



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno Electrónico y Atención al Ciudadano en la
Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021**

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

AUTORA:

Núñez Reategui, Carol Almendra (<https://orcid.org/0000-0001-5032-4060>)

ASESOR:

Dr. Núñez Lira, Luis Alberto (<https://orcid.org/0000-0003-3542-9117>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a mi familia por su constante apoyo y motivación durante mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

Al Dr. Núñez Lira Luis Alberto, por su paciencia y apoyo en cada una de las etapas de la presente investigación, así como a mis compañeros Andree, Adrián, Efraín, Mary, Alfredo y Lady, por hacer del trayecto para alcanzar este logro una grata experiencia de vida.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	v
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de Investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

Índice de Tablas

Tabla 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
Tabla 2 Ficha Técnica del Instrumento respecto a la variable Gobierno Electrónico.....	17
Tabla 3 Ficha Técnica del Instrumento respecto a la variable Atención al Ciudadano	17
Tabla 4 Gobierno Electrónico	20
Tabla 5 Dimensión Interna	20
Tabla 6 Dimensión Externa	20
Tabla 7 Atención al Ciudadano	21
Tabla 8 Diseño y elaboración de páginas web	21
Tabla 9 Acceso a la Información	21
Tabla 10 Unificación de las bases de datos	22
Tabla 11 Unificación de las bases de datos	22
Tabla 12 Prueba de hipótesis general	23
Tabla 13 Tabla de Hipótesis Específica 1	24
Tabla 14 Tabla de Hipótesis Específica 2	25
Tabla 15 Tabla de Hipótesis Específica 3	26
Tabla 16 Tabla de Hipótesis Específica 4	27

Resumen

Desde la aprobación de la política de Modernización del Estado los Gobiernos regionales han venido implementando el eje rector del Gobierno Electrónico a fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos. En ese sentido, ante la nueva realidad ocasionada por el virus Covid-19 donde se ha incrementado la necesidad de realizar los procedimientos administrativos electrónicamente, el objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de relación Gobierno Electrónico y atención al Ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021. Para ello, mediante una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional, se realizaron dos encuestas de 14 y 28 preguntas cada una dirigida a 120 administrados ante la Municipalidad del distrito de Puente Piedra, sintetizando la información en tablas y se aplicó sobre ellas el test de Rho de Spearman procediendo con su análisis descriptivo, concluyéndose que el gobierno electrónico se relaciona con la atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 en un nivel alto con un Rho Spearman de 0,919 y una significancia estadística de $p=0,000$.

Palabras Clave: Modernización del Estado, Gobierno Electrónico, Atención al Ciudadano.

Abstract

Since the approval of the Modernization of the State policy, regional governments have been implementing the guiding principle of Electronic Government in order to provide better service to citizens. In this sense, given the new reality caused by the Covid-19 virus where the need to carry out administrative procedures electronically has increased, the objective of this research is to determine the level of relationship between Electronic Government and Citizen service in the Municipality of Puente Piedra in the year 2021. For this, through a basic type of research, quantitative approach and descriptive correlational design, two surveys of 14 and 28 questions each were conducted addressed to 120 administered to the Municipality of the Puente Piedra district, synthesizing the information in tables and the Spearman Rho test was applied on them, proceeding with its descriptive analysis, concluding that electronic government is related to citizen service in the district Municipality of Puente Piedra in the year 2021 at a high level with a Rho Spearman of 0.919 and a statistical significance of $p = 0.000$.

Keywords: Modernization of the State, Electronic Government, Citizen Service.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la Ley N°27972, las Municipalidades distritales son los órganos competentes para la promoción del desarrollo local teniendo entre sus funciones la promoción de servicios públicos en la localidad y estando sujetas a las políticas y normas que brinde el Estado. En ese sentido, a efectos de hacer más eficiente la Gestión Pública, mediante el D.S. N° 004-2013-PCM se aprobaron los ejes transversales que deben estar presentes en el cumplimiento de los pilares centrales para alcanzar la modernización del Estado, siendo uno de éstos el Gobierno Electrónico.

No obstante, desde que se dictó esta medida, la implementación de este eje no se ha realizado simultáneamente en todas las entidades, por el contrario, de acuerdo al Informe de Avances de la Reforma publicado por la Presidencia del Consejo de Ministros, hasta el año 2015, solo 999 Municipalidades, del total a nivel nacional, contaban con portal web, rescatando como una de las más avanzadas a la Municipalidad de San Borja ya que, gracias a la implementación de las Tics, logró que el 67% de los ciudadanos atendidos percibieran su atención como buena y simple.

Sin embargo, la diferencia en el avance de la implementación del Gobierno Electrónico, y con ello la Modernización en la gestión de los distritos, estaría vinculada a capacidad presupuestal para la gestión municipal, por cuanto, hasta el año 2018, de acuerdo al Mapa de Pobreza publicado por el INEI, el distrito de San Borja estaría dentro de los distritos menos pobres, mientras que el de Puente Piedra sería el segundo más pobre a nivel de Lima Metropolitana, situación que complicaría la implementación de los avances tecnológicos para fortalecer la atención a los usuarios brindándoles información pertinente y de manera oportuna.

Además, luego de la crisis económica y sanitaria sufrida a causa de la Pandemia por COVID-19, aún se mantienen las medidas restrictivas en los establecimientos públicos limitando que los ciudadanos puedan acceder de manera presencial a la orientación a sus trámites y hacer el seguimiento de los mismos en la misma capacidad en que se realizaba antes del confinamiento, razón por la que la Municipalidad de Puente Piedra ha implementado el servicio

de pago de tributos en línea, servicio de mesa de partes virtual en un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y los sábados de 8:00 am a 1:00 pm, ha actualizado su portal virtual respecto a la información de los procedimientos administrativos que realizan, brinda atención telefónica y también ha creado una página oficial de la entidad en la Red Social de Facebook, todo ello a efectos de fortalecer continuidad de la atención al usuario.

Cabe señalar que, la necesidad de la presente investigación para el área profesional surge en la medida que, de acuerdo a la Política de Modernización, la orientación al ciudadano es el principio más importante en la gestión pública ya que ésta se encuentra orientada a servir a la población, buscando que los ciudadanos puedan acceder a la calidad del servicio mediante una gestión homogénea y estandarizada resolviendo las deficiencias de la atención convencional a fin de que puedan contar con los recursos y, sobre todo, información clara y precisa, para la ejecución de sus actividades, razón por la que es fundamental que los en las circunstancias actuales se generen facilidades para la atención de todos los grupos sociales considerando las distintas realidades que presenta el distrito.

De acuerdo a ello, ante los cambios señalados que ha venido realizando la gestión del distrito en estudio y en el contexto social descrito, resulta necesario determinar el nivel de relación que existiría entre el Gobierno Electrónico, considerando su dimensión interna y externa en la Municipalidad distrital de Puente Piedra hasta el año 2021 con respecto a la atención al Ciudadano a efectos de dar a conocer la medida en la que se relacionan ya que, de encontrarse un nivel de vinculación alto, resultaría beneficioso el fortalecimiento del gobierno digital a fin de ser más eficiente la atención al ciudadano.

Por ello, el problema que se ha planteado es ¿Cuál es el nivel de relación Gobierno Electrónico y atención al Ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021?, el cual surge con la necesidad de conocer la importancia del uso de TIC's en este distrito a fin de mejorar la calidad de atención hacia todos sus habitantes. Por ello, el objetivo general de la presente investigación es determinar el nivel de relación entre el Gobierno Electrónico y Atención al Ciudadano en este lugar y periodo, siendo los objetivos específicos determinar el nivel de relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la

Unificación de las bases de datos, entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la publicidad de la información, entre la dimensión externa del gobierno electrónico y el diseño y elaboración de páginas web y la dimensión externa del gobierno electrónico y el acceso a la información en todo momento y lugar.

En ese sentido, la justificación teórica de la presente investigación se sustenta en que de acuerdo a Rodríguez (2004) la modernización de la administración pública requiere de la implementación de las herramientas digitales para fortalecer la atención al ciudadano, en virtud a lo cual a través de este trabajo se buscó demostrar el nivel de relación entre estas variables a fin que los resultados puedan servir de sustento teórico tanto para futuras investigaciones como para las medidas de mejora que se adopten en las instituciones públicas.

En este extremo, la justificación metodológica se sustenta en que los resultados descubiertos han sido obtenidos a través de la investigación científica mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos consistentes en encuestas dirigidas al público, ello a efectos de contrastar las hipótesis planteadas mediante el análisis estadístico. Además, la justificación práctica se encuentra en que los ciudadanos requieren que la atención que se les brinde pueda ser suficiente, oportuna y clara, por lo que esta necesidad demanda que las entidades refuercen la atención que brindan haciendo uso de las nuevas tecnologías.

De esta manera, se propuso como hipótesis que existe relación entre las variables considerando la teoría propuesta por Rodríguez (2004) quien sugiere que para alcanzar la adecuada atención al ciudadano, el cual es el objetivo de la Modernización del Estado, la necesidad de implementar el uso de las tecnologías de la información en la gestión Pública. En virtud a ello, las hipótesis específicas de acuerdo a cada objetivo específico refieren que existe un alto nivel de relación entre las subcategorías planteadas.

II. MARCO TEÓRICO

En virtud a que el gobierno digital es un eje rector presente en las medidas de modernización de la gestión pública, tanto para la administración interna de una entidad como con respecto a los servicios que requieren los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, durante el desarrollo de la presente investigación se ha podido encontrar amplia información sobre las variables materia de estudio, entre ellas 26 revistas indexadas en inglés y en español, así como 24 tesis de postgrado tanto nacionales como internacionales.

Respecto los antecedentes, en el ámbito nacional, Ambrocio (2021), señala que de los resultados obtenidos en su investigación se concluye que el gobierno digital tiene una influencia directa en la atención al ciudadano ya que aumenta la productividad en la labor realizada en la institución investigada. En este mismo sentido, Chilet (2020), refiere que pudo concluir que la implementación del gobierno electrónico también guarda relación con la calidad del servicio hacia las personas, siendo ésta una herramienta que a mayor implementación también aumenta la satisfacción del ciudadano.

Asimismo, Aedo (2021) concluyó que el gobierno electrónico tiene relación directa con la modernización de la gestión pública y que ésta es percibida por los ciudadanos, ya que influye en la orientación que reciben, resultado que coincide con la investigación realizada por Huancas (2020), quien, desde el aspecto de la gestión financiera, concluyó que ésta tenía una relación directa con el gobierno electrónico, aportes que también son concordantes con lo señalado por Muro (2021) quien añade que entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa existe una relación alta y significativa.

Por su parte, Moreno (2019), señala que, dentro de la institución donde aplicó su investigación, el gobierno electrónico venía siendo implementado paulatinamente pero que los usuarios aún desconocían el uso de las plataformas y las ventajas que traen consigo para obtener una respuesta más rápida por parte de la entidad, lo cual es concordante con lo señalado por Córdova (2021) quien nos indica que los gobiernos locales vienen implementando el gobierno electrónico en su gestión pero que la ciudadanía aún no se encuentra familiarizada con el uso de estos mecanismos, prefiriendo la atención presencial antes que la virtual.

