo, (Aranibar, 2018) Tuvo como objetivo que existe un fuerte vínculo entre las dos variables y el crecimiento del gobierno en ciudadanos en Empresas e Instituciones Públicas, las cuales están estrechamente relacionadas con la Gestión del Municipio de Yungai. Al aumentar las capacidades de administración de energía, también se mejora la administración del sector público, y es mejor que las instituciones organicen números y brinden más oportunidades para que los ciudadanos ahorren tiempo y recursos para acceder a sus trabajos

En referencia al objetivo específico 2, Analizar si existe relación entre la dimensión identidad digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

El cumplimiento del objetivo se demuestra en el hallazgo y la aceptación de un 79.7% de la identidad digital y la atención al público en usuarios, lo cual es una identidad virtual, las cuales se desarrollan a través de un sistema informático, y están desarrolladas para identificar las identidades de cada usuario, el poder de la identidad digital facilita el manejo y los servicios que presta la entidad,

De lo indicado guarda relación con la investigación de Lizardo (2018) tuvo como objetivo entender la relación entre dos variables. La investigación es un tipo no experimental con un diseño vertical. Se ha reunido la información de investigación de 18 países de América Latina en 7 años. implementado un manual similar a una lista de verificación, que se utiliza para compilar datos en ciertos índices de países. Al término de este tema de investigación respondió múltiples preguntas: innovación. en su conclusión, si el presupuesto se destina en mayores proporciones a la identidad digital, los gobiernos habrá una disminución considerable de la corrupción de funcionarios y autoridades en las diversas organizaciones que representan a los pobladores. 2da. pregunta considera, un mejor trato por parte de las entidades gubernamentales, y el contacto con los usuarios y trabajadores, de la organización del estado.

Concluye que las diversas acciones realizadas en la identidad digital muestran señales de un avance, bajo coyuntura que se vive en la actualidad, del coronavirus, sirvió para implantar contingencias de emergencia, como el trabajo remoto y el teletrabajo, en todos los ámbitos de servicio al público usuarios.

Además, indica que la corrupción por parte de los funcionarios es más evidente y de conocimiento público, sin embargo, luego de la implementación de la identidad digital, la disminución fue considerable en las entidades del gobierno.

Del mismo modo, la identidad digital, se realiza a través de códigos interconectados por la RENIEC, lo cual tuvo una respuesta considerable por parte de los usuarios.

En referencia al objetivo específico 3, Analizar si existe relación entre la dimensión servicio digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

El sustento y cumplimiento del objetivo fue a través de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, con un resultado de 0,383 y la significancia bilateral de 0,000 lo cual indica que es  $<$  que 0,05 de la cual interpreta que existe correlación, ubicándose en una correlación positiva baja, Entre la dimensión servicio digital y la variable atención al público en usuarios.

De los resultados obtenidos guarda relación con la investigación realizada por, (Lizardo, 2018) donde concluye que un gobierno electrónico tiene un avance a nivel ascendente y mejorar, predominando de forma menos apreciada ante la corrupción, mientras si se muestra un nivel transaccional, el seguimiento reduce significativamente los actos de corrupción y en la última pregunta buscaba validar que la asistencia en línea tiene un gran peso en la percepción de corrupción en la población, pero esta no pudo ser comprobada debido a que el subíndice que tiene mayor peso es la infraestructura de telecomunicaciones. Del mismo modo, para (Bustamante, Carvajal, & González, 2020) quien manifiesta que, La conectividad de internet como infraestructura aumenta un alto índice de - importe como también se pudo finalizar que se prioriza el capitalismo político y el autogobierno financiero para mayor significancia en el crecimiento en los municipios.

En referencia al objetivo específico 4, Analizar si existe relación entre la dimensión seguridad digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

En la investigación el objetivo no se ha cumplido, según el 30.9% de los usuarios indicaron, la desconfianza, de la seguridad digital, en tanto la ciberseguridad no se enfoca en la protección de las computadoras que maneja la entidad, dejando a merced de cualquiera la información confidencial y los datos del usuario.

Por lo mencionado guarda relación con la norma publicada en el diario El Peruano (2018), el gobierno digital adoptó el Decreto No. 1412 para estipular que el Gobierno Digital incluye el uso correcto y estratégico de todos los componentes de la tecnología digital y el uso correcto de la tecnología en su conjunto. El uso textual de estos datos brindará apoyo a las partes interesadas, creando así un mejor valor

público para la administración pública, que apoyan la implementación y creación de contenidos y servicios digitales en los que participan todos los ciudadanos. A través del Decreto Legislativo N ° 1412, la implementación del Gobierno digital incluye un conjunto de reglas, principios, políticas y métodos que serán utilizados en las entidades de gestión pública. (Decreto No. 1412-2018-PCM, 2018).

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primero**

En relación con el objetivo general, existe relación positiva alta entre gestión digital y la atención al usuario en la entidad, pese con la coyuntura actual la emergencia sanitaria, las plataformas virtuales necesitan ser implementadas y actualizadas con diseños nuevos y/o fotografías para brindar información y eficiente gestión del alcalde actual, del mismo modo, los equipos informáticos necesitan ser actualizados y reemplazados.

### **Segundo**

El uso de la tecnología digital la atención al público en usuarios tiene un aumento significativo, por lo tanto, se hace necesario dar a conocer a la población usuarias, el uso de la plataforma virtual de forma masiva, a través de capacitaciones y estrategias de concientización, por todos los medios posibles.

### **Tercero**

En relación al uso de las plataformas virtuales con la identidad digital, no se cuenta con un personal especializado quien pueda orientar al usuario, a realizar sus respectivos trámites, de manera más sencilla acortando así el tiempo de espera.

### **Cuarto**

Con el servicio digital tiene falencias en su aplicación porque no cuenta con un programa de concientización, que llegue a toda la población usuaria. Por lo que la falta de conocimiento hace que los usuarios se sientan desconfiados del servicio que presta la entidad.

### **Quinto**

Lo concerniente al uso de la tecnología digital, muchos de los usuarios desconocen de su funcionamiento, y la dificultad que tiene para conectarse, lo que indica que existe una desconfianza en la seguridad digital por parte de la población usuarias y que sus datos están vulnerables, a cualquier suplantación perjudicándolos.



## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primero**

Asignar un presupuesto al área trámite documentaria y archivo para reforzar implementación y capacitación a los servidores públicos en la atención en forma virtual, y las mejoras respectivas en el diseño de la plataforma virtual, con el fin de mejorar la participación y la satisfacción de los usuarios estimulando la vista de los usuarios.

### **Segundo**

Implementar plataformas virtuales en la Municipalidad, y elaborar boletines de información para la población usuaria, así como también videos de cómo hacer uso de las plataformas, a través de publicidad y las redes sociales, como tutoriales, y llegar a los usuarios que poco conocen del servicio.

### **Tercero**

A los funcionarios y trabajadores hacer uso de las plataformas con más regularidad a fin de acostumbrar el uso de la plataforma, y la actualización de la plataforma de manera constante, y orientar a los usuarios mediante las actividades que desarrolla la Municipalidad, y explicar las bondades y beneficios de este servicio.

### **Cuarto**

Mejorar el servicio a los usuarios de la Municipalidad mediante aplicación y medios de información, para hacer llegar la notificación y estado en que se encuentra, con el uso de mensajes de texto, WhatsApp, y demás redes de comunicación.

### **Quinto**

Realizar una concientización en la población usuaria y hacer uso de la plataforma para evitar contagios en estos tiempos de coronavirus, y la eficacia de este para cualquier tipo de trámite.

## REFERENCIAS

- Allauca Castillo, W. J. (2018). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015*. [Tesis doctoral , Universidad Nacional Federico Villarreal]. [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF\\_d1eb6a816e89bcf86fb08bdd661c1c6b](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_d1eb6a816e89bcf86fb08bdd661c1c6b)
- Aranibar, Q. P. (2018). *Gobierno electronico y su implicancia en la gestion pública en la municipalidad Provincial de Yungay*. [tesis de maestria , Centro de Alto Estudios Nacionales] [http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/caen/120/T801\\_10690214\\_M.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/caen/120/T801_10690214_M.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arcentale, R. A., & Gamboa, P. J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación*, 1(3), 2939. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4591/1/Arcentales%20Macas%20Ricardo%20Alberto%20%281%29.pdf>
- Barragán, M. X., & Fabricio, G. V. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 10127. <https://core.ac.uk/reader/276552200>
- Carrión, B. G. (2019). *Estrategias de implemetacion de gobirtno electronico para mejorar la gestion pública en la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque*. [Tesis de Maestria , Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6320/Carri%c3%b3n%20Barco%20Gilberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cumana, W., & Marval, W. (2019). *Gobierno Electronico como herramienta de gestión pública en Venezuela*. [tesis de maestria Universidad de Iriente Nucleo de Sucre] . [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45605563/TESIS\\_WCyWM.pdf?1463168629=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUNIVERSIDAD\\_DE\\_ORIENTE\\_NUCLEO\\_DE\\_SUCRE\\_G.pdf&Expires=1622256668&Signature=eABNzPhlDkgg6uy0P5lg-rPdC0hfpErI7nO0bf9FilQ9VjQm6U77ssGm](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45605563/TESIS_WCyWM.pdf?1463168629=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUNIVERSIDAD_DE_ORIENTE_NUCLEO_DE_SUCRE_G.pdf&Expires=1622256668&Signature=eABNzPhlDkgg6uy0P5lg-rPdC0hfpErI7nO0bf9FilQ9VjQm6U77ssGm)