En adición a ello, Cueva (2018) indica que debe realizarse una mayor capacitación a los servidores a fin de que puedan realizar el uso adecuado de las tecnologías para atender virtualmente a los ciudadanos, mientras que Fernández (2018) concluyó que los usuarios de la entidad que analizó percibían la carencia de implementación de las nuevas tecnologías para que se brinde información a los ciudadanos, siendo estos resultados congruentes con la investigación realizada por Gutiérrez (2020) quien refiere que la relación entre el gobierno electrónico y la percepción ciudadana es alta.

A mayor detalle, Silva (2021) refiere que entre el gobierno electrónico y el acceso a la información de los ciudadanos existe una correlación ya que facilita la transparencia mediante el uso del portal de la entidad estudiada, conclusión concordante con la arribada por Paredes (2020) quien añade que el gobierno electrónico permite que la rendición de cuentas sea más eficiente y productiva así como también refiere Castillo (2019) al indicar que existe relación y dependencia entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana pero que en la entidad estudiada esta nueva gestión no había sido implementada en gran medida.

Fortaleciendo estos resultados, Simón (2018) concluyó en su investigación que existe correlación entre el gobierno electrónico y la gestión interna de la entidad estudiada en virtud a que uso de Tics se ha vuelto indispensable para alcanzar la optimización de los procesos, de la misma forma en que Repuello (2019) resaltó la correlación positiva entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa ya que coadyuva en la simplificación de procedimientos propios de la gestión de la entidad así como dirigidos hacia el público externo.

Sin embargo, siendo la finalidad de la modernización del Estado el agregar valor a los servicios que se brindan, Galindo (2018) refiere que ello va a necesitar del compromiso laboral de los trabajadores para mejorar la calidad de la atención a los ciudadanos, conjuntamente con los esfuerzos en el cumplimiento de sus documentos de gestión, ya que de acuerdo a lo concluido por Verástegui (2018), en la entidad analizada se pudo detectar que la eficiencia y eficacia en la atención a los ciudadanos era aceptable al encontrarse aplicando los lineamientos de su PEI como son la implementación de más ventanillas, fortalecimiento de la transparencia y la atención preferente.

No obstante, de acuerdo a Castillo, Cárdenas y Palomino (2020), la deficiencias en la gestión pueden reflejarse ante la falta de seguimiento de los procedimientos, el no entendimiento de la necesidad del usuario, la falta de solución a sus reclamos así como la carencia de condiciones estándar para una adecuada atención virtual y moderna, causas que estarían presentes en la investigación realizada por Ledesma (2018) quien señala que en la entidad estudiada las expectativas de los usuarios sobre la atención que recibieron en el 2017 no fueron alcanzadas, recomendando optimizar la percepción ciudadana sobre la entidad.

De esta manera, Santos (2018) indica que a fin de alcanzar la modernización en la gestión del Estado es importante aplicar el gobierno electrónico como un pilar durante su desarrollo, por lo que resulta indispensable hacer uso de las Tics para hacer satisfactorio el vínculo entre la ciudadanía y el gobierno, y de acuerdo a lo señalado por Gil, et al (2019), la satisfacción será mayor siempre que se eleve la calidad de la atención hacia los usuarios considerando aspectos como la empatía y los factores tangibles de los ambientes.

Por su parte, Gutiérrez (2019) señala que el gobierno electrónico es el total de las políticas públicas cuyo objetivo es el uso de las TIC dentro de la gestión del gobierno, tendencia que viene siendo aplicada mundialmente aplicada, pero con distinta intensidad. En este mismo sentido, la PNMGP añade que el gobierno electrónico tiene como finalidad mejorar la información, así como los servicios que se brinda a la sociedad, la cual es una herramienta para alcanzar la modernización como eje transversal.

Asimismo, Cava (2018) define al gobierno electrónico como la expresión de atención hacia las necesidades de un público ya sean presentes o futuras, diferenciándolo del concepto de atención al cliente ya que, mientras ésta se realiza de manera personalizada, la primera se encuentra vinculada a la calidad del servicio, lo cual comprende el trato y forma de comunicación hacia la persona, la constante capacitación que se realiza al personal y el sencillo manejo de los canales digitales y físicos de atención puestos a disposición de los administrados.

A razón de esto, Flores (2020), citando a Sancho, señala que el gobierno electrónico permite la gestión moderna de los trámites que inician los administrados, así como la transparencia de la información para que puedan

realizar el seguimiento de sus solicitudes, siendo para ello importante, según Rincón y Vergara (2017) analizar el impacto en la gestión, ya que busca alcanzar la eficiencia y la eficacia; el nivel de adaptación, que requiere del conocimiento de las personas sobre el uso de las Tics, y las mejoras en la gestión, que abarca la celeridad en la atención y respuesta de la entidad.

Además, continuando con Flores (2020), también es importante considerar la precepción del ciudadano ya que este factor se encuentra vinculado a la información que se le brinda así como las plataformas virtuales o medios de comunicación con los que cuentan para recibir información pertinente, por lo que resulta primordial garantizar que la ciudadanía pueda entender estos mecanismos, mantener interacción con ellos y que puedan acceder a orientación por parte de asesores quienes les informen cómo hacer uso de las herramientas.

Ya en el ámbito internacional, a nivel regional, Carrera, et al (2019) indican que es de suma importancia considerarla percepción que la ciudadanía tiene sobre la eficiencia del gobierno electrónico a fin de que el uso de ésta pueda ir mejorando. En ese sentido, refieren que, a fin de conseguir el uso satisfactorio de las TICs, éstas deben considerar factores como la confianza la web, facilidad de uso, utilidad percibida, funcionalidad del portal, familiaridad con la tecnología y difusión del portal.

En concordancia con ello, Coroján y Campos (2011), refieren que el Gobierno electrónico tiene como principal objetivo que éste sea aplicado con las aplicaciones digitales suficientes para mejorar la atención a los ciudadanos alcanzando la eficiencia en los procedimientos y servicios que las instituciones del gobierno ofrezcan, pero que en virtud a los distintos planteamientos que cada gobierno ha ido planteando, el desarrollo no ha sido equitativo en todos los países, llegando incluso a no alcanzar satisfactoriamente las metas primigenias a pesar del tiempo transcurrido desde su implementación.

Es por ello que, Campos y Robles (2020) señalan que los países de Latinoamérica vienen haciendo uso del Gobierno electrónico reforzando sus plataformas a fin de poder brindar información a las personas, pero que a pesar de ello no todos los países se encuentran avanzando al mismo ritmo. Al respecto, Suing, et al (2018), nos indican que si bien en Ecuador cuentan con la infraestructura para brindar atención de calidad a los ciudadanos a través del

gobierno electrónico, existirían deficiencias en el fortalecimiento de la participación ciudadana. Asimismo, Deng (2018) señala que el enfoque de valores es eficaz para evaluar el desempeño del gobierno electrónico en los países en vías de desarrollo.

Por otra parte, Alenizi y Al-karawi (2021) indican que en los gobiernos del Golfo Árabe se viene realizando la implementación de la digitalización de la información a fin de poder usar la nube, ya que ello es beneficioso para reducir los gastos de infraestructura y software en la gobernanza, sin embargo, Henrique, et al (2018) señalan que la demanda de adopción de medidas digitales para la atención ciudadana se encuentra fuertemente vinculada al acceso a internet desde el hogar o centro de labores con el que cuentan las clases sociales y que éstas sepan utilizarlas. Además, según Suradi (2020), en el Sultanato de Omán también se vienen realizando mejoras para hacer más eficiente los servicios públicos buscando que éstos sean útiles, fáciles y que se pueda confiar en la tecnología.

En adición a ello, de acuerdo a Wangari (2018) en Kenia se ha venido adoptando el gobierno electrónico con el objeto de mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios, pero que el avance en su implementación se encuentra estrechamente vinculado con los recursos económicos que se distribuyan a cada entidad. Al respecto, si bien se necesita de una capacidad económica suficiente para solventar los gastos que requiere la modernización constante de una entidad, según Kayade (2020), la implementación del gobierno electrónico también permite la reducción del uso del papel, lo cual conlleva a que la administración y gestión de un gobierno se realice de forma rentable y transparente.

Asimismo, Ngera, Liwa y Buberwa (2018), señalan que el gobierno electrónico es la composición de instituciones y sistemas para el funcionamiento administrativo y gerencial de la gestión pública, en virtud a lo cual Barragán y Guevara (2016) señalan que, como parte de esta variable, desde fines del siglo XX la gestión de los Estados han venido realizando la publicación de su información institucional en portales web facilitando la transparencia y sobre todo que la ciudadanía pueda obtener servicios con mayor eficiencia, mejorando así la

atención que se les brindaba y generando valor al permitir la satisfacción de sus necesidades.

Por otra parte, Putra (2018) señala que en la India la utilización de las TIC aún no ha tenido un impacto significativo en la productividad del gobierno a causa de la falta de sincronización de los objetivos de las actividades respecto a los servicios brindados a la comunidad, por lo que en su investigación analiza los para que gobierno electrónico pueda alcanzar resultados óptimos. Además, Cruz (2019) señala que las decisiones de los gestores debe estar orientada a la generación de valor logrando que el gobierno sea transparente mediante las tecnología. Por su parte, Chen (2020) señala que en Shangai, se cuenta con una plataforma intermedia que funciona como soporte técnico importante para la construcción del gobierno digital.

Ahora, a efectos de desarrollar la relación existente entre las variables que sustentan la presente investigación, primero es importante ubicar el contexto en el que se viene realizando la implementación del gobierno electrónico. Al respecto, Villoria y Ramírez (2013) parten de la diferenciación entre la sociedad industrial y la de red propuesta por Castells, indicando que si bien ambas tienen como origen la violencia y el discurso, en la segunda de las mencionadas se hace uso de redes digitales para hacer más viable la interacción, comunicación y el acceso a la información.

Para mayor entendimiento sobre esta sociedad de Red, Andrade (2010), citando a Castells, señala que con el uso de las tecnologías se permite la transformación de la sociedad y con ello una nueva participación ciudadana en ejercicio de la democracia a efectos de explotar el potencial de la sociedad, poniendo a su alcance la información y procurando alcanzar los valores de interdependencia de las partes involucradas, la libertad de asociación y a la adaptación a los cambios, los cuales son pilares distintos a los de la sociedad industrial.

En concordancia con ello, continuando con Villoria y Ramírez, estos autores refieren que es a través de las TICs que los valores mencionados en el párrafo precedente pueden alcanzarse plenamente, ya que facilitan que las personas obtengan mayor información y logren entender la actualidad política a mayor nivel que el que se tendrían si no existieran. Por ello, realizan el análisis

desde una dimensión gubernamental partiendo desde la teoría política en virtud a que ésta tiene como objetivo que el debate sobre la sociedad pueda realizarse de manera completa y brindando orientación correcta a los ciudadanos para que ejerzan correctamente la democracia.

Siendo así, con la aplicación de las TICs en la gestión gubernamental dentro de una sociedad de red, se coadyuva al fortalecimiento de los valores, en especial, ayudando a la orientación de los ciudadanos en el sistema de gestión y ello mediante la implementación del gobierno electrónico, lo cual, conforme señalan Uriarte y Acevedo (2018) permitirán alcanzar la evolución de la entidad a fin de desenvuelva en la red controlando la atención, gestionando la información, permitiendo la comunicación desde la distancia y con el conocimiento pleno del uso de las Tics.

En ese sentido, para el desarrollo de la presente investigación se ha escogido la teoría propuesta por Rodríguez (2004) quien señala que a efectos de alcanzar la implementación de un gobierno electrónico, el cual, como se ha desarrollado, genera múltiples ventajas en la administración digital así como en beneficio de la población, resulta necesario considerar las dimensiones de este nuevo concepto de gestión y plasmar estrategias medidas para alcanzar los logros descritos en los antecedentes, entres los cuales también se encuentra la mejora en la atención a la ciudadanía. .

En ese sentido, respecto a la primera variable, Rodríguez (2004) define al Gobierno Electrónico como una herramienta que va a permitir la reforma en la gestión pública, haciéndola más dinámica mediante la reestructuración e innovación en la administración y brindando servicios haciendo uso de las tecnologías y el internet, todo ello como parte un proceso evolutivo para la optimización del gobierno contando con políticas y planes para su concretización. Para ello, señala que el gobierno tiene dos escenarios, los cuales se identifican como sus dimensiones.

La primera de ellas, según Rodríguez (2004), es la dimensión externa mediante la cual las entidades del Estado se relacionan con la ciudadanía a través de los servicios, siendo de vital importancia el uso de las redes para que las personas puedan contar con un medio de comunicación con ellos. Por esta razón, lo indicadores que la autora determina como útiles con respecto al nivel de

avance de la dimensión externa son que las entidades cuenten con páginas web donde se encuentren ventanillas para la presentación de documentos, que existan distintos canales de atención y que a su vez los usuarios puedan contar con vías electrónicas para realizar los pagos.

Con respecto a la segunda dimensión, Rodríguez señala que sería la interna mediante la cual la entidad implementa planes y estrategias para hacer más eficiente los sistemas identificados para la gestión de los recursos del Estado, por lo que en esta dimensión es de suma relevancia la interoperabilidad entre los niveles de gobierno y entidades y la implementación de la simplificación administrativa a efectos de que los procesos puedan ser estandarizados. En ese sentido, los indicadores útiles para la medición de la dimensión interna son que la entidad cuente con instrumentos de gestión orientados a la optimización de los sistemas internos, la interoperabilidad con otras entidades así como la simplificación administrativa de sus procesos.

Cabe señalar que, en el Perú, el Decreto Legislativo N° 1412 tiene como finalidad definir el marco para que el gobierno digital se brinde adecuadamente en los distintos niveles de gobierno utilizando estratégicamente las TICs. Para ello, también determina que el ente rector es la PCM a través de la Secretaría de Gobierno Digital la cual tendrá como objetivo la respectiva programación y actividades vinculadas para alcanzar la aplicación de este nuevo tipo de gobierno, pudiendo además opinar sobre asuntos referidos a esta gestión a fin de mejorar la calidad de los servicios que se brinden a la ciudadanía.

En ese sentido, como parte de las estrategias para el fortalecimiento del gobierno electrónico el artículo 18 del DL N° 1412 establece 9 garantías para la prestación de los servicios. Con respecto a la dimensión interna, la entidad debe aceptar el uso de la identidad digital, como por ejemplo reconocer cuando los documentos han sido firmados digitalmente. El segundo indicador es capacitar a los trabajadores de la entidad en el uso de firmas electrónicas, protección de datos e interoperabilidad. El tercer indicador es implementar servicios digitales. El cuarto indicador es que la información pueda mantenerse conservada y el quinto indicador es que el diseño de las aplicaciones se adapten a la naturaleza de los servicios.

Por otra parte, con respecto a la dimensión externa, el primer indicador es que las plataformas puedan permitir el acceso a los mismos en todo momento y que la información que se registre en el mismo sea confidencial. El segundo indicador es que se pueda facilitar la información que obre en su poder y que otras entidades soliciten, con énfasis en la información que obre de manera digital. El tercer indicador es que se permita realizar pagos digitalmente. Y por último, el cuarto indicador es que se pueda facilitar información precisa y útil de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos.

Por otra parte, con respecto a la segunda variable sobre atención al ciudadano, Rodríguez señala que ésta es una acción estratégica para poder lograr la adecuada implementación del gobierno electrónico, por lo que dentro de sus dimensiones se ubica la implementación de las TIC's en todos los servicios y que a su vez puedan relacionarse con otras entidades. Además, precisa que deben implementarse incentivos que promueven el uso de los aplicativos implementados por la entidad y que ello no debe tener como consecuencia la reducción de las condiciones del servicio. Por ello, identifica cuatro dimensiones que son el diseño y la elaboración de plataformas digitales de atención, que los mismos puedan estar disponibles en todo momento, la unificación de la data registrada y que la información que generen las entidades sea pública.

De acuerdo a ello, el Manual para la Atención a la Ciudadanía emitido por la PCM reconoce dos tipos de procesos, el primero que es el de Información sobre etapas, requisitos y costos y brindando alcances de los procedimientos exclusivos o no, mientras que el segundo proceso es el de atención a la ciudadanía, el cual se inicia con la solicitud formal del administrado y culmina con la emisión del pronunciamiento de la entidad, siendo importante en este caso el seguimiento permanente que pueda realizar el administrado manteniendo conexión con la gestión de los procesos y el principio de simplificación de los procedimientos administrativos.

Asimismo, establece 9 estándares para la adecuada gestión de la atención del ciudadano, los cuales serán los indicadores. Con respecto a la dimensión diseño y elaboración de portales, se cuenta con el indicador de accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, que comprende la capacidad de acceso mediante el canal presencial, telefónico, virtual, móvil o itinerante; y la

capacitación del personal de atención a la ciudadanía, que comprende su capacitación.

Con respecto a la dimensión de acceso a realizar trámites en todo momento y en todo lugar, los indicadores son el conocimiento de la ciudadanía – usuario de la entidad pública, que involucra conocer las necesidades del ciudadano, el segundo indicador es el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa y el tercer indicador es el estándar para los reclamos y sugerencias.

Con respecto a la unificación de las bases de datos del Estado, el primer indicador es la estrategia y organización, que comprende la estrategia de comunicación con la ciudadanía así como la articulación intrainstitucional e interinstitucional, el segundo es la infraestructura mobiliario y equipamiento para la atención, y el tercero es la medición de la gestión a través la satisfacción de la ciudadanía. Finalmente, con respecto a la publicidad de toda la información elaborada por el Estado, éste se mide mediante la la transparencia y acceso a la información.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

De conformidad con los lineamientos establecidos por CONCYTEC (2018), la presente investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental transeccional.

Al respecto, de acuerdo a Nicomedes (2018) la investigación de tipo básica es aquella que el hombre realiza partiendo de la curiosidad por descubrir fenómenos, ya sea en la sociedad o en la naturaleza y sirviendo de base para la investigación aplicada, la cual se diferencia en virtud a que es más compleja al tener como objetivo descubrir nuevas leyes mediante la experimentación de propuestas a fin de descubrir sus consecuencias en la realidad.

Sobre el nivel de investigación, Sánchez, et al (2018) señalan que el nivel descriptivo correlacional tiene como finalidad determinar el nivel de asociación estadístico que existe entre las variables analizadas. En ese sentido, la presente investigación es de nivel descriptivo correlacional toda vez que se busca establecer el nivel de relación entre la variable de gobierno electrónico y atención al ciudadano.

Asimismo, respecto al diseño no experimental transeccional, según Hernández, et al (2014), éste comprende los estudios que recogen información en un momento determinado sin que se realice la manipulación de la variable. En virtud a ello, la presente investigación es no experimental transeccional ya que el estudio se realizará en base a las circunstancias en las que se realice la encuesta y específicamente en el año 2021.

Además, respecto a las investigaciones cuantitativas, según Cadena, et al (2017), éstas determinan el nivel de asociación entre variables, razón por la que la presente investigación es de enfoque cuantitativo ya que se realizarán encuestas a fin de determinar alcanzar los objetivos planteados.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Gobierno Electrónico

Definición conceptual

De acuerdo a la teoría adoptada, Rodríguez (2004) señala que el gobierno electrónico es una herramienta que va a permitir la reforma en la gestión pública, haciéndola más dinámica mediante la reestructuración e innovación en la administración y brindando servicios haciendo uso de las tecnologías y el internet, todo ello como parte un proceso evolutivo para la optimización del gobierno contando con políticas y planes para su concretización.

Definición operacional

De acuerdo a lo señalado por Rodríguez (2004) el gobierno electrónico se implementa considerando sus dos dimensiones, la interna, que hace referencia a la administración digital, cuenta con 4 indicadores y la externa, que hace referencia a los servicios que se prestan a la ciudadanía, 5 indicadores, todo éstos medidos a través de la escala de Likert.

Variable Atención al ciudadano

Definición conceptual

De acuerdo a Rodríguez (2004) la atención al ciudadano es una de las estrategias para la modernización de la gestión del Estado ya que el principal objetivo de esta política es mejorar el servicio hacia la población. Por ello, la atención al ciudadano es una variable dependiente del Gobierno Electrónico.

Definición operacional

De acuerdo a ello, la primera dimensión identificada es el diseño y elaboración de portales, que según Rodríguez (2004) son las páginas web por los cuales a través del internet se brindarán electrónicamente los servicios, las cuales deben tener un diseño intuitivo y de manejo sencillo, esta cuenta con dos indicadores, que son la accesibilidad de los portales así como los canales de atención. Como segunda dimensión este autor establece que es la posibilidad de que el acceso a estos servicios electrónicos pueda realizarse en todo momento y en todo lugar, por ejemplo, permitiendo la presentación de solicitudes con una extensión del horario más allá del laboral convencional inclusive los fines de semana. Esta dimensión cuenta con 3 indicadores.

La tercera dimensión es la unificación de las bases de datos del Estado haciendo referencia a que desde una página matriz pueda accederse a las

distintas entidades y que, a su vez, éstas puedan mantenerse intercomunicadas mediante la contrastación de la información con el uso de accesos a aplicaciones que faciliten la verificación de la data registrada en una entidad. Esta dimensión cuenta con 3 indicadores. Y, como cuarta dimensión, continuando con Rodríguez (2004) se tiene la publicidad de toda la información elaborada por el Estado, mediante la cual se le permita al ciudadano conocer las normativas que se expidan a fin de que puedan contar con la información suficiente, precisa y exacta para realizar sus trámites. Esta dimensión cuenta con un indicador que, al igual que los de las dimensiones de esta variable, serán medidos mediante la escala de Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo

Según Cantoni (2004), la población es el universo referente para la elección de la muestra sobre la cual se aplicarán los instrumentos de recolección de datos. En este caso, la población es la cantidad de ciudadanos del distrito de Puente Piedra que realizan servicios ante la Municipalidad de este distrito.

Asimismo, respecto a la muestra, Cantoni (2004), señala que es una selección de un grupo a raíz de un procedimiento a fin de realizar sobre éste el análisis directo. Además, este mismo autor nos señala que el muestro intencionado es aquel que se realiza considerando características específicas de la población. En ese sentido, teniendo en cuenta que la encuesta será aplicada a personas que se encuentren realizando trámites en el municipio del distrito de Puente Piedra, se realizará un muestreo intencional a un número de 120 personas.

Criterio de Inclusión

Comprende a los ciudadanos del distrito de Puente Piedra o que hayan realizado trámites ante el municipio de este distrito.