- Decreto Legislativo N° 1412. (2018). *Diario Oficial El Peruano*.  
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Del Maestro, C. M. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres*. 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49817/Del%20Maestro\\_CMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49817/Del%20Maestro_CMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ford, E. (2019). *El reto de la democracia digital hacia una ciudadanía interconectada*. (F. editorial, Ed.) <https://www.kas.de/documents/269552/269601/El+reto+de+la+democracia+digital+hacia+una+ciudadan%C3%ADa+interconectada.pdf/3c571428-98b1-c3b7-c47c-63cc5fb715ef?version=1.2&t=1574964153718>
- Gonzales, B., & Carvajal, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gest. polít. pública*, 29, Gest. polít. pública. doi:org/10.29265/gypp.v29i1.658.
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW - Hill Interamericana (Editores S.A. de C. V.) file:///C:/Users/user13/Downloads/1%20A%2026-roberto-hernandez-sampieri-christian-p.-mendoza-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cuali-spanish-edition-2018-mcgraw-hill-interamericana-de-espana-s.l.-libgen.lc\_.pdf
- Jose Ramon, G. G., Criado, J. I., & Téllez, M. J. (2017). Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados. (*Infotec*, 161-186.) <http://newtrust-cm.culturadelalegalidad.net/es/content/publicaciones/tecnolog%C3%ADas-de-informaci%C3%B3n-y-comunicaci%C3%B3n-en-la-administraci%C3%B3n-p%C3%ABlica>
- Linarez, A. J. (2020). *El gobierno electrónico como factor de innovación y desarrollo de la gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos-Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47287/Linarez\\_AJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47287/Linarez_AJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Lizardo, G. R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. [Tesis doctoral , Universidad Complutense de Madrid] . <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>
- Núñez, P. J. (2016). *Derecho de identidad digital en internet* . [Tesis de doctorado,].UNMSM.[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6252/Nunez\\_pj.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6252/Nunez_pj.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Olivera, P. D., & Rodríguez, B. A. (2017). Theoretical notes about information and communication access rights facing a debate for the Cuban context. *Alcance*.[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702017000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702017000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- ONU. (2020). *Prioridad de países latinoamericanos con mayor digitalización gubernamental*.<https://es.weforum.org/agenda/2020/10/los-paises-latinamericanos-con-mayor-digitalizacion-gubernamental/>
- Ormeño, S. C., & Valdez, C. H. (2019). *Propuesta de transformación digital alineada al plan estratégico de una entidad de control gubernamental del Estado Peruano luego de ser evaluados los procesos de TI utilizando COBIT 5 PAM*. [tesis de maestría Aplicadas] (UPC). [doi.org/10.19083/tesis/628216](https://doi.org/10.19083/tesis/628216)
- Osmith, f. (2020). COVID-19 and the telecommunications industry. <https://www.pwc.com/us/en/library/covid-19/coronavirus-telecommunicationimpact.html>
- Paz, D. Y., & Rivas, C. R. (2019). *Modelo de Evaluación de Procesos de TI basado en COBIT 5 PAM, CMMI Y EFQM: Un estudio de casos*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG\\_6e435668ba68ee4eb30c50009839f7da](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG_6e435668ba68ee4eb30c50009839f7da)
- Porrúa, M. A. (2019). *La agenda digital en america latina* . <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/author/mporrua/>

- Ríos, L. G., & Mustafá, I. Y. (2004). Origen De Los Actuales Procesos Administrativos. *Scientia Et Technica*, , pp. 231-236. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84912053038.pdf>
- Rodríguez, K. G., 1ortiz, O. J., Quiroz, A. I., & Parrales, M. L. (2020). El e-commerce y las Mipymes en tiempos de Covid-19. *Espacios*, 100 - 118. <https://revistaespacios.com/a20v41n42/a20v41n42p09.pdf>
- Romero, M. P. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales. Quito, 2017*,. [Tesis Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5568>
- Royo, M. S. (2018). El Gobierno electrónico en la rendición de cuentas de la administración local. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 37(137), 175-177 . Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/42784183>
- Ruiz, M. (2012). Reunión Regional de Evaluación y Estimaciones Demográficas ConBaseeninformacioncensal.[https://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/7/51497/S1cErrorReg\\_MRuiz.pdf](https://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/7/51497/S1cErrorReg_MRuiz.pdf)
- Ruiz, R. (2007). Análisis y síntesis. Historia y evolución del pensamiento científico. . *Biblioteca virtual de derecho, economía y ciencias sociales*. .
- Sabine Bährer Kohler. (2013). *Prevention in the Context of Living and Working* (Editores: Bährer-Kohler , Sabine (Ed.) ed.): ISBN 978-1-4614-4391-9. <https://www.springer.com/gp/book/9781461443902>
- Silva, R., Cruz, E., Méndez, I., & Hernández, J. Á. (2018). Sistema de Gestión Digital para mejorar los procesos administrativos de Instituciones de Educación Superior: Caso de estudio en la Universidad Autónoma Metropolitana. *Perspectiva Educativa, Formación de Profesores*, v, 104-134. <https://www.redalyc.org/pdf/3333/333328170006.pdf>
- Simón, A. W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion] .

[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)

- Smith, C. O. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. . *Journal of Applied Psychology*. .
- Tejeda, L. G. (01 de Mayo de 2018). Burnout Syndrome and Self-efficacy in Cabin Crew Members in Lima. (P. U. Javeriana, Ed.) *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú*.  
<https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI16-2.sbat>
- Titrek, O. P. (2008). The relationship among emotional intelligence (EQ), organizational justice (OJ), organizational citizenship behaviour. *International Journal of Academic Research.*, 8(4). doi:org/10.1111/1468-2389.00151
- Uturunco, P. E. (2017). *Evaluación De La Ejecución Presupuestal De La Municipalidad Distrital De Huancané, Periodos 2015-2016*. [Tesis de maestría , Universidad Nacional del Altiplano].  
[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6152/Uturunco\\_Pari\\_Erinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6152/Uturunco_Pari_Erinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vega, d. I., & Nieves, J. A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 1-18.  
[https://www.researchgate.net/publication/292359801\\_Procedimiento\\_para\\_la\\_Gestion\\_de\\_la\\_Supervision\\_y\\_Monitoreo\\_del\\_Control\\_Interno\\_Procedure\\_for\\_component\\_Supervising\\_and\\_Monitoring\\_management\\_of\\_the\\_Internal\\_Control](https://www.researchgate.net/publication/292359801_Procedimiento_para_la_Gestion_de_la_Supervision_y_Monitoreo_del_Control_Interno_Procedure_for_component_Supervising_and_Monitoring_management_of_the_Internal_Control)
- Velásquez, A. Y. (2017). *Impacto De La Transferencia Monetaria Condicionada Del Programa Juntos Sobre El Ingreso Del Hogar Beneficiario En El Perú, 2013 –2015*. Universidad Nacional Del Altiplano – Puno, [tesis de maestría].[http://181.176.163.136/bitstream/handle/UNAP/4902/Velasquez\\_Alanoca\\_Yosi\\_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.176.163.136/bitstream/handle/UNAP/4902/Velasquez_Alanoca_Yosi_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Veracierta, T. N., Cruz, C. L., & Cano, V. L. (2016). *Plan Estratégico Para El Mejoramiento Integral Sobre Las Falencias Del Impuesto Predial En Colombia: Una Revisión De Literatura*. Pontificia Universidad Javeriana, [tesis,demaestría].<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10>

554/19722/VeraciertaTalaveraNoheliaAlexandra2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Verona, J. (2019). <https://grupoverona.pe/>. [https://grupoverona.pe/la-auditoria-tributaria-preventiva/](https://grupoverona.pe/https://grupoverona.pe/la-auditoria-tributaria-preventiva/)

Yataco, R. C. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28128/yataco\\_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28128/yataco_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zapata, C. J., Arango, S. M., & Adarme Jaimes, W. P. (2010). Technological tools for companies management. *revistas.unal.edu.co*. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avances/article/view/26656/26997>

Zúñiga, P. A. (2019). *Análisis de los Lineamientos y Mecanismos para la elaboración y formulación de las Proformas Presupuestarias en las Entidades del Sector Público del Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil], <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9694/1/Tesis%20Ariana%20Zuniga%20Parada.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia

Título: Gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar - San Miguel 2021						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema General</b> ¿Existe relación entre la gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar San Miguel 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Existe relación entre la dimensión tecnología digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar San Miguel, 2021?</p> <p>b) ¿Existe relación entre la dimensión identidad digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar San Miguel, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar si existe relación entre la gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar – San Miguel, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Analizar si existe relación entre la dimensión tecnología digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.</p> <p>b) Analizar si existe relación entre la dimensión identidad digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe una relación significativa entre la gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar – San Miguel, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>a) Existe una relación significativa entre dimensión tecnología digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.</p> <p>b) Existe una relación significativa entre la dimensión identidad digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.</p> <p>c) Existe una relación significativa entre la dimensión servicio digital y</p>	<b>Variable independiente:</b> Gestión digital			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>X1.</b> Tecnología digital	Implementación de Infraestructura, tecnológica Uso de dispositivo móviles Contenidos digitales Aplicaciones informáticas	Ver el anexo (4)	<p><b>Escala Likert</b></p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>
			<b>X2.</b> Identidad digital	Uso de identificación digital Correo institucional Portal web.		
			<b>X3.</b> Servicio digital	Acceso de datos Acceso de bien Acceso de servicios Firmas electrónicas Certificados digitales		
<b>X4.</b> Seguridad digital	Medidas preventivas Medidas correctivas	<b>Rango ordinal</b> Inadecuado				



<p>c) ¿Existe relación entre la dimensión servicio digital y la atención al público en usuarios en la Municipalidad Provincial la Mar San Miguel, 2021?</p> <p>d) ¿Existe relación entre la dimensión seguridad digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar San Miguel, 2021?</p>	<p>c) Analizar si existe relación entre la dimensión servicio digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.</p> <p>d) Analizar si existe relación entre la dimensión seguridad digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.</p>	<p>la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.</p> <p>d) Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.</p>			Por mejorar Adecuado	
			<b>Variable dependiente (Y):</b> Atención al público en usuarios			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<b>Y1.</b> Estrategia y organización	Documentos de gestión Trabajo en equipo Actitud Comunicación Liderazgo	Ver el anexo (5)	<b>Ordinal Escala Likert</b> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. casi siempre 5. Siempre
			<b>Y2.</b> Canales de atención	Canal telefónico Canal presencial Canal virtual Canal móvil o itinerante		
<b>Y3.</b> Personal de atención	Perfil del puesto Inducción capacitación					
<b>Y4.</b> Mobiliario y equipamiento	Condiciones Equipamiento	<b>Rango ordinal</b> Inadecuado Por mejorar Adecuado				
<b>Tipo y diseño de la investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>				
<b>Método:</b> De tipo cuantificable. <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Descriptivo y correlacional <b>Nivel:</b> Explicativo <b>Diseño:</b> No experimental	<b>Población:</b> Estará conformado por 200 personas entre usuarios y población de la municipalidad provincial de Huamanga. <b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico por conveniencia <b>Tamaño de la muestra:</b> estará conformada por 79 personas	<b>Variable independiente:</b> Gestión digital <b>Técnica:</b> La encuesta <b>Instrumentos:</b> El cuestionario				
		<b>Variable dependiente:</b> Atención al público <b>Técnicas:</b> La encuesta <b>Instrumentos:</b> El cuestionario				

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 4 operacionalización de las variables

VARIABLE		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V. Independiente	GESTIÓN DIGITAL	Según la publicación del diario El Peruano (2018), el gobierno digital adoptó el Decreto No. 1412 para estipular que el gobierno digital incluye el uso correcto y estratégico de todos los componentes de la tecnología digital y el uso correcto de la tecnología digital en su conjunto. El uso sexual de estos datos brindará apoyo a las partes interesadas, creando así un mejor valor público para la administración pública, que apoyan la implementación y creación de contenidos y servicios digitales en los que participan todos los ciudadanos. A través del Decreto Legislativo N° 1412, la implementación del gobierno digital incluye un conjunto de reglas, principios, políticas y métodos que serán utilizados en las entidades de gestión pública. (Decreto No. 1412-2018-PCM, 2018)	Digitalización de gestión digital ha sido evaluada técnica utilizando encuesta por que busca la opinión de los usuarios de la municipalidad y la población usuaria de muestra representativa, el instrumento es el cuestionario	Tecnología digital	Implementación de Infraestructura tecnológica Uso de dispositivo móviles Contenidos digitales Aplicaciones informáticas	Ordinal Inadecuado Por mejorar Adecuado
				Identidad digital	Uso de identificación digital Correo institucional Portal web.	
				Servicio digital	Acceso de datos Acceso de bien Acceso de servicios Firmas electrónicas Certificados digitales	
				Seguridad digital	Medidas preventivas Medidas correctivas	
V. Dependiente	ATENCIÓN AL PÚBLICO	Cuando se ofrece una atención adecuada a las personas, permite que esta se posicione de las mentes de los mismos y que esto impacte en su resultado final. Puesto que cada persona que realice sus tramitaciones en su propio nombre requiere ser tratado correctamente, así como también de recibir servicios de calidad cuando esté llevando a cabo sus tramitaciones (Bolaños, 2015).	Para conocer la atención que se brinda al ciudadano, se recurrió a mediar las siguientes dimensiones: Accesibilidad a Transparencia y acceso de información, Atención y simplificación administrativa, Medición de gestión, Personal de atención.	Estrategia y organización	Documentos de gestión Trabajo en equipo Actitud Comunicación Liderazgo	Ordinal Inadecuado Por mejorar Adecuado
				Canales de atención	Canal telefónico Canal presencial Canal virtual Canal móvil o itinerante	
				Personal de atención	Perfil del puesto Inducción capacitación	
				Mobiliario y equipamiento	Condiciones Equipamiento	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 1 Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO: (GESTION DIGITAL)

Instrucciones: encantado en sus comentarios, para recolectar esta encuesta para recopilar información y determinar el estado actual de Municipalidad Provincial La Mar – San Miguel en términos de servicios en sitio web. Por lo tanto, es importante que su respuesta sea precisa. Con su apoyo, valoro su tiempo.

Nº	ÍTEMS	Valoración				
		1. nunca	2.. casi nunca	3. a veces	4. casi siempre	5. siempre
1	Considera que usted que la Municipalidad La Mar cuenta con la infraestructura digital para brindar información al público.					
2	Cree Ud. Que el uso de dispositivos informáticos es utilizado exclusivamente para las tareas asignadas.					
3	Considera Ud. en la página Web de la Municipalidad La Mar están actualizados los contenidos digitales referente a la gestión.					
4	Existe plataforma virtual de la Municipalidad La Mar y las aplicaciones digitales para realizar gestión Municipal.					
5	Cree Ud. la firma digital se realiza solamente con su DNI electrónico.					
6	Considera que solo con usar su identidad digital puede conectarse a los portales de servicios de Web de la Municipalidad.					
7	Considera usted ¿Que solo con su identidad digital puede comunicarse con otras instituciones para realizar trámites de servicios de manera no presencial?					
8	Considera que usted con su identidad digital puede simplificar procedimientos burocráticos en la Municipalidad.					
9	Usted consideraría que con un dispositivo lector de tarjeta puede identificarse para acceder a la información de la entidad.					
10	Considera favorable usar DNI electrónicos para identificación en la plataforma digital de La Municipalidad La Mar					
11	Considera que el otorgamiento de información pública a través de medios de internet por parte de la Municipalidad La Mar es adecuado.					
12	Considera que el portal Web de la Municipalidad La Mar está enlazada a <a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a> .					
13	Considera que existe un portal Web de la Municipalidad para los usuarios puedan realizar seguimientos trámites de documentos.					
14	Existe información básica de noticias respecto de Gestión Municipal, organizacional y servicios en su portal Web.					
15	Considera que los usuarios pueden realizar trámites documentarios mediante internet utilizando el servicio de mesa de partes virtual.					
16	Existe una red privada en la Municipalidad La Mar para las conexiones a Internet.					
17	Existe proxy para navegación y filtros en internet para usuarios de la Municipalidad La Mar.					

Fuente: Elaboración propia

## CUESTIONARIO: (ATENCIÓN AL PÚBLICO)

Instrucciones: encantado en sus comentarios, para recolectar esta encuesta para recopilar información y determinar el estado actual de Municipalidad Provincial La Mar – San Miguel en términos de servicios en sitio web. Por lo tanto, es importante que su respuesta sea precisa. Con su apoyo, valoro su tiempo.

Nº	ÍTEMS	valoración				
		1. nunca	2.. casi nunca	3. a veces	4. casi siempre	5. siempre
1	Usted tiene conocimiento del Plan Operativo Institucional (POI) que contiene actividades dirigidas a lograr las metas y objetivos de la Municipalidad.					
2	Considera usted que los servidores Públicos de la Municipalidad La Mar fomentan el trabajo en equipo y existe un clima organizacional.					
3	Considera usted que los funcionarios públicos tienen una actitud positiva en el trabajo.					
4	Considera que la Municipalidad brinda información mediante telecomunicaciones y radial de las actividades realizadas o por realizar.					
5	Considera usted que la Gerencia Municipal de la Municipalidad La Mar es la persona idónea para la conducción y dirigirse a la sociedad.					
6	Considera usted que la Municipalidad La Mar utiliza canales de atención acorde a las tendencias tecnológicas actuales.					
7	Considera que la entidad ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía con ventanillas para trámites, acceso de información, recepción de quejas y reclamos.					
8	Considera que la entidad cuenta con sitios Web para recibir consultas y transferencias de información sobre servicios públicos.					
9	Usted cree que es necesario que la entidad cuente con canal de atención zoom para atender a los ciudadanos.					
10	Considera que los profesionales están capacitados para priorizar la atención a los ciudadanos como mujeres embarazadas, madres, ancianos y discapacitados.					
11	Considera Usted, que la Municipalidad La Mar debe contratar al personal acorde al perfil de puesto según SERVIR para mejor atención a la ciudadanía.					
12	Cree que la oficina de Recursos Humanos induce a capacitación sobre procesos de trámite documentario.					
13	Existen las condiciones adecuadas de infraestructura, mobiliario, ventilación e iluminación para atención a la ciudadanía.					
14	Existen equipos electrónicos de información de última generación acorde al programa de Windows.					