Criterio de Exclusión

Se excluye a las personas menores de edad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según López y Pérez (2011) las técnicas de recolección de datos son aquellos medios por los cuales se obtiene información de manera lógica respecto a un tema a investigar. En ese sentido, se hará uso de la encuesta, que según

López y Pérez (2011), tiene como finalidad la obtención de data precisa en base a preguntas realizadas a la muestra.

De acuerdo a ello, a efectos de aplicar las técnicas es necesario hacer uso de Instrumentos que sirvan como medio para la obtención de datos. Por ello, según Hernández, et al (2014), el cuestionario es un conjunto de interrogantes sobre las variables que serán medidas. En este caso, la se ha aplicado un cuestionario por cada una de las variables, conteniendo cada una 9 preguntas divididas en dos y cuatro dimensiones para su medición en escala de Likert.

Tabla 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnica	Instrumento	Unidad de información
Gobierno Electrónico y Atención al ciudadano	Encuesta	Cuestionario	Se aplicará a las personas que realicen trámites en el Municipio de Puente Piedra

Asimismo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la validación de un instrumento es aquel examen que se realiza a éste a efectos de que permita alcanzar los objetivos propuestos. En ese sentido, en la presente investigación se requirió de la validación del instrumento por parte de tres expertos en la especialización de Gestión Pública.

Tabla 2 Ficha Técnica del Instrumento respecto a la variable Gobierno Electrónico

Variables	Técnica
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gobierno electrónico
Autor	Carol Almendra Nuñez Reategui
Adaptación	Propia
Aplicación	Ciudadanos que realicen trámites en el Municipio de Puente piedra
Escala de medición	Ordinal
Baremos	
Fiabilidad del Instrumento	Prueba Piloto
Validez	
Confiabilidad	

Tabla 3 Ficha Técnica del Instrumento respecto a la variable Atención al Ciudadano

Variables	Técnica
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Atención al Ciudadano
Autor	Carol Almendra Nuñez Reategui

Adaptación	Propia
Aplicación	Ciudadanos que realicen trámites en el Municipio de Puente piedra
Escala de medición	Ordinal
Baremos	
Fiabilidad del Instrumento	Prueba Piloto
Validez	
Confiabilidad	

3.5. Procedimientos

Considerando la presente investigación es de carácter cuantitativo, se procedió con la elaboración de dos cuestionarios, una por cada variable, siendo que respecto a la primera variable que contiene dos subcategorías se plasmaron 7 preguntas por cada una, y respecto a la segunda variable, que tiene 4 subcategorías, se elaboraron 7 preguntas por cada una. Estas encuestas, fueron realizadas a través de un dispositivo móvil a las afueras de las instalaciones de la Municipalidad de Puente Piedra en el primer turno del horario de atención, y dirigidas específicamente a las personas que se encontraban realizando cola o retirándose de las instalaciones de la entidad luego de terminar su trámite.

Estas encuestas fueron llenadas virtualmente en un formulario de Microsoft Office y, posteriormente, los resultados fueron consolidados en un Excel sobre el cual se realizó en análisis estadístico. Además, se realizará una prueba piloto al 10% de la muestra, que equivale a 12 personas para su posterior análisis mediante el programa SPSS, y mediante el alfa de Cronbach se determinó el grado de confiabilidad del instrumento.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez ejecutadas las encuestas, se realizarán tablas para aplicar sobre ellas el análisis estadístico de Rho de Spearman y proceder con el análisis descriptivo.

3.7. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación se ha respetado las normas APA a fin de poder realizar la cita respectiva de los autores que permitirán

brindar un sustento teórico a los resultados obtenidos. Asimismo, las encuestas serán realizadas al público en general y de forma voluntaria. Cabe señalar que, en virtud a que la encuesta está dirigida al público en general, es prescindible la presentación de una autorización de la entidad.

Además, se ha cumplido con el principio de beneficencia por cuanto se informó a los encuestados la finalidad de encuesta, quienes voluntariamente la absolvieron, y asimismo se respetaron sus respuestas consignando verídicamente la opinión brindada. Además, respecto al principio de no maleficencia, no se ha realizado manipulación alguna sobre los resultados, siendo éstos el reflejo de lo manifestado por los encuestados. También se respetó la autonomía ya que no ha ejercido ningún tipo de presión ni coacción, y por último, se respetó el principio de justicia ya que lo demostrado es la auténtica opinión de la población.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

4.1.1. Gobierno Electrónico

De la revisión de los resultados obtenidos, se verifica que el 95.8% de los encuestados considera que la presencia del gobierno electrónico en la atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de Puente Piedra es buena, mientras que el 4.2% considera que es regular.

Tabla 4 Gobierno Electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	115	95,8
Regular	5	4,2
Total	120	100,0

Ahora, realizando el análisis por variables, el 91.7% de los encuestados considera que la presencia de los aspectos de la dimensión interna son buenos, mientras que el 8.3% considera que su importancia es regular.

Tabla 5 Dimensión Interna

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	110	91,7
Regular	10	8,3
Total	120	100,0

Por otra parte, respecto la dimensión externa, el 90.0% de los encuestados considera buena la presencia de sus componentes en la Municipalidad distrital de Puente Piedra, el 9.2% considera que es de importancia regular y el 0.8% considera que no es importante.

Tabla 6 Dimensión Externa

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	108	90,0
Malo	1	0,8
Regular	11	9,2
Total	120	100,0

4.1.2. Atención al Ciudadano

Respecto a la atención al ciudadano, el 85% de los encuestados considera buena la presencia de los componentes que integran la atención al ciudadano según el Manual, el 12.5% considera que es regular mientras que el 1.7% no se encuentra de acuerdo con su implementación.

Tabla 7 Atención al Ciudadano

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	103	85,8
Malo	2	1,7
Regular	15	12,5
Total	120	100,0

De acuerdo a ello, respecto a la dimensión vinculada al Diseño y elaboración de páginas web, el 90% de los encuestados considera que su implementación para la atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Puente Piedra es buena, el 5.8% considera que es regular, y el 3.3% considera que es mala.

Tabla 8 Diseño y elaboración de páginas web

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	109	90,8
Malo	4	3,3
Regular	7	5,8
Total	120	100,0

Por otra parte, respecto a la Dimensión Acceso a la información, el 90.8% de los encuestados considera bueno el desarrollo del acceso a la información, el 6.7% considera que es regular y el 2.5.% considera que es malo.

Tabla 9 Acceso a la Información

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	109	90,8
Malo	3	2,5
Regular	8	6,7
Total	120	100,0

Sobre la tercera dimensión vinculada a la Unificación de las bases de datos, el 90% de los encuestados considera que la implementación de este factor es buena para la atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de Puente Piedra, el 7.5% considera que su importancia es regular, mientras que el 2.5% considera que no es relevante.

Tabla 10 Unificación de las bases de datos

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	108	90,0
Malo	3	2,5
Regular	9	7,5
Total	120	100,0

Respecto a la Dimensión Publicidad de la Información elaborada por el Estado, el 90% de los encuestados considera que buena la implementación de los estándares, el 7.5% considera que su importancia es regular, mientras el 2.5% no se encuentra de acuerdo.

Tabla 11 Unificación de las bases de datos

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	108	90,0
Malo	3	2,5
Regular	9	7,5
Total	120	100,0

4.1.3. Análisis Inferencial

Prueba de Hipótesis

A efectos de realizar la prueba de hipótesis se llevaron a cabo las estimaciones considerando que se tratan de variables cualitativas, siendo que por cada una se utilizó un instrumento de recolección de datos.

En ese sentido, se consideró el sistema de hipótesis para su análisis, donde H_0 significa que no existe relación y que H_1 significa que sí hay relación entre las variables. Asimismo, el nivel de confianza es de 95% y $0,05 \alpha$ nivel de significancia.

Prueba de Hipótesis General:

Ho: El gobierno electrónico no se relaciona con la atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021.

Ha: El Gobierno Electrónico y la atención al Ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021 se relacionan positivamente.

Como se ha demostrado, el gobierno electrónico se relaciona con la atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021, de acuerdo a la correlación de Rho Spearman de 0,919, lo cual se traduce en un resultado muy alto con una estadística de $p=0,000$. En consecuencia, se da por aceptada la hipótesis del autor y se rechaza la hipótesis nula.

De esta manera, respecto al objetivo general, se determina que el gobierno electrónico se relaciona con la atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 en un nivel alto con un Rho Spearman de 0,919 y una significancia estadística de $p=0,000$.

Tabla 12 Prueba de hipótesis general

		V1: Gobierno Electrónico	V2: Atención al Ciudadano
Rho de Spearman	V1: Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	120
V2: Atención al Ciudadano	V2: Atención al Ciudadano	Coeficiente de correlación	,919**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

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

Prueba de Hipótesis Específica 1

Ho: La dimensión interna del gobierno electrónico y la Unificación de las bases de datos en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 no se relacionan

Ha: La dimensión interna del gobierno electrónico y la Unificación de las bases de datos en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 se relacionan positivamente.

Como se ha demostrado, la dimensión interna del gobierno electrónico se relaciona con la Unificación de las bases de datos en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 de acuerdo a la correlación de Rho Spearman de 0,884, lo cual se traduce en un resultado muy alto con una estadística de $p=0,000$. En consecuencia, se da por aceptada la hipótesis del autor y se rechaza la hipótesis nula.

De esta manera, respecto al objetivo específico uno, se determina que la dimensión interna del gobierno electrónico se relaciona con la Unificación de las bases de datos en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 en un nivel alto con un Rho Spearman de 0,884 y una significancia estadística de $p=0,000$.

Tabla 13 Tabla de Hipótesis Específica 1

		V1: Gobierno Electrónico	D3: Unificación de las bases de datos
Rho de Spearman	V1: Gobierno Electrónico	1,000	0,884**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120
	D3: Unificación de las bases de datos	,884**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

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

Prueba de Hipótesis Específica 2

Ho: La dimensión interna del gobierno electrónico y publicidad de la información elaborada por la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 no se relacionan

Ha: La dimensión interna del gobierno electrónico y la publicidad de la información elaborada por la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 se relacionan positivamente.

Como se ha demostrado, la dimensión interna del gobierno electrónico se relaciona con la publicidad de la información elaborada por la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 de acuerdo a la correlación de Rho Spearman de 0,884, lo cual se traduce en un resultado muy alto con una estadística de $p=0,000$. En consecuencia, se da por aceptada la hipótesis del autor y se rechaza la hipótesis nula.

De esta manera, respecto al objetivo específico 2, se determina que la dimensión interna del gobierno electrónico se relaciona con la publicidad de la información elaborada por la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 en un nivel alto con un Rho Spearman de 0,884 y una significancia estadística de $p=0,000$.

Tabla 14 Tabla de Hipótesis Específica 2

		V1: Gobierno Electrónico	D4: Publicidad de la información elaborada por el Estado
Rho de Spearman	V1: Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 120
	D4: Publicidad de la información elaborada por el Estado	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,884** . 120

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

Prueba de Hipótesis Específica 3

Ho: La dimensión externa del gobierno electrónico y el diseño y elaboración de páginas web en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 no se relacionan

Ha: La dimensión externa del gobierno electrónico y el diseño y elaboración de páginas web en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 se relacionan positivamente.