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 5 determinación de la muestra

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{(N - 1)e^2 + Z^2 PQ}$$

Aplicando la fórmula para hallar la muestra representativa de la población:

Dónde:

- ✓ **P = 0.5 = 50%** Proporción Favorable
- ✓ **Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.5 = 50%** Proporción no Favorable
- ✓ **Z(1- $\alpha$ /2)** = Valor de la distribución normal según tablas estadísticas
- ✓ **Z(1- $\alpha$ /2) = Z (1-0.05/2) = Z (1-0.025) = 1.96**
- ✓ **e = 5% = 0.05** = Margen de error muestral
- ✓ **n = 200** población

Remplazando:

$$n = \frac{(200)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(200 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 131.7511$$

$$n = \frac{131.7511}{1 + \frac{131.7511}{200}} = 79.42 = 79$$

La muestra estuvo conformada por 79 personas

#### Ficha técnica de la variable 1

Denominación	: Cuestionario de Gestión digital
Tomado de	: Gonzales y Carvajal (2020)
Ámbito de aplicación	: Usuarios de la municipalidad provincial de la Mar
Tiempo	: 15 minutos
Forma de administración	: Colectivo
Adaptado por	: Quispe (2021)

#### Ficha técnica de la variable 2

Denominación	: Cuestionario de atención al Público
Tomado de	: Allauca, (2018)
Ámbito de aplicación	: Usuarios de la municipalidad provincial de la Mar
Tiempo	: 15 minutos
Forma de administración	: Colectiva
Adaptado por	: Quispe (2021)

*Tabla 7*  
*Estadística de fiabilidad*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión digital	,939	17
Atención al público	,951	14

#### Cuestionario

Interpretación: se muestra en la tabla que el resultado del alfa indica que el ,939 para la Gestión digital la fiabilidad es alta en un 93.9% de confiabilidad, mientras que en el cuestionario de la atención al usuario con un 95.1% de confiable, es decir los instrumentos se pueden aplicar en la investigación.

Anexo 2 prueba de normalidad de datos

*Tabla 8*  
Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
V1 GESTIÓN DIGITAL	79	100,0%	0	0,0%	79	100,0%
V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO	79	100,0%	0	0,0%	79	100,0%

*Nota:* Procesamiento de datos en software SPSS V24

**Tabla 9**

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 GESTIÓN DIGITAL	,315	79	,000	,805	79	,000
V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO	,331	79	,000	,804	79	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:**

Según la prueba de normalidad, vamos a utilizar el estadístico de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra de la investigación es mayor de 50, y según la el nivel de significancia es menor que 0,05, por lo tanto, los resultados no son normales y si no son normales utilizaremos el estadístico no paramétrico de rho de spearman.

## Cuadro de correlación de Spearman

---

<b>RANGO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta.
<b>-0,9 a -0,99</b>	Correlación negativa muy alta.
<b>-0,7 a -0,89</b>	Correlación negativa alta.
<b>-0,4 a -0,69</b>	Correlación negativa moderada.
<b>-0,2 a -0,39</b>	Correlación negativa baja.
<b>-0,01 a -0,19</b>	Correlación negativa muy baja.
<b>0</b>	Correlación nula.
<b>0,01 a 0,19</b>	Correlación positiva muy baja.
<b>0,2 a 0,39</b>	Correlación positiva baja.
<b>0,4 a 0,69</b>	Correlación positiva moderada.
<b>0,7 a 0,89</b>	Correlación positiva alta.
<b>0,9 a 0,99</b>	Correlación positiva muy alta.
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecta.

---

Nota: recuperado de (Reguant, Vilà, & Torrado, 2018)

Elaboración: Propia



Anexo 3 tablas cruzadas

**Tablas cruzadas**

*Tabla 10*

*Resultados de contingencia de la Hipótesis general*

TABLA CRUZADA V1 GESTIÓN DIGITAL * V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO							
			V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO				Total
			BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
			<b>V1 GESTIÓN DIGITAL</b>	BAJO	Recuento	2	
% del total	2,0%	0,0%			0,0%	0,0%	2,0%
REGULAR	Recuento	0		46	0	0	46
	% del total	0,0%		46,0%	0,0%	0,0%	46,0%
BUENO	Recuento	0		0	27	0	27
	% del total	0,0%		0,0%	27,0%	0,0%	27,0%
EXCELENTE	Recuento	0		0	0	25	25
	% del total	0,0%		0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
Total	Recuento	2		46	27	25	79
	% del total	2,0%		46,0%	27,0%	25,0%	100,0%

*Nota:* Procesamiento de datos en software SPSS V24

Elaboración: Propia

**Interpretación:**

Según la tabla 13 muestra que la relación de la variable Gestión digital y la atención al público, es baja en un 2%, mientras que el nivel regular la relación es de 46%, del mismo modo en el nivel bueno es de 27% y el nivel excelente es de 25% entre las dos variables.

## Tablas cruzadas

Tabla 11

### Resultados de contingencia de la Hipótesis específica

---

TABLA CRUZADA D1 DIMENSIÓN TECNOLOGÍA DIGITAL \* V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

		V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO				Total	
		BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE		
D1 DIMENSIÓN TECNOLOGÍA DIGITAL	BAJO	Recuento	5	0	0	0	5
		% del total	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%
	REGULAR	Recuento	0	31	0	0	31
		% del total	0,0%	31,0%	0,0%	0,0%	31,0%
	BUENO	Recuento	0	0	35	0	35
		% del total	0,0%	0,0%	35,0%	0,0%	35,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	0	0	29
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	29,0%	29,0%
	Total	Recuento	5	31	35	29	79
		% del total	5,0%	31,0%	35,0%	29,0%	100,0%
		total					

---

*Nota:* Procesamiento de datos en software SPSS V24  
Elaboración: Propia

### Interpretación

Según la tabla 14 se tiene que la relación entre la dimensión confianza con el cliente y la variable fidelización del cliente, es baja en un 5% y es regular en un 31%, en el nivel bueno un 35% y por último en el nivel excelente, un 29% entre la dimensión y la variable.

## Tablas cruzadas

Tabla 12

### Resultados de contingencia de la Hipótesis específica 2

Tabla cruzada D2 DIMENSIÓN IDENTIDAD DIGITAL \* V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO

		V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO				Total	
		BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE		
D2 DIMENSIÓN IDENTIDAD DIGITAL	BAJO	Recuento	5	0	0	0	5
		% del total	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%
	REGULAR	Recuento	0	40	0	0	40
		% del total	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	40,0%
	BUENO	Recuento	0	0	23	0	23
		% del total	0,0%	0,0%	23,0%	0,0%	23,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	0	32	32
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	32,0%	32,0%
	Total	Recuento	5	40	23	32	79
		% del total	5,0%	40,0%	23,0%	32,0%	100,0%

*Nota:* Procesamiento de datos en software SPSS V24

Elaboración: Propia

### Interpretación:

Según la tabla 15 se tiene que la relación entre la dimensión compromiso con el cliente y la variable fidelización del cliente, es baja en un 5% y es regular en un 40%, en el nivel bueno un 23% y por último en el nivel excelente, un 32% entre la dimensión y la variable.

## Tablas cruzadas

Tabla 13

### Resultados de contingencia de la Hipótesis específica 3

		V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO				Total	
		BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE		
D3 DIMENSIÓN SERVICIO DIGITAL	BAJO	Recuento	12	0	0	0	12
		% del total	12,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,0%
	REGULAR	Recuento	0	47	0	0	47
		% del total	0,0%	47,0%	0,0%	0,0%	47,0%
	BUENO	Recuento	0	0	16	0	16
		% del total	0,0%	0,0%	16,0%	0,0%	16,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	0	25	25
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
	Total	Recuento	12	47	16	25	79
		% del total	12,0%	47,0%	16,0%	25,0%	100,0%

*Nota:* Procesamiento de datos en software SPSS V24

Elaboración: Propia

### Interpretación:

Según la tabla 16 se tiene que la relación entre la dimensión satisfacción del cliente y la variable fidelización del cliente, es baja en un 12% y es regular en un 47%, en el nivel bueno un 16% y por último en el nivel excelente, un 25% entre la dimensión y la variable.

## Tablas cruzadas

### Tabla 14

#### Resultados de contingencia de la hipótesis específica 4

TABLA CRUZADA D4 DIMENSIÓN SEGURIDAD DIGITAL \* V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO

		V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO				Total	
		BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE		
D4 DIMENSIÓN SEGURIDAD DIGITAL	BAJO	Recuento	36	0	0	0	36
		% del total	46,0%	0,0%	0,0%	0,0%	46,0%
	REGULAR	Recuento	0	9	0	0	9
		% del total	0,0%	12,0%	0,0%	0,0%	12,0%
	BUENO	Recuento	0	0	13	0	13
		% del total	0,0%	0,0%	16%	0,0%	16,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	0	21	21
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	26,0%	26,0%
	Total	Recuento	36	9	13	21	79
		% del total	46,0%	12,0%	16,0%	26,0%	100,0
							%

Nota: Procesamiento de datos en software SPSS V24

Elaboración: Propia

#### Interpretación:

Se observa en la tabla 17 el 46% de los encuestados indica el nivel bajo, mientras que el 12% indicaron el nivel regular, el 16% indica el nivel bueno, finalmente para el 26% indico el nivel excelente.

## Prueba de Hipótesis general

**Ho.** No existe una relación significativa entre la gestión digital y la atención al público de la Municipalidad Provincial La Mar – San Miguel, 2021.

**H1.** Existe una relación significativa entre la gestión digital y la atención al público de la Municipalidad Provincial La Mar – San Miguel, 2021.

Tabla 15 prueba de hipótesis

Correlaciones				
			V1 GESTIÓN DIGITAL	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO
Rho de Spearman	V1 GESTIÓN DIGITAL	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	79	79	
	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO	Coeficiente de correlación	,781**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	79	79	

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

*Nota:* Procesamiento de datos en software SPSS V24

Elaboración: Propia

Como el coeficiente Rho de Spearman es de 0,781\*\* y de acuerdo al baremo de estimación de corrección de spearman existe una correlación positiva alta, además, el nivel de significancia es menor que 0,05, esto indica que, si existe relación entre las variables, luego pudo concluir que aceptó la H1. y rechazó la hipótesis Ho.

## Prueba de Hipótesis específico 1

**Ho.** No existe una relación significativa entre la dimensión tecnología digital y la atención al público de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

**H1.** Existe una relación significativa entre la dimensión tecnología digital y la atención al público de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

**Tabla 16**

Prueba de Hipótesis específico 1

<b>Correlaciones</b>				
			D1 DIMENSIÓN TECNOLOGÍA DIGITAL	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO
Rho de Spearman	D1 DIMENSIÓN TECNOLOGÍA DIGITAL	Coeficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO	N	79	79
		Coeficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

*Nota:* Procesamiento de datos en software SPSS V24

Elaboración: Propia

### Interpretación

Como el coeficiente rho de Spearman es de ,719\*\* y de acuerdo al baremo de estimación de corrección de Spearman existe una correlación positiva alta, además, el nivel de significancia es menor que 0,05, esto indica que, si existe relación entre las variables, en conclusión, se acepta la H1 de la investigación, y rechaza la hipótesis Ho.

Se concluye que la hipótesis específica 1 de la investigación es válida, por lo tanto, existe una correlación positiva alta Afirmando que: Existe una relación significativa entre dimensión tecnología digital y la atención al público de la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021. De la misma, se concluye que a mayor uso de la tecnología digital la atención al público tiene un aumento significativo.

## Prueba de Hipótesis específico 2

**Ho.** No existe una relación significativa entre la dimensión identidad digital y la atención al público en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

**H1.** Existe una relación significativa entre la dimensión identidad digital y la atención al público en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

**Tabla 17**

Prueba de Hipótesis específico 2

Correlaciones				
		D2 DIMENSIÓN IDENTIDAD DIGITAL		V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO
Rho de Spearman	D2 DIMENSIÓN IDENTIDAD DIGITAL	Coefficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO	Coefficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

*Nota:* Procesamiento de datos en software SPSS V24

Elaboración: Propia

**Interpretación:** Se concluye que la hipótesis específica 2 existe una correlación positiva alta, y afirma que: Existe una relación significativa entre la dimensión identidad digital y la atención al público en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

## Prueba de Hipótesis específico 3

### Formulación de las Hipótesis estadísticas

**Ho.** No Existe una relación significativa entre la dimensión servicio digital y la atención al público en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

**H1.** Existe una relación significativa entre la dimensión servicio digital y la atención al público en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.



**Tabla 18**

Prueba de Hipótesis específico 3

<b>Correlaciones</b>				
			D3 DIMENSIÓN SERVICIO DIGITAL	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO
Rho de Spearman	D3 DIMENSIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,383**
	SERVICIO DIGITAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO	Coefficiente de correlación	,383**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

**Interpretación:** Se concluyó que la hipótesis específica 3 planteada en la investigación es válida, con un resultado de correlación positiva baja y en la que afirma que: Existe una relación significativa entre la dimensión servicio digital y la atención al público en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

#### Prueba de Hipótesis específico 4

**Ho.** No existe una relación significativa entre la dimensión seguridad digital y la atención al público en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

**H1.** Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad digital y la atención al público en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021.

**Tabla 19**

Prueba de Hipótesis específico 4

<b>Correlaciones</b>				
			D4 DIMENSIÓN SEGURIDAD DIGITAL	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO
Rho de Spearman	D4 DIMENSIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,-309
	SEGURIDAD DIGITAL	Sig. (bilateral)	.	,250
		N	79	79
	V2 ATENCIÓN AL PÚBLICO	Coefficiente de correlación	,-309	1,000
		Sig. (bilateral)	,250	.
		N	79	79

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

*Nota:* Procesamiento de datos en software SPSS V24

Elaboración: Propia

**Interpretación:** Se concluye que la hipótesis específica 4 planteada en la investigación no es válida, con un resultado de correlación positiva baja, sin embargo, la significancia bilateral es mayor que 0,05 de lo cual afirma que: No Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad digital y la atención al público en la Municipalidad Provincial la Mar - San Miguel, 2021. De lo que se indica que existe una desconfianza en la seguridad digital por parte de la población.

## Anexo 5 Cartas de presentación a los expertos para la validación

	<b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>	
<i>"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"</i>		
Lima, 28 de Mayo de 2021		
<b>Carta P. 086-2021-UCV-EPG-SP</b>		
Ing. ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA MAR - SAN MIGUEL ALCALDE MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA MAR - SAN MIGUEL		
De mi mayor consideración:		
Es grato dirigirme a usted, para presentar a <b>QUISPE BELTRAN, FIDEL</b> ; identificada con DNI N° 42226749 y código de matrícula N° 7000818872; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:		
<b>GESTIÓN DIGITAL Y LA ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA MAR - SAN MIGUEL 2021.</b>		
En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).		
Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.		
Atentamente,		
<b>Ruth Angélica Chicana Becerra</b> Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales Universidad César Vallejo		
Somos la universidad de los que quieren salir adelante.	 <a href="http://ucv.edu.pe">ucv.edu.pe</a>	



## CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Por la presente se hace constar lo siguiente:

Que el señor **FIDEL QUISPE BELTRAN**, identificado con DNI N° 42226749, estudiante Filiar Lima Norte del posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y en objeto de llevar a cabo su tesis para obtener el Grado Académico en Gestión Pública, denominada: **Gestión digital y la atención al público de la Municipalidad Provincial La Mar - San Miguel 2021**, por consiguiente se hace extensiva la **autorización** para recojo de reposición digital de información con la finalidad de elaborar su informe de investigación.

Ayacucho, 26 de mayo del 2021



## Anexo 6 Validación del contenido del instrumento

Variable	Dimensiones	indicadores	Nº	ítems	Niveles o rangos
Variable independiente Gestión digital	Tecnología digital	Implementación tecnológica	1	Considera que usted que la Municipalidad La Mar cuenta con la infraestructura digital para brindar información al público.	(5-11) Inadecuado (12-19) Por mejorar (20-25) Adecuado
		Uso de dispositivo móviles	2	Cree Ud. Que el uso de dispositivos informáticos es utilizado exclusivamente para las tareas asignadas.	
		Contenidos digitales	3	Considera Ud. en la página Web de la Municipalidad La Mar está actualizado los contenidos digitales referente a la gestión.	
		Aplicaciones digitales	4	Existe plataforma virtual de la Municipalidad La Mar y las aplicaciones digitales para realizar gestión Municipal.	
		Firmas electrónicas	5	Cree Ud. la firma digital se realiza solamente con su DNI electrónico.	
	Identidad digital	Mecanismo de identificación	6	Considera que solo con usar su identidad digital puede conectarse a los portales de servicios de Web de la Municipalidad.	(5-11) Inadecuado (12-19) Por mejorar (20-25) Adecuado
		Mecanismo de verificación	7	Considera usted que solo con su identidad digital puede comunicarse con otras instituciones para realizar trámites de servicios de manera no presencial.	
		Capacidad de relación	8	Considera que usted con su identidad digital puede simplificar procedimientos burocráticos en la Municipalidad.	
		Capacidad interrelación	9	Usted consideraría que con un dispositivo lector de tarjeta puede identificarse para acceder a la información de la entidad.	
		Efectos jurídicos	10	Considera favorable usar DNI electrónicos para identificación en la plataforma digital de La Municipalidad La Mar.	
	Servicio digital	Entrega de información	11	Considera que el otorgamiento de información Pública a través de medios de internet por parte de la MPLM-SM es adecuado.	(5-11) Inadecuado (12-19) Por mejorar (20-25) Adecuado
		Acceso de bienes	12	Considera que el portal Web de la Municipalidad La Mar está enlazada a <a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a> .	
		Acceso de servicios	13	Considera que existe un portal Web de la Municipalidad para los usuarios pueden realizar seguimientos trámite de documentos.	
		Certificados digitales	14	Existe información básica de noticias respecto de Gestión Municipal, organizacional y servicios en su portal Web.	
		Provisión de información	15	Considera que los usuarios pueden realizar trámites documentarios mediante internet utilizando el servicio de mesa de partes virtual.	
	Seguridad digital	Medidas preventivas	16	Existe una red privada en la Municipalidad La Mar para las conexiones a Internet.	(2-4) Inadecuado (5-7) Por mejorar (8-10) Adecuado
		Medidas correctivas	17	Existe proxy para navegación y filtros en internet para usuarios de la Municipalidad La Mar	

Fuente: Elaboración propia.