Como se ha demostrado, la dimensión externa del gobierno electrónico se relaciona con el diseño y elaboración de páginas web en el Municipio de Puente Piedra en el año 2021 de acuerdo a la correlación de Rho Spearman de 0,901, lo cual se traduce en un resultado muy alto con una estadística de $p=0,000$. En consecuencia, se da por aceptada la hipótesis del autor y se rechaza la hipótesis nula.

De esta manera, respecto al objetivo específico 3 se concluye que la dimensión externa del gobierno electrónico se relaciona con el diseño y elaboración de páginas web en la entidad estudiada en el año 2021 en un nivel alto con un Rho Spearman de 0,901 y una significancia estadística de $p=0,000$.

Tabla 15 Tabla de Hipótesis Específica 3

		V1: Gobierno Electrónico	D1: Diseño y elaboración de páginas web
Rho de Spearman	V1: Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,901**
		N	,000
			120
	D1: Diseño y elaboración de páginas web	Coeficiente de correlación	,901**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			120

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

Prueba de Hipótesis Específica 4

Ho: La dimensión externa del gobierno electrónico y el acceso a la información en todo momento y lugar en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 no se relacionan

Ha: La dimensión externa del gobierno electrónico y el acceso a la información en todo momento y lugar en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 se relacionan positivamente.

Como se ha demostrado, la dimensión externa del gobierno electrónico se relaciona con el acceso a la información en todo momento y lugar en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 de acuerdo a la correlación de Rho Spearman de 0,875, lo cual se traduce en un resultado muy

alto con una estadística de $p=0,000$. En consecuencia, se da por aceptada la hipótesis del autor y se rechaza la hipótesis nula.

De esta manera, respecto al objetivo específico 4, se determina que la dimensión externa del gobierno electrónico se relaciona con el acceso a la información en todo momento y lugar en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 en un nivel alto con un Rho Spearman de 0,875 y una significancia estadística de $p=0,000$.

Tabla 16 Tabla de Hipótesis Específica 4

			V1: Gobierno Electrónico	D2: Acceso a la Información
Rho de Spearman	V1: Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	D2: Acceso a la Información	Coefficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

V. DISCUSIÓN

De la evaluación de los resultados, se aprecia que el gobierno electrónico guarda una correlación con la atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 con un Rho Spearman de 0,919 y una significancia estadística de $p=0,000$, resultado que coincide con lo desarrollado por Ambrocio (2021) en cuya investigación determinó la influencia directa entre ambos, lo cual también contribuye al aumento en la productividad laboral, y así como también lo señaló Chilet (2020), esto también mejora la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos.

En concordancia con ello, también se verifica que lo expuesto coincide con el resultado obtenido por Aedo (2021) en su investigación estableciéndose que ambas variables son las herramientas para la modernización del Estado, y según Huancas (2020), como instrumento para el fortalecimiento de la gestión financiera, investigaciones que consolidan la fuerte relación entre ambas variables tal y como también se concluyó en la investigación desarrollada por Muro (2021), quien partiendo de sus resultados, sosteniendo la relación alta y significativa entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano.

De esta manera, se confirma la teoría propuesta por Rodríguez (2004) toda vez que, con la implementación del gobierno electrónico, se lograrán gozar de múltiples beneficios en pro de la ciudadanía, para lo cual, conforme refiere la autora, resulta necesario que las estrategias planteadas se ejecuten y vigilen de acuerdo a las dimensiones comprendidas en cada una de las variables. A ello, se puede agregar lo señalado por Cruz (2019) quien refiere que para alcanzar la optimización en los servicios que se brindan a los ciudadanos, se requiere que los procesos ventilados en la entidad se encuentren orientados a la generación del valor público.

Asimismo, y conforme se ha indicado en los resultados, la dimensión interna del gobierno electrónico también guarda relación con la Unificación de las bases de datos en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021, específicamente con un Rho Spearman de 0,884 y una significancia estadística de $p=0,000$, resultado que es concordante con lo recabado por Alenizi y Al-karawi (2021) ya que estos autores han evaluado la situación actual del Golfo Árabe identificando que para hacer más efectiva la gestión de las bases de datos, el gobierno ya se encuentra digitalizando la información para

poder hacer uso de ella desde la nube, con el objeto además de reducir los gastos operativos.

Además, según señala Córdova (2021), esta modernización también se viene realizando en los gobiernos locales, sin embargo, del otro lado del servicio, aún queda pendiente la capacitación a la ciudadanía sobre el uso de las herramientas, más aún, si de acuerdo a Henrique, et al (2018), la demanda por estas herramientas requiere que sean utilizadas, en gran porcentaje, desde los domicilios de las personas pero que todavía existen muchos sectores donde se presentan dificultades con el acceso al servicio básico de energía eléctrica y al de internet.

Sobre este punto, también es preciso resaltar el aporte de Moreno (2019), ya que añade que, a raíz de su investigación, pudo determinar que también existiría la desventaja de que, además de que la digitalización de la información se realiza paulatinamente, los portales y sistemas generados mantienen una complejidad que demanda la capacitación constante del personal, ello conforme también lo ha indicado Cueva (2018) en el extremo que, para alcanzar la efectiva satisfacción de los intereses de los ciudadanos, es indispensable capacitar a los trabajos de la entidad sobre el uso de las plataformas electrónicas.

Por otra parte, también se obtuvo como resultado que la dimensión interna del gobierno electrónico guarda relación con la publicidad de la información elaborada por la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 con un Rho Spearman de 0,884 y una significancia estadística de $p=0,000$, resultado que concuerda con el obtenido por Gutiérrez (2020) en el extremo que resalta la estrecha relación entre el buen gobierno electrónico y la percepción ciudadana, siendo esto concordante con lo expuesto por Barragán y Guevara (2016) ya que, partiendo de la vinculación entre ambas variables, los Estados se encuentran publicando su información institucional a fin de facilitar la transparencia en la gestión.

Sobre esto mismo, Silva (2021) ha señalado también la correlación entre ambas variables y esto es debido a que con el uso tradicional de los mecanismos de atención, los ciudadanos requieren de mayor tiempo para obtener la información de los procedimientos que inician y las comunicaciones se realizaban engorrosamente complicando el respeto a las garantías del

debido procedimiento; sin embargo, con la implementación del gobierno digital, se brinda a las personas mayores facilidades respecto a procesos de los cuales forman parte desde distintos puntos de acceso, reduciéndose de esta forma la necesidad de acudir directamente a la entidad y sobre todo el riesgo de aglomeraciones en espacios cerrados.

Además, con respecto a este resultado, Paredes (2020) también refirió que con el gobierno electrónico la redición de cuentas se hace más eficiente ya que los aplicativos digitales permiten llevar un mayor control, no solo dentro de la gestión de la entidad, sino también manteniendo la interoperabilidad entre distintas instituciones, permitiendo de esta manera que el contraste de los datos se realice de forma más dinámica e inmediata, y que a su vez, el acceso a la misma pueda llevarse a cabo en menores tiempos, lo cual contribuye al control de las decisiones de las autoridades con respecto al uso de los recursos públicos.

Cabe señalar que, lo referido por Castillo (2019) también coincide con el resultado obtenido por cuanto este autor refiere que mediante esta correlación también se fortalece la participación ciudadana ya que, a través de la transparencia y de la facilidad que brindan los aplicativos digitales se fomenta la iniciativa de participación, la cual se vería perjudicada y no se ejecutaría oportuna ni eficientemente cuando se halla un exceso de burocracia y carencia de simplificación administrativa, siendo este el espacio tradicional que ha conllevado a que durante el transcurso de los años la detección de actos irregulares se haya realizado una vez causados los daños a la sociedad, sin embargo ahora se pueden conocer los mismos y hacerlos públicos a tiempo.

En adición a ello, de los resultados se obtuvo que la dimensión externa del gobierno electrónico guarda relación con el diseño y elaboración de páginas web en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 con un Rho Spearman de 0,901 y una significancia estadística de $p=0,000$, lo cual concuerda con lo expuesto por Simón (2018) quien también sostiene que existe correlación entre el gobierno electrónico y la gestión interna de la entidad por cuanto el uso de las TICs se ha vuelto indispensable para alcanzar la optimización de los procesos, de la misma forma en que Repuello (2019) hizo énfasis en la correlación positiva entre estas variables ya que coadyuvan en la

simplificación de procedimientos que forman parte de los procesos interno de la entidad, así como dirigidos hacia el público externo, quienes vienen a ser los usuarios finales de los servicios públicos.

Para ello, según Galindo (2018) también se necesita del compromiso laboral de los trabajadores para hacer más eficiente y eficaz la gestión y con ello incrementar la calidad de la atención a los ciudadanos, lo cual depende de los esfuerzos en el cumplimiento de sus documentos de gestión y el seguimiento de la ejecución de los mismos, por cuanto, conforme también lo ha referido Verástegui (2018), con el cumplimiento de las estrategias de la entidad, las cuales se incrementan y buscan alcanzar mayores logros con el transcurso de los periodos, también se permite realizar la mejora constante de la gestión de los procesos de la entidad dirigidos al público, por ejemplo implementando más ventanillas de atención, canales de digitales, acceso virtual al estado del procedimiento, entre otros.

Resulta pertinente hacer mención sobre lo indicado por Castillo, et al (2020), quien refiere que la insuficiencias en la gestión se hacen evidentes cuando no se realiza el seguimiento de los procedimientos, dejando a un lado la importancia que debe brindarse al conocimiento de la necesidad del usuario, la constante insatisfacción de sus requerimientos y reclamos y que, no se cuenten con herramientas suficientes para atender a la totalidad de ciudadanos a los que está dirigido el servicio, lo cual también coincide con lo señalado por Ledesma (2018) en el extremo que, en la investigación que realizó, pudo detectar que en el año 2017 no se alcanzaron las expectativas de los ciudadanos, por lo cual resulta necesario implementar el enfoque de valor en los procedimientos.

Finalmente, de los resultados se obtuvo que la dimensión externa del gobierno electrónico guarda relación con el acceso a la información en todo momento y lugar en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 con un Rho Spearman de 0,875 y una significancia estadística de $p=0,000$, siendo esto concordante con lo señalado por Santos (2018) quien indica que debe ser considerado una prioridad el hacer uso de las Tics para lograr que el vínculo entre la ciudadanía y el gobierno sea visto de manera amigable, y de acuerdo a lo señalado por Gil, et al (2019), la satisfacción de éstos aumentará paulatinamente siempre que se busque aumenta la calidad de la atención que

se le brinda considerando aspectos como la empatía en el trato por parte de los gestores y los factores tangibles de los ambientes.

Sobre esto, es importante recalcar lo expuesto por Flores (2020), quien señala que a través del gobierno electrónico se permite la gestión moderna de los trámites que inician los administrados, así como la transparencia de la información para que puedan realizar el seguimiento de sus solicitudes, siendo para indispensable, según Rincón y Vergara (2017) realizar un análisis sobre el impacto en la gestión, ya que el objetivo de la implementación de las TICS en el gobierno digital es alcanzar la eficiencia y la eficacia; el nivel de adaptación, el cual demanda que los responsables a cargo tengan conocimiento sobre el uso de las Tics, y las mejoras en la gestión, que abarca lograr la celeridad en la atención y sobre todo en la respuesta de la entidad.