Variable	Dimensiones	indicadores	Nº	ítems	Niveles y rangos
Variable dependiente atención al público	Estrategia y Organizacional	Documentos de gestión	1	Usted tiene conocimiento del Plan Operativo Institucional (POI) que contiene actividades dirigidas a lograr las metas y objetivos de la Municipalidad.	(5-11) Inadecuado (12-19) Por mejorar (20-25) Adecuado
		Trabajo en equipo	2	Considera usted que los servidores Públicos de la Municipalidad La Mar fomentan el trabajo en equipo y existe un clima organizacional.	
		Actitud	3	Considera usted que los funcionarios Públicos tienen una actitud positiva en el trabajo.	
		Comunicación	4	Considera que la Municipalidad brinda información mediante telecomunicaciones y radial de las actividades realizadas o por realizar.	
		Liderazgo	5	Considera usted que la Gerencia Municipal de la Municipalidad La Mar es la persona idónea para la conducción y dirigirse a la sociedad.	
	Canales de atención	Canal telefónico	6	Considera usted que la Municipalidad La Mar utiliza canales de atención acorde a las tendencias tecnológicas actuales.	(4-9) Inadecuado 10-15) Por mejorar (16-20) Adecuado
		Canal presencial	7	Considera que la entidad ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía con ventanillas para trámites, acceso de información, recepción de quejas y reclamos.	
		Canal virtual	8	Considera que la entidad cuenta con sitios Web para recibir consultas y transferencias de información sobre servicios públicos.	
		Canal zoom	9	Usted cree que es necesario que la entidad cuente con canal de atención zoom para atender a los ciudadanos.	
	Personal de atención	Perfil de puesto	10	Considera que los profesionales están capacitados para priorizar la atención a los ciudadanos como mujeres embarazadas, madres, ancianos y discapacitados.	(3-7) Inadecuado (8-12) Por mejorar (13-15) Adecuado
		Inducción	11	Considera Usted, que la Municipalidad La Mar debe contratar al personal acorde al perfil de puesto según SERVIR para mejor atención a la ciudadanía.	
		Capacidad técnica	12	Cree que la oficina de Recursos Humanos induce a capacitación sobre procesos de trámite documentario.	
	Mobiliario y equipamiento	Condiciones	13	Existen las condiciones adecuadas de infraestructura, mobiliario, ventilación e iluminación para atención a la ciudadanía.	(2-4) Inadecuado (5-7) Por mejorar (8-10) Adecuado
		Equipamiento	14	Existen equipos electrónicos de información de la última generación acorde al programa de Windows.	

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 8 Certificados de validez del instrumento

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (GESTION DIGITAL) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA MAR – SAN MIGUEL, 2021

N°	VARIABLE N° 1 GESTION DIGITAL DIMENSION / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Recomendación
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TECNOLOGÍA DIGITAL</b>							
1	Considera que usted que la Municipalidad La Mar cuenta con la infraestructura digital para brindar información al Público.	✓		✓		✓		
2	Cree Ud. Qué el uso de dispositivos de informáticos es utilizado exclusivamente para las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. en la página Web de la Municipalidad La Mar esta actualizado los contenidos digitales referente a la gestión.	✓		✓		✓		
4	Existe plataforma virtual de la Municipalidad La Mar y las aplicaciones digitales para realizar gestión Municipal.	✓		✓		✓		
5	Cree Ud. la firma digital se realiza solamente con su DNI electrónico.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DIGITAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted solo con usar su identidad digital puede conectarse a los portales de servicios de Web de la Municipalidad.	✓		✓		✓		
7	Considera usted Qué solo con su identidad digital puede comunicarse con otras instituciones para realizar trámite de servicios de manera no presencial.	✓		✓		✓		
8	Considera usted con su identidad digital puede simplificar procedimientos burocráticos en la Municipalidad	✓		✓		✓		
9	Usted consideraría que con un dispositivo lector de tarjeta puede identificación para acceder la información de la entidad.	✓		✓		✓		
10	Considera favorable usar DNI electrónicos para identificación en la plataforma digital de La Municipalidad La Mar.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: SERVICIO DIGITAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el otorgamiento de información Público a través de medios de internet por parte de la Municipalidad La Mar es adecuado.	✓		✓		✓		
12	Considera que el portal Web de la Municipalidad La Mar esta enlazada a www.gob.pe.	✓		✓		✓		
13	Considera que existe un portal Web de la Municipalidad para los usuarios pueden realizar seguimientos tramite de documentos.	✓		✓		✓		
14	Existe la información básica de noticia respecto de Gestión Municipal, organizacional y servicios en su portal Web.	✓		✓		✓		
15	Considera que los usuarios pueden realizar trámites documentarios mediante internet utilizando el servicio de mesa de partes virtual.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD DIGITAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existe una red privada en la Municipalidad La Mar para las conexiones a Internet.	✓		✓		✓		
17	Existe proxy para navegación y filtros en internet para usuarios de la Municipalidad La Mar	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIO) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA MAR – SAN MIGUEL, 2021**

VARIABLE N° 2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIO							
DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIA Y ORGANIZACIONAL							
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Usted tiene conocimiento del Plan Operativo Institucional (POI) que contiene actividades dirigidas a lograr los metas y objetivos de la Municipalidad.	✓		✓		✓	
2	Considera usted que los servidores Públicos de la Municipalidad La Mar fomentan trabajo en equipo y existe un clima organizacional.	✓		✓		✓	
3	Considera usted que los funcionarios Públicos tienen una actitud positiva en el trabajo	✓		✓		✓	
4	Considera que la Municipalidad brinda información mediante telecomunicaciones y radial de las actividades realizadas o por realizar.	✓		✓		✓	
5	Considera usted que la Gerencia Municipal de la Municipalidad La Mar es la persona idónea para la conducción y dirigirse a la sociedad.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: CANALES DE ATENCIÓN							
	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que la Municipalidad La Mar utiliza canales de atención acorde a las tendencias tecnológicas actuales.	✓		✓		✓	
7	Considera que la entidad ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía con ventanillas para tramites, acceso de información, recepción de quejas y reclamos.	✓		✓		✓	
8	Considera que la entidad cuenta con sitios Web para recibir consultas y transferencias de información sobre servicios públicos.	✓		✓		✓	
9	Usted cree que es necesario que la entidad cuente con canal de atención zoom para atender a los ciudadanos.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: PERSONAL DE ATENCIÓN							
	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera que los profesionales están capacitados para priorizar la atención a los ciudadanos como mujeres embarazadas, madres, ancianos y discapacitados.	✓		✓		✓	
11	Considera Usted, que la Municipalidad La Mar debe contratar al personal acorde al perfil de puesto según SERVIR para mejor atención a la ciudadanía	✓		✓		✓	
12	Cree que la oficina de Recursos Humanos induce a capacitación sobre procesos de trámite documentario.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: MOVILIARIO EQUIPAMIENTO							
	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existen las condiciones adecuadas de infraestructura, mobiliario, ventilación e iluminación para atención a la ciudadanía.	✓		✓		✓	
14	Existe equipos electrónicos de información de la última generación acorde al programa de Windows.	✓		✓		✓	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable                    No aplicable [ ]

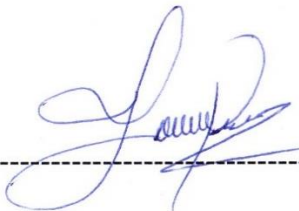
Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ..... Mg. DENISSA IDA PARDO SOTO                   DNI: 48167004.....

Especialidad del validador:..... GESTIÓN PÚBLICA.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

..... 14 de mayo del 2021.....



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (GESTION DIGITAL) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA MAR – SAN MIGUEL, 2021**

N°	VARIABLE N° 1 GESTION DIGITAL DIMENSION / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Recomendación
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TECNOLOGÍA DIGITAL</b>							
1	Considera que usted que la Municipalidad La Mar cuenta con la infraestructura digital para brindar información al Público.	/		/		/		
2	Cree Ud. Qué el uso de dispositivos de informáticos es utilizado exclusivamente para las tareas asignadas.	/		/		/		
3	Considera Ud. en la página Web de la Municipalidad La Mar esta actualizado los contenidos digitales referente a la gestión.	/		/		/		
4	Existe plataforma virtual de la Municipalidad La Mar y las aplicaciones digitales para realizar gestión Municipal.	/		/		/		
5	Cree Ud. la firma digital se realiza solamente con su DNI electrónico.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DIGITAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted solo con usar su identidad digital puede conectarse a los portales de servicios de Web de la Municipalidad.	/		/		/		
7	Considera usted Qué solo con su identidad digital puede comunicarse con otras instituciones para realizar trámite de servicios de manera no presencial.	/		/		/		
8	Considera usted con su identidad digital puede simplificar procedimientos burocráticos en la Municipalidad	/		/		/		
9	Usted consideraría que con un dispositivo lector de tarjeta puede identificación para acceder la información de la entidad.	/		/		/		
10	Considera favorable usar DNI electrónicos para identificación en la plataforma digital de La Municipalidad La Mar.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: SERVICIO DIGITAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el otorgamiento de información Público a través de medios de internet por parte de la Municipalidad La Mar es adecuado.	/		/		/		
12	Considera que el portal Web de la Municipalidad La Mar esta enlazada a <a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a> .	/		/		/		
13	Considera que existe un portal Web de la Municipalidad para los usuarios pueden realizar seguimientos tramite de documentos.	/		/		/		
14	Existe la información básica de noticia respecto de Gestión Municipal, organizacional y servicios en su portal Web.	/		/		/		
15	Considera que los usuarios pueden realizar trámites documentarios mediante internet utilizando el servicio de mesa de partes virtual.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD DIGITAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existe una red privada en la Municipalidad La Mar para las conexiones a Internet.	/		/		/		
17	Existe proxy para navegación y filtros en internet para usuarios de la Municipalidad La Mar	/		/		/		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIO) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA MAR – SAN MIGUEL, 2021**

VARIABLE Nº 2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIO								
DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIA Y ORGANIZACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Usted tiene conocimiento del Plan Operativo Institucional (POI) que contiene actividades dirigidas a lograr los metas y objetivos de la Municipalidad.	/		/		/		
2	Considera usted que los servidores Públicos de la Municipalidad La Mar fomentan trabajo en equipo y existe un clima organizacional.	/		/		/		
3	Considera usted que los funcionarios Públicos tienen una actitud positiva en el trabajo	/		/		/		
4	Considera que la Municipalidad brinda información mediante telecomunicaciones y radial de las actividades realizadas o por realizar.	/		/		/		
5	Considera usted que la Gerencia Municipal de la Municipalidad La Mar es la persona idónea para la conducción y dirigirse a la sociedad.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: CANALES DE ATENCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que la Municipalidad La Mar utiliza canales de atención acorde a las tendencias tecnológicas actuales.	/		/		/		
7	Considera que la entidad ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía con ventanillas para tramites, acceso de información, recepción de quejas y reclamos.	/		/		/		
8	Considera que la entidad cuenta con sitios Web para recibir consultas y transferencias de información sobre servicios públicos.	/		/		/		
9	Usted cree que es necesario que la entidad cuente con canal de atención zoom para atender a los ciudadanos.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: PERSONAL DE ATENCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera que los profesionales están capacitados para priorizar la atención a los ciudadanos como mujeres embarazadas, madres, ancianos y discapacitados.	/		/		/		
11	Considera Usted, que la Municipalidad La Mar debe contratar al personal acorde al perfil de puesto según SERVIR para mejor atención a la ciudadanía	/		/		/		
12	Cree que la oficina de Recursos Humanos induce a capacitación sobre procesos de trámite documentario.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: MOVILIARIO EQUIPAMIENTO		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existen las condiciones adecuadas de infraestructura, mobiliario, ventilación e iluminación para atención a la ciudadanía.	/		/		/		
14	Existe equipos electrónicos de información de la última generación acorde al programa de Windows.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []                    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Fernán Lopez Bellido ..... DNI: 41583737 .....

Especialidad del validador:..... Gestión Pública .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

..... 17 de 05 del 2021 .....



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (GESTION DIGITAL) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA MAR – SAN MIGUEL, 2021**

N°	VARIABLE N° 1 GESTION DIGITAL DIMENSION / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Recomendación
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TECNOLOGÍA DIGITAL</b>							
1	Considera que usted que la Municipalidad La Mar cuenta con la infraestructura digital para brindar información al Público.	✓		✓		✓		
2	Cree Ud. Qué el uso de dispositivos de informáticos es utilizado exclusivamente para las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. en la página Web de la Municipalidad La Mar esta actualizado los contenidos digitales referente a la gestión.	✓		✓		✓		
4	Existe plataforma virtual de la Municipalidad La Mar y las aplicaciones digitales para realizar gestión Municipal.	✓		✓		✓		
5	Cree Ud. la firma digital se realiza solamente con su DNI electrónico.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DIGITAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Considera usted solo con usar su identidad digital puede conectarse a los portales de servicios de Web de la Municipalidad.	✓		✓		✓		
7	Considera usted Qué solo con su identidad digital puede comunicarse con otras instituciones para realizar trámite de servicios de manera no presencial.	✓		✓		✓		
8	Considera usted con su identidad digital puede simplificar procedimientos burocráticos en la Municipalidad	✓		✓		✓		
9	Usted consideraría que con un dispositivo lector de tarjeta puede identificación para acceder la información de la entidad.	✓		✓		✓		
10	Considera favorable usar DNI electrónicos para identificación en la plataforma digital de La Municipalidad La Mar.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: SERVICIO DIGITAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Considera que el otorgamiento de información Público a través de medios de internet por parte de la Municipalidad La Mar es adecuado.	✓		✓		✓		
12	Considera que el portal Web de la Municipalidad La Mar esta enlazada a <a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a> .	✓		✓		✓		
13	Considera que existe un portal Web de la Municipalidad para los usuarios pueden realizar seguimientos tramite de documentos.	✓		✓		✓		
14	Existe la información básica de noticia respecto de Gestión Municipal, organizacional y servicios en su portal Web.	✓		✓		✓		
15	Considera que los usuarios pueden realizar trámites documentarios mediante internet utilizando el servicio de mesa de partes virtual.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD DIGITAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Existe una red privada en la Municipalidad La Mar para las conexiones a Internet.	✓		✓		✓		
17	Existe proxy para navegación y filtros en internet para usuarios de la Municipalidad La Mar	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIO) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA MAR – SAN MIGUEL, 2021**

VARIABLE Nº 2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIO							
DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIA Y ORGANIZACIONAL							
		Si	No	Si	No	Si	No
1	Usted tiene conocimiento del Plan Operativo Institucional (POI) que contiene actividades dirigidas a lograr los metas y objetivos de la Municipalidad.	✓		✓		✓	
2	Considera usted que los servidores Públicos de la Municipalidad La Mar fomentan trabajo en equipo y existe un clima organizacional.	✓		✓		✓	
3	Considera usted que los funcionarios Públicos tienen una actitud positiva en el trabajo	✓		✓		✓	
4	Considera que la Municipalidad brinda información mediante telecomunicaciones y radial de las actividades realizadas o por realizar.	✓		✓		✓	
5	Considera usted que la Gerencia Municipal de la Municipalidad La Mar es la persona idónea para la conducción y dirigirse a la sociedad.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: CANALES DE ATENCIÓN							
		Si	No	Si	No	Si	No
6	Considera usted que la Municipalidad La Mar utiliza canales de atención acorde a las tendencias tecnológicas actuales.	✓		✓		✓	
7	Considera que la entidad ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía con ventanillas para tramites, acceso de información, recepción de quejas y reclamos.	✓		✓		✓	
8	Considera que la entidad cuenta con sitios Web para recibir consultas y transferencias de información sobre servicios públicos.	✓		✓		✓	
9	Usted cree que es necesario que la entidad cuente con canal de atención zoom para atender a los ciudadanos.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: PERSONAL DE ATENCIÓN							
		Si	No	Si	No	Si	No
10	Considera que los profesionales están capacitados para priorizar la atención a los ciudadanos como mujeres embarazadas, madres, ancianos y discapacitados.	✓		✓		✓	
11	Considera Usted, que la Municipalidad La Mar debe contratar al personal acorde al perfil de puesto según SERVIR para mejor atención a la ciudadanía	✓		✓		✓	
12	Cree que la oficina de Recursos Humanos induce a capacitación sobre procesos de trámite documentario.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: MOVILIARIO EQUIPAMIENTO							
		Si	No	Si	No	Si	No
13	Existen las condiciones adecuadas de infraestructura, mobiliario, ventilación e iluminación para atención a la ciudadanía.	✓		✓		✓	
14	Existe equipos electrónicos de información de la última generación acorde al programa de Windows.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hoy Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []                   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Wilfredo Quinta Solís                   DNI: 42702920