Además, continuando con Flores (2020), también es importante tener en cuenta la percepción del ciudadano ya que este indicará se vincula a la información que se le brinda así como las plataformas virtuales o medios de comunicación con los que cuentan para recibir información pertinente. Asimismo, según Gutiérrez (2019) el gobierno electrónico busca que se desarrollen las políticas públicas como herramienta de gestión, lo cual se viene aplicando en distintos países ya que brinda resultados positivos para la administración, pero que la diferencia en cada país radica en el seguimiento del logro de metas así como la capacidad presupuestaria.

Ahora, Carrera, et al (2019) indican que un punto relevante a considerar es la percepción que la ciudadanía tiene sobre la eficiencia del gobierno electrónico a fin de que el uso de ésta pueda ir mejorando y sobre todo, que las autoridades ejecuten mejoras como respuesta a la confianza que la población deposita en ellos en busca del cambio para bien, por lo que de acuerdo a Coroján y Campos (2011), con el gobierno electrónico se debe hacer uso de aplicaciones digitales a efectos de optimizar el servicio al ciudadano. Es por ello que, Campos y Robles (2020) señalan que los países de Latinoamérica vienen haciendo uso del Gobierno electrónico reforzando sus plataformas a fin de poder brindar información a las personas.

Finalmente, los resultados obtenidos también coinciden con lo señalado por Deng (2018) ya que mediante la implementación del enfoque de valor se puede evaluar el seguimiento del cumplimiento de las metas orientadas a la

mejora de los servicios, siendo esto congruente con lo referido por Suradi (2020), en el sentido que con la implementación de mejoras vinculadas a la inserción del gobierno electrónico se puede alcanzar que los ciudadanos confíen en la tecnología ya que ésta les permite acceder a una atención eficiente y sencilla.

VI. CONCLUSIONES

Luego de haber analizado los resultados, a continuación se presentan las conclusiones arribadas al nivel de relación de las variables estudiadas en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021:

Primero: Respecto al objetivo general, se determinó que el gobierno electrónico se relaciona con la atención al ciudadano en un nivel alto con un Rho Spearman de 0,919 y una significancia estadística de $p=0,000$.

Segundo: Respecto al objetivo específico 1, se determinó que la dimensión interna del gobierno electrónico se relaciona con la Unificación de las bases de datos en un nivel alto con un Rho Spearman de 0,884 y una significancia estadística de $p=0,000$.

Tercero: Respecto al objetivo específico 2, se determinó que la dimensión interna del gobierno electrónico se relaciona con la publicidad de la información elaborada por la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 en un nivel alto con un Rho Spearman de 0,884 y una significancia estadística de $p=0,000$.

Cuarto: Respecto al objetivo específico 3, se determinó que la dimensión externa del gobierno electrónico se relaciona con el diseño y elaboración de páginas web en un nivel alto con un Rho Spearman de 0,901 y una significancia estadística de $p=0,000$.

Quinto: Respecto al objetivo específico 4, se determinó que la dimensión externa del gobierno electrónico se relaciona con el acceso a la información en todo momento y lugar en un nivel alto con un Rho Spearman de 0,875 y una significancia estadística de $p=0,000$.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Sobre el objetivo general, se recomienda a la Alta Dirección y a los gestores de la Municipalidad distrital de Puente Piedra continuar con la Implementación de las acciones previstas en el Manual para la Atención a la Ciudadanía emitido por la PCM a efectos de que los ciudadanos puedan continuar accediendo a los servicios ofrecidos por esta institución, sin que las medidas de aislamiento impliquen una disminución de las posibilidades para acceder a los mismos.

Segundo: Sobre el objetivo específico 1, se recomienda a la Gerencia de Innovación Tecnológica de la Municipalidad distrital de Puente de Puente Piedra continuar consolidando la información que obra en documentos físicos a fin de que la ciudadanía pueda acceder a estos de forma digitalizada.

Tercero: Sobre el objetivo específico 2, se recomienda a la Subgerencia de Atención al ciudadano mantener actualizado el Portal de Transparencia a efectos de que se pueda acceder a la documentación emitida por la Municipalidad oportunamente.

Cuarto: Sobre el objetivo específico 3, se recomienda a la Subgerencia de Atención al ciudadano realizar el mantenimiento y actualización del Portal Electrónico de la Municipalidad con la finalidad de que las pestañas de información puedan mostrar la información eficientemente y de manera que los ciudadanos puedan utilizarlo sencillamente.

Quinto: Sobre el objetivo específico 4, se recomienda a la Subgerencia de Atención al ciudadano mantener operativos los números de teléfono y correos electrónicos publicados en los portales electrónicos a fin de que los ciudadanos puedan ser atendidos por estos medios.

REFERENCIAS

- Aedo, Z. (2021). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57478>
- Aleni, A. y Al-kariwi, K. (2021). *Cloud Computing Adoption-Based Digital Open Government Services: Challenges and Barriers*. (ISSN: 23673370). Lecture Notes in Networks and Systems. Volume 216, Pages 149 – 160. Recovered from: <https://bit.ly/3iAAXmt>
- Andrade, J. (2010). Reseña de "La sociedad red: una visión global" de Manuel Castells. (ed.) Enl@ce: *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*. ISSN: 1690-7515. vol. 7, núm. 1, enero-abril, 2010, pp. 139-141. Recuperado de: <https://bit.ly/3zcVLr8>
- Ambrocio, T. (2021). *Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020*. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://bit.ly/3HqfnuC>
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. Vol. 9, Nº 19, Mayo - Agosto 2016 pp. 110 – 127, ISSN 1390-4272 Impreso, ISSN 2528-7737 Electrónico. Recuperado de: <https://bit.ly/3mMrFWI>
- Cadena, P., Rendón, M y Aguilar J. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*. ISSN: 2007-0934. Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias México. Vol. 8, núm. 7, septiembre-noviembre, 2017, pp.1603-1617. Recuperado de: <https://bit.ly/3sLUy8Q>
- Campos, S. y Robles, G. (2020). Transparencia en la comunicación de instituciones gubernamentales a través de las plataformas digitales para el fortalecimiento de la buena imagen y reputación en Latinoamérica y España entre los años 2012-2020. Universidad Tecnológica del Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3Jx2m4e>
- Cantoni, N. (2004). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de*

- Humanidades y Ciencias Sociales*. ISSN 1669-1555. Volumen 7, nº 2 (2009). Recuperado de: <https://bit.ly/3zcVZP0>
- Castillo, L. (2019). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Huancabamba 2019. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61966>
- Castillo, R., Cárdenas, M. y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), ISSN: 898-913. Recuperado de: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Carrera, O., Ovando, C., Villafuere, L. y Parada, A. A Relação Da Perspectiva De Eficiencia Do Cidadão Com Seu Comportamento De Uso Dos Serviços. *E-Governo Municipal. Innovar [online]*. 2019, vol.29, n.74, pp.133-146. ISSN 0121-5051. Recuperado de: <https://bit.ly/34bTbX1>
- Cava, E. (2018). Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30083>
- Chen, B. (2020). The role of the middle platform in digital government implementation. *Journal of East China Normal University (Natural Sciences)*, (5): 131-136. doi: 10.3969/j.issn.1000-5641.202091008. Retrieved from: <https://bit.ly/3eFBGQC>
- Chilet, M. (2020). Gobierno electrónico y calidad de servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro, 2020. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67888>
- CONCYTEC (2018). Resolución de Presidencia Nº 215-2018-CONCYTEC-P que aprueba el Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – SYNACYT
- Córdova, A. (2021). Gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este, 2021. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://bit.ly/3FJQ2LM>
- Coroján, A. y Campos, E. (2011). Gobierno abierto: Alcance e implicaciones. *Fundación IDEAS*. ISSN: 978-84-15018-73-5 Depósito legal: M-21344-2011. Recuperado de: <https://bit.ly/32D8Tdg>

- Cruz, D. (2019). Public value of e-government services through emerging technologies. *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 32 No. 5, pp. 530-545. ISSN: 0951-3558 Retrieved from: <https://bit.ly/3FLaQTh>
- Cueva, A. (2018). Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – caso: MAC Lima Norte – 2018. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Recuperado de: <https://bit.ly/3zqthwO>
- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la ley de Gobierno Digital. Publicado en el Diario Oficial el Peruano el 13 de setiembre de 2018
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de La Gestión Pública al 2021
- Deng, K. (2018). Evaluating the performance of e-government in developing countries: A public value perspective. *Internet Research*, Vol. 28 No. 1, pp. 169-190. ISSN: 1066-224. Retrieved from: <https://doi.org/10.1108/IntR-10-2016-0296>
- Fernández, E. (2018). Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17579>
- Flores, Y. (2020). Representaciones Sociales del Gobierno Electrónico. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado*. ISSN 2077–8686. Vol. 9No.3, pp. 1705-1717, julio/setiembre2020. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2020.3.185>
- Galindo, R. (2018). Compromiso laboral del personal y su influencia en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017. Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2212>
- Gil, W., Cornelio, M., Guillermo, F y Rodríguez, J. (2020). Calidad percibida y satisfacción con el servicio de atención en la oficina de la Unidad Local de Empadronamiento - Municipalidad provincial de Huaura – 2019. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huaura – Perú. Recuperado de: <https://doi.org/10.51431/bbf.v9i4.651>

- Gutiérrez, J. (2020). Gobierno electrónico y percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59885>
- Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Cultura-hombre-sociedad*. vol.29 no.2 Temuco dic. 2019. ISSN 0716-1557. Recuperado de: <https://bit.ly/3zgGDJb>
- Henrique, M., Reinhard, N. y Cunha M. (2018). Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. *Revista De Administração Pública*. Rio de Janeiro 52(4). ISSN 676-694, jul. - ago. 201. Recovered from: <https://doi.org/10.1590/0034-7612171925>
- Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. *Interamericana Editores, S.A.* ISSN: 978-1-4562-2396-0. De C.V.: México. Recuperado de: <https://bit.ly/3n6dDPN>
- Huancas, J. (2020). Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49958>
- INEI. (Febrero 2020). Mapa de pobreza monetaria provincial y distrital 2018. Primera Edición. Recuperado de: <https://bit.ly/3pCK0ai>
- INEI. (Noviembre 2018). Provincia de Lima. Resultados definitivos. Tomo I. Recuperado de: <https://bit.ly/3mGwi4g>
- Kayode, A. (2020). E-Government, Information and Communications Technology Support and Paperless Environment in Nigerian Public Universities: Issues and Challenges. *Journal of Technology Management and Business*, 7(1), 65-74. ISSN: 2289-7224 e-ISSN : 2600-7967. Retrieved from <https://bit.ly/3qJJ43n>
- López, V. y Pérez, J. (2011). Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*. ISSN 2304-3768. vol.10 [pp. 485-489. Recuperado de: <https://bit.ly/3EGAiYK>
- Moreno, J. (2019). El gobierno electrónico en la unidad de gestión educativa local 01-San Juan de Miraflores, 2019. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37699>

- Muro, L. (2021). Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén – 2019. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55591>
- Ngera, Z., Liwa, E. y Buberwa, F. (2018). Adoption Of Geospatial Governance In The Context Of E-Goverment In Tanzania: Addressing Bottlenecks In Spatial Data Infrastructure Development. *International Archives of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences - ISPRS Archives*. Volume 42, Issue 4W8, Pages 163 – 17011. ISSN: 16821750. Recovered from: <https://bit.ly/3iAAXmt>
- Nicomedes, E. (24 de junio de 2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. Recuperado de: <https://bit.ly/3EGofL8>
- Ledesma, R. (2018). Calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud sede central, 2017. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12922>
- Ley Nº 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Paredes, E. (2020). El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://bit.ly/32Gfgwh>
- Putra, D. (2018). Tactical Steps for E-Government Development. *International Journal of Pure and Applied Mathematics* Volume 119 No. 15 2018, 2251-2258 ISSN: 1314-3395. Retrieved from: <https://bit.ly/32DS2qA>
- Repuello, (2019). Gobierno Electrónico y la Gestion Administrativa de la Municipalidad Distrital de Ascensión, 2016. Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de: <https://bit.ly/3mJFRzv>
- Rincón, E. y Vergara, C. (2017). Administración Pública Electrónica: Hacia elprocedimiento administrativo electrónico. Editorial Universidad del Rosario. Recuperadode: <http://dx.doi.org/10.12804/tj9789587388275>
- Rodríguez, G. (2004). Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, núm. 21, 2004, pp. 1-23. ISSN: 0121-8697. Recuperado de: <https://bit.ly/3zl3Av2>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. ISSN Nº 978-612-47351-4-1. Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: <https://bit.ly/3qzwx8R>

- Santos, Z. (2018). Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano. Universitat de Barcelona. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/2445/126511>
- Secretaría de Gestión Pública. (2016). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Recuperado de: <https://bit.ly/3EGortQ>
- Secretaría de Gestión Pública. (2015). Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3EJnQaF>
- Silva, D. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53126>
- Simón, W. (2018). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Recuperado de: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>
- Suing, A., Barrrazuela, P. y Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura*, (ISSN 1549-2230) Vol. 15, N°. 1, 2018, págs. 39-53. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559444>
- Suradi, Z. (March, 2020). Factors Affecting the Use of E-Government Services Among Youths in Oman. *SAR Journal*. Volume 3, Issue 1, Pages 17-23, ISSN 2619-9955, DOI: 10.18421/SAR31-03 March 2020. Retrieved from: <https://bit.ly/3FPhYOk>
- Uriarte, L. y Acevedo, M. Sociedad Red y Transformación Digital: Hacia una Evolución de la Consciencia de las Organizaciones. *Economía industrial*, ISSN 0422-2784, N° 407, 2018. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6535706>
- Verástegui, M. (2018). Gestión del servicio al ciudadano en la unidad de gestión educativa local – Jaén. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5452>
- Villoria, M. y Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y*

política pública, Volumen 22(spe), pp. 69-103. ISSN: 1405-1079

Recuperado de: <https://bit.ly/3pIIF1x>

Wangari, J. (2018). Financial Capacity and Adoption of E-government for Improved Service Delivery in Kajiado County, Kenya. *Research Journal of Finance and Accounting*. ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847 (Online) Vol.9, No.20, 2018. Recovered from: <https://bit.ly/3sP48b7>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables																												
<p>Problema General: ¿Cuál es el nivel de relación entre Gobierno Electrónico y la atención al Ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la Unificación de las bases de datos en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la publicidad de la información elaborada por la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la</p>	<p>Objetivo General: Determinar nivel de relación entre Gobierno Electrónico y la atención al Ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar el nivel de relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la Unificación de las bases de datos en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la publicidad de la información elaborada por la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la dimensión externa del gobierno</p>	<p>Hipótesis General: El Gobierno Electrónico y la atención al Ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021 se relacionan positivamente.</p> <p>Hipótesis Específica: La dimensión interna del gobierno electrónico y la Unificación de las bases de datos en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 se relacionan positivamente.</p> <p>La dimensión interna del gobierno electrónico y la publicidad de la información elaborada por la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 se relacionan positivamente.</p> <p>La dimensión externa del gobierno electrónico</p>	<p><i>Tabla 1 Operacionalización de la variable Gobierno Electrónico</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ÍTEMS</th> <th>ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dimensión Interna</td> <td>Reconocimiento de identidad digital Capacitación personal Protección de datos Interoperabilidad</td> <td>1: Nada importante 2: Poco importante 3: Indiferente 4: Importante 5: Muy Importante</td> <td>Bajo 14 – 32 Regular 33 – 51 Bueno 52 - 70</td> </tr> <tr> <td>Dimensión Externa</td> <td>Acceso a las plataformas en todo momento Confidencialidad de la información registrada Facilitar información que obre en la entidad Pagos digitales Se brinde información precisa</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Tabla 2 Operacionalización de la variable Atención al ciudadano</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ÍTEMS</th> <th>ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diseño y elaboración de páginas web</td> <td>Accesibilidad del portal Web Canales de atención</td> <td>1: Nada importante 2: Poco importante 3: Indiferente 4: Importante 5: Muy Importante</td> <td>Bajo 28- 46 Regular 47 - 65 Bueno 66- 84</td> </tr> <tr> <td>Acceso a la Información en todo momento y lugar</td> <td>Conocimiento de las necesidades de la ciudadanía Proceso de Atención a la ciudadanía Estándar de Reclamos y sugerencias</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Unificación de las bases de datos</td> <td>Estrategia y organización Infraestructura y mobiliario Satisfacción de la ciudadanía</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	Dimensión Interna	Reconocimiento de identidad digital Capacitación personal Protección de datos Interoperabilidad	1: Nada importante 2: Poco importante 3: Indiferente 4: Importante 5: Muy Importante	Bajo 14 – 32 Regular 33 – 51 Bueno 52 - 70	Dimensión Externa	Acceso a las plataformas en todo momento Confidencialidad de la información registrada Facilitar información que obre en la entidad Pagos digitales Se brinde información precisa			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	Diseño y elaboración de páginas web	Accesibilidad del portal Web Canales de atención	1: Nada importante 2: Poco importante 3: Indiferente 4: Importante 5: Muy Importante	Bajo 28- 46 Regular 47 - 65 Bueno 66- 84	Acceso a la Información en todo momento y lugar	Conocimiento de las necesidades de la ciudadanía Proceso de Atención a la ciudadanía Estándar de Reclamos y sugerencias			Unificación de las bases de datos	Estrategia y organización Infraestructura y mobiliario Satisfacción de la ciudadanía		
	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA																											
	Dimensión Interna	Reconocimiento de identidad digital Capacitación personal Protección de datos Interoperabilidad	1: Nada importante 2: Poco importante 3: Indiferente 4: Importante 5: Muy Importante	Bajo 14 – 32 Regular 33 – 51 Bueno 52 - 70																											
Dimensión Externa	Acceso a las plataformas en todo momento Confidencialidad de la información registrada Facilitar información que obre en la entidad Pagos digitales Se brinde información precisa																														
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA																												
Diseño y elaboración de páginas web	Accesibilidad del portal Web Canales de atención	1: Nada importante 2: Poco importante 3: Indiferente 4: Importante 5: Muy Importante	Bajo 28- 46 Regular 47 - 65 Bueno 66- 84																												
Acceso a la Información en todo momento y lugar	Conocimiento de las necesidades de la ciudadanía Proceso de Atención a la ciudadanía Estándar de Reclamos y sugerencias																														
Unificación de las bases de datos	Estrategia y organización Infraestructura y mobiliario Satisfacción de la ciudadanía																														

<p>dimensión externa del gobierno electrónico y el diseño y elaboración de páginas web en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y el acceso a la información en todo momento y lugar en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021?</p>	<p>electrónico y el diseño y elaboración de páginas web en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y el acceso a la información en todo momento y lugar en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021.</p>	<p>y el diseño y elaboración de páginas web en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 se relacionan positivamente.</p> <p>La dimensión externa del gobierno electrónico y el acceso a la información en todo momento y lugar en la Municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2021 se relacionan positivamente.</p>	<p>Publicidad de la información elaborada por el Estado</p>	<p>Transparencia en el acceso a la información</p>		
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: Descriptivo Correlacional</p> <p>Población: Ciudadanos que se encuentren realizando trámites en la Municipalidad distrital de Puente Piedra</p> <p>Muestra: 120 personas</p> <p>Muestreo: Intencional</p> <p>Fiabilidad:</p> <p>Validez:</p>						

Anexo 2

Cuestionario de Gobierno Electrónico

Estimado ciudadano,

Por medio del presente se le extiende un cordial saludo y a su vez se le invita a participar de una encuesta anónima a fin de conocer su opinión sobre la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad distrital de Puente Piedra.

En ese sentido, por favor maque con un “x” en el cuadrante correspondiente considerando la frecuencia con la que ha podido evidenciar la presencia de las siguientes circunstancias.

N°	Dimensiones del Gobierno Electrónico	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Dimensión Interna					
1	¿Ha hecho uso de medios digitales para identificarse ante la Municipalidad?					
2	¿Considera que el personal de atención al público se encuentra capacitado sobre el uso de medios digitales para que los ciudadanos se identifiquen?					
3	¿Considera que la información que obra de manera digital en la entidad se encuentra administrada idóneamente?					
4	¿Considera que la Municipalidad cruza información con otras entidades?					
	Dimensión Externa					
5	¿Considera que el portal web de la Municipalidad permite realizar todos los trámites administrativos en todo momento?					
6	¿Considera que la información que registra en la entidad se conserva bajo confidencialidad?					
7	¿Considera que la entidad le brinda facilidades al momento de solicitar información?					
8	¿Considera útil el sistema de pagos digitales de la Municipalidad?					
9	¿Considera que la información que le brindan es precisa?					

Anexo 2

Cuestionario de Atención al Ciudadano

Estimado ciudadano,

Por medio del presente se le extiende un cordial saludo y a su vez se le invita a participar de una encuesta anónima a fin de conocer su opinión sobre la atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de Puente Piedra.

En ese sentido, por favor maque con un “x” en el cuadrante correspondiente considerando la frecuencia con la que ha podido evidenciar la presencia de las siguientes circunstancias.

N°	Dimensiones de la Atención al Ciudadano	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Dimensión Diseño y elaboración de páginas web					
1	¿Considera de uso sencillo el portal web de la Municipalidad?					
2	¿Considera que los canales de atención de la Municipalidad se encuentran operativos?					
	Dimensión Acceso a la Información en todo momento y lugar					
3	¿Considera que se logra identificar las necesidades de los ciudadanos al momento de solicitar información?					
4	¿Considera que el procedimiento de atención que le brindan es adecuado?					
5	¿Considera útil el libro de Reclamos y sugerencias de la Municipalidad?					
	Dimensión Unificación de las bases de datos					
6	¿Considera que la Municipalidad cuenta con estrategias para mejorar la atención del ciudadano?					
7	¿Considera que la Municipalidad cuenta con la infraestructura y mobiliario suficientes para la atención a las personas?					
8	¿Considera que los ciudadanos se encuentran satisfechos con la atención que brinda la Municipalidad?					
	Dimensión Publicidad de la información elaborada por el Estado					
9	¿Considera que la información que emite la Municipalidad es pública?					

Anexo 3 Validaciones



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Diseño y elaboración de páginas web							
1	¿Considera importante que el portal web de la Municipalidad sea de uso sencillo?	✓		✓		✓		
2	¿Considera importante que el portal web de la municipalidad se encuentre disponible en todo momento?	✓		✓		✓		
3	¿Considera importante que el portal web de la municipalidad se encuentre actualizado?	✓		✓		✓		
4	¿Considera importante que la atención presencial sea accesible?	✓		✓		✓		
5	¿Considera importante que se pueda acceder a atención telefónica?	✓		✓		✓		
6	¿Considera importante que se pueda acceder a atención virtual?	✓		✓		✓		
7	¿Considera importante que se pueda acceder a atención itinerante?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Dimensión Acceso a la Información en todo momento y lugar							
8	¿Considera importante que se logre identificar las necesidades de los ciudadanos al momento de solicitar información?	✓		✓		✓		
9	¿Considera importante que se logre alcanzar las expectativas de los ciudadanos al momento de solicitar información?	✓		✓		✓		
10	¿Considera importante que existan mecanismos de participación para la mejora del servicio municipal?	✓		✓		✓		
11	¿Considera importante que existan espacios de	✓		✓		✓		

	participación para la mejora del servicio municipal?										
12	¿Considera importante que se aplique la simplificación de trámites?	✓		✓				✓			
13	¿Considera importante el libro de Reclamos?	✓		✓				✓			
14	¿Considera importante el libro de Sugencias?	✓		✓				✓			
	DIMENSIÓN 3: Unificación de las bases de datos	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
15	¿Considera importante que la Municipalidad cuente con estrategias para mejorar la atención del ciudadano?	✓		✓				✓			
16	¿Considera importante que la Municipalidad cuente con un responsable para la mejora de la atención del ciudadano?	✓		✓				✓			
17	¿Considera importante que la Municipalidad cuente con una estrategia de comunicación con la ciudadanía?	✓		✓				✓			
18	¿Considera importante que la Municipalidad maneje una gestión de calidad del servicio?	✓		✓				✓			
19	¿Considera importante que la Municipalidad maneje una gestión de seguridad de la información?	✓		✓				✓			
20	¿Considera importante que la Municipalidad cuente con la infraestructura y mobiliario suficientes para la atención a las personas?	✓		✓				✓			
21	¿Considera importante que los ciudadanos se encuentren satisfechos con la atención que brinda la Municipalidad?	✓		✓				✓			
	DIMENSIÓN 4: Publicidad de la información elaborada por el Estado	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
22	¿Considera importante que la información que emite la Municipalidad sea pública?	✓		✓				✓			
23	¿Considera importante que se pueda acceder a la	✓		✓				✓			

	normativa que regula los procedimientos que se ventilan en la Municipalidad?								
24	¿Considera importante que se pueda acceder a la información sobre los trámites que realiza la entidad?	✓	✓	✓					
25	¿Considera importante que pueda acceder a la información sobre los trámites que ha iniciado en la entidad?	✓	✓	✓					
26	¿Considera importante que pueda acceder a la información sobre los trámites que han iniciado otras personas en la entidad?	✓	✓	✓					
27	¿Considera importante que pueda acceder a la información sobre los funcionarios asignados a los expedientes?	✓	✓	✓					
28	¿Considera importante que se brinde una adecuada orientación al ciudadano?	✓	✓	✓					

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Dra Mg. Jesselle Rodas Aguirre* DNI: *43511884*

Especialidad del validador: *Especialista en Geografía Política - Metrología en Investigación*

10 de noviembre del 2021

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

Nota: Suficiencia, se alcanza cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Dimensión Interna							
1	¿Considera importante el uso de firma digital para procedimientos ante la municipalidad?	✓		✓		✓		
2	¿Considera importante que la municipalidad acepte el uso de la firma digital en procedimientos administrativos?	✓		✓		✓		
3	¿Considera importante que el personal de atención al público se encuentre capacitado sobre el uso de medios digitales para que los ciudadanos se identifiquen?	✓		✓		✓		
4	¿Considera importante que el personal de atención al público se encuentre capacitado sobre la protección de datos de los administrados?	✓		✓		✓		
5	¿Considera importante que se implementen medios digitales para la atención de los ciudadanos?	✓		✓		✓		
6	¿Considera importante que el diseño del portal digital de la Municipalidad garantice la protección de los datos de los ciudadanos?	✓		✓		✓		
7	¿Considera importante que la Municipalidad cruce información con otras entidades?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Dimensión Externa	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera importante que mediante el portal web de la Municipalidad se puedan realizar todos los trámites administrativos en todo momento?	✓		✓		✓		
9	¿Considera importante que mediante el portal web de la Municipalidad se pueda acceder a información completa?	✓		✓		✓		
10	¿Considera importante que la información que							

	registra en la entidad se conserve bajo confidencialidad?	registra en la entidad se conserve bajo confidencialidad?	registra en la entidad se conserve bajo confidencialidad?	registra en la entidad se conserve bajo confidencialidad?	registra en la entidad se conserve bajo confidencialidad?
11	¿Considera importante que la entidad le brinde facilidades al momento de solicitar información?	✓	✓	✓	✓
12	¿Considera importante que la municipalidad facilite a los ciudadanos la información que otras entidades les requieren?	✓	✓	✓	✓
13	¿Considera importante que el sistema de pagos digitales de la Municipalidad aplique para todos los servicios?	✓	✓	✓	✓
14	¿Considera importante que la información que le brinden sea precisa?	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr Mg. Josselle Rojas Garza* DNI: *42544894*

Especialidad del validador: *Especialista en Gestión Pública - Monteblog en Investigación*

10 de noviembre del 2021

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto informado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entendió sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1:							
1	¿Considera importante que el portal web de la Municipalidad sea de uso sencillo?	x		x		x		
2	¿Considera importante que el portal web de la municipalidad se encuentre disponible en todo momento?	x		x		x		
3	¿Considera importante que el portal web de la municipalidad se encuentre actualizado?	x		x		x		
4	¿Considera importante que la atención presencial sea accesible?	x		x		x		
5	¿Considera importante que se pueda acceder a atención telefónica?	x		x		x		
6	¿Considera importante que se pueda acceder a atención virtual?	x		x		x		
7	¿Considera importante que se pueda acceder a atención itinerante?	x		x		x		
	DIMENSION 2:							
8	¿Considera importante que se logre identificar las necesidades de los ciudadanos al momento de solicitar información?	x		x		x		
9	¿Considera importante que se logre alcanzar las expectativas de los ciudadanos al momento de solicitar información?	x		x		x		
10	¿Considera importante que existan mecanismos de participación para la mejora del servicio municipal?	x		x		x		

	emite la Municipalidad sea pública?								
22	¿Considera importante que se pueda acceder a la normativa que regula los procedimientos que se ventilan en la Municipalidad?	X			X				
23	¿Considera importante que se pueda acceder a la información sobre los trámites que realiza la entidad?	X			X				
24	¿Considera importante que pueda acceder a la información sobre los trámites que ha iniciado en la entidad?	X			X				
25	¿Considera importante que pueda acceder a la información sobre los trámites que han iniciado otras personas en la entidad?	X			X				
26	¿Considera importante que pueda acceder a la información sobre los funcionarios asignados a los expedientes?	X			X				
27	¿Considera importante que se brinde una adecuada orientación al ciudadano?	x			x				
28									

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellido y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. en Derecho
DNI:.....25710071.....

Especialidad del validador:.....Dra. en Derecho.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto [55/50/50/50/50/50].
²Relevancia: El ítem es apropiado para responder al componente o dimensión específica del contenido.
³Claridad: 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

M. S. K.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1:							
1	¿Considera importante el uso de firma digital para procedimientos ante la municipalidad?	x		x		x		
2	¿Considera importante que la municipalidad acepte el uso de la firma digital en procedimientos administrativos?	x		x		x		
3	¿Considera importante que el personal de atención al público se encuentre capacitado sobre el uso de medios digitales para que los ciudadanos se identifiquen?	x		x		x		
4	¿Considera importante que el personal de atención al público se encuentre capacitado sobre la protección de datos de los administrados?	x		x		x		
5	¿Considera importante que se implementen medios digitales para la atención de los ciudadanos?	x				x		
6	¿Considera importante que el diseño del portal digital de la Municipalidad garantice la protección de los datos de los ciudadanos?	x		x		x		
7	¿Considera importante que la Municipalidad cruce información con otras entidades?	x		x		x		
	DIMENSION 2:							
8	¿Considera importante que mediante el portal web de la Municipalidad se puedan realizar todos los trámites administrativos en todo momento?	x		x		x		
9	¿Considera importante que mediante el portal	x		x				

	web de la Municipalidad se pueda acceder a información completa?							
10	¿Considera importante que la información que registra en la entidad se conserve bajo confidencialidad?	X		X			X	
11	¿Considera importante que la entidad le brinde facilidades al momento de solicitar información?	X		X			X	
12	¿Considera importante que la municipalidad facilite a los ciudadanos la información que otras entidades les requieren?	X		X			X	
13	¿Considera importante el sistema de pagos digitales de la Municipalidad aplique para todos los servicios?	X		X			X	
14	¿Considera importante que la información que le brinden sea precisa?	X		X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farías. DNI: 25710071

Especialidad del validador: Dra. en Derecho

15 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

1- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto investigado.
 2- Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
 3- Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, exacto y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:							
1	¿Considera importante el uso de firma digital para procedimientos ante la municipalidad?	X		X		X		
2	¿Considera importante que la municipalidad acepte el uso de la firma digital en procedimientos administrativos?	X		X		X		
3	¿Considera importante que el personal de atención al público se encuentre capacitado sobre el uso de medios digitales para que los ciudadanos se identifiquen?	X		X		X		
4	¿Considera importante que el personal de atención al público se encuentre capacitado sobre la protección de datos de los administrados?	X		X		X		
5	¿Considera importante que se implementen medios digitales para la atención de los ciudadanos?	X		X		X		
6	¿Considera importante que el diseño del portal digital de la Municipalidad garantice la protección de los datos de los ciudadanos?	X		X		X		
7	¿Considera importante que la Municipalidad cruce información con otras entidades?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2:	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera importante que mediante el portal web de la Municipalidad se puedan realizar todos los trámites administrativos en todo momento?	X		X		X		
9	¿Considera importante que mediante el portal web de la Municipalidad se pueda acceder a información completa?	X		X		X		
10	¿Considera importante que la información que registra en la entidad se conserve bajo confidencialidad?	X		X		X		
11	¿Considera importante que la entidad le brinde facilidades al momento de solicitar información?	X		X		X		
12	¿Considera importante que la municipalidad facilite a los ciudadanos la información que otras entidades les requieren?	X		X		X		

13	¿Considera importante el sistema de pagos digitales de la Municipalidad aplique para todos los servicios?	X		X		X	
14	¿Considera importante que la información que le brinden sea precisa?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: **Meigar Begazo Arturo Eduardo**.....DNI: **29308486**.....

Especialidad del validador: **Doctor en Educación, MBA**.....

....**30** de noviembre del **2021**

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:							
1	¿Considera importante que el portal web de la Municipalidad sea de uso sencillo?	X		X		X		
2	¿Considera importante que el portal web de la municipalidad se encuentre disponible en todo momento?	X		X		X		
3	¿Considera importante que el portal web de la municipalidad se encuentre actualizado?	X		X		X		
4	¿Considera importante que la atención presencial sea accesible?	X		X		X		
5	¿Considera importante que se pueda acceder