Especialidad del validador: Gestión Pública

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

20 de Mayo del 2021

  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 6 Tabulación de la encuesta variable Gestión digital

Tabla 20 Tabulación variable Gestión digital

ENCUESTAS TABULADAS Quispe Beltrán Fidel - Excel (Error de activación de productos)																															
Inic. ses.																															
Archivos Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Power Pivot ¿Qué desea hacer?																															
Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición																															
AK92																															
	VARIABLE GESTION DIGITAL																	VARIABLE ATENCION AL PUBLICO													
	TECNOLOGIA DIGITAL					IDENTIDAD DIGITAL					SERVICIO DIGITAL							SEGURIDAD DIGITAL				TOTAL	ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL					CANALES DE ATE			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7						
1 ENCUESTA 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4					
2 ENCUESTA 2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4					
3 ENCUESTA 3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5					
4 ENCUESTA 4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	5	5	4	5	4	5	5					
5 ENCUESTA 5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3						
6 ENCUESTA 6	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	5	5	4	5	5	5	5						
7 ENCUESTA 7	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	4	4	4	4	5	5						
8 ENCUESTA 8	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5						
9 ENCUESTA 9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5						
10 ENCUESTA 10	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3						
11 ENCUESTA 11	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5						
12 ENCUESTA 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5						
13 ENCUESTA 13	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5						
14 ENCUESTA 14	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5						
15 ENCUESTA 15	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	3	3	3	3						
16 ENCUESTA 16	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5						
17 ENCUESTA 17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5						
18 ENCUESTA 18	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5						
19 ENCUESTA 19	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3						
20 ENCUESTA 20	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3						
21 ENCUESTA 21	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	1	2	4	4	4	3	2	3	5	5	4	4	4	4	3						
22 ENCUESTA 22	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5						
23 ENCUESTA 23	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4						
24 ENCUESTA 24	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4						
25 ENCUESTA 25	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	1	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4						
26 ENCUESTA 26	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4						
27 ENCUESTA 27	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5						
28 ENCUESTA 28	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4						
29 ENCUESTA 29	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5	4	5	4	5						
30 ENCUESTA 30	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4						
31 ENCUESTA 31	5	3	4	4	3	2	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4						
32 ENCUESTA 32	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4						
33 ENCUESTA 33	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4						
34 ENCUESTA 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4						
35 ENCUESTA 35	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4						

Fuente: Elaboracion propia



## Anexo 8 Tabulación de la encuesta variable atención al publico

Tabla 21 Tabulación variable atención al publico

ENCUESTAS TABULADAS Quispe Beltrán Fidel - Excel (Error de activación de productos)																	Inic. ses.					
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Power Pivot ¿Qué desea hacer?																						
Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición																						
AK92																						
U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ
<b>VARIABLE ATENCION AL PUBLICO</b>																	<b>Estadísticas de fiabilidad</b>					
<b>ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL</b>																	<b>Alfa de Cronbach</b>					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL		0,949	14					
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
3	3	3	3	4	5	4	2	2	5	3	1	1	2	3	41							
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	67							
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	65							
3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	37							
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	66							
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	66							
4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	64							
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	64							
2	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	39							
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	2	5	4	5	59							
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	64							
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70							
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	67							
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	39							
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	67							
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	68							
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	67							
5	5	4	5	5	5	3	5	4	2	3	4	4	5	4	58							
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	37							
5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	62							
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	66							
5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	5	60							
4	4	3	4	5	4	5	4	3	2	1	2	5	4	4	52							
3	3	3	3	3	4	3	2	1	1	3	3	2	2	2	36							
5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	65							
5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	64							
5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	65							
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	1	3	5	5	59							
5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	63							
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	53							
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	52							
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	62							
3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	3	5	5	5	58							
3	4	5	4	3	4	4	4	5	1	3	2	5	5	5	53							
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	61							

Niveles y rangos			
GESTION DIGITAL	INADECUADO	POR MEJORAR	ADECUADO
	[17 - 39]	[40 - 62]	[63 - 85]
ATENCION AL PUBLICO	[14 - 32]	[33 - 51]	[52 - 70]

	V1	V2
Valor maximo	85	70
Valor minimo	17	14
RANGO	68	56
AMPLITUD	22.66666667	18.66666667

	V1	V2
INADECUADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POR MEJORAR	0	0
ADECUADO	69	43
	10	26

Fuente: Elaboracion propia

## Anexo 9 Resultados de la prueba piloto en el SPSS

Resultados de la variable Gestión digital

**Tabla 22**

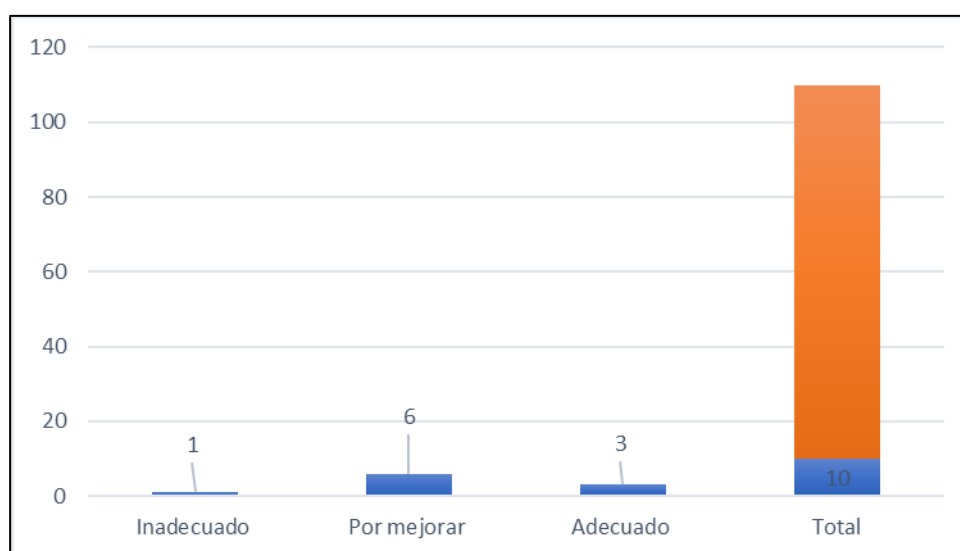
Niveles de la variable gestión digital

GESTION DIGITAL (Agrupada)				
Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	10,0	10,0	10,0
Por mejorar	6	60,0	60,0	90,0
Adecuado	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta realizada a los a los usuarios

**Figura 2**

*Niveles de la variable Gestión digital*



Interpretación: se observa que en la tabla 22 y figura 3 que 1 persona considera que es inadecuada la Gestión digital en la MPLM. Mientras que 6 personas indicaron que la Gestión está por mejorar, y por último 3 personas considerar que es adecuada la Gestión digital en la atención al público.

## Resultados de la variable Atención al público en usuarios

Tabla 23

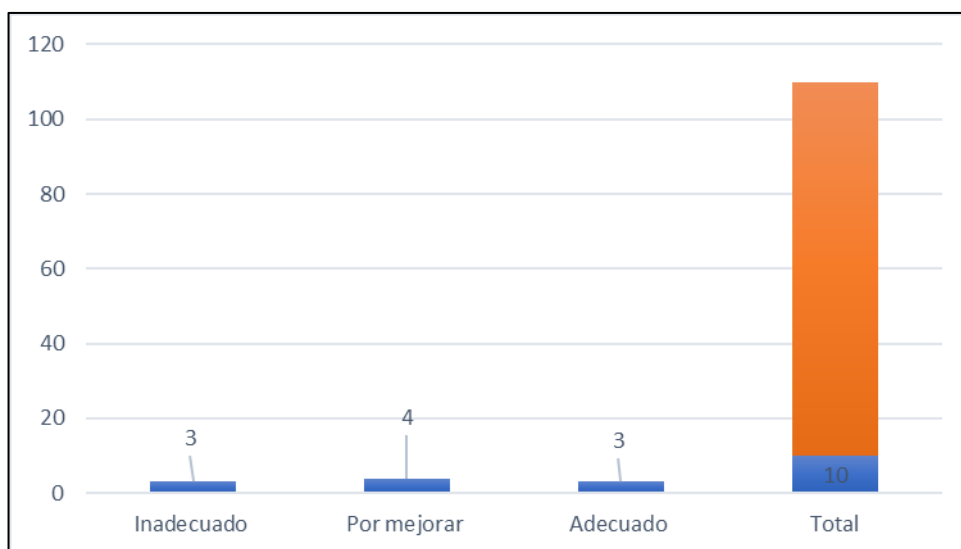
Niveles de la atención al público en usuarios

ATENCIÓN AL PÚBLICO EN USUARIOS (Agrupada)				
Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	30,0	30,0	30,0
Por mejorar	4	40,0	40,0	70,0
Adecuado	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada a los a los usuarios

Figura 3

Niveles de la variable Atención al público



Interpretación: se muestra en la tabla 23 y la figura N° 4 que 3 personas indicaron que la atención al público en usuarios es inadecuada, mientras que 4 personas indicaron que la atención está por mejorar, y por último 3 personas creen que la atención es la adecuada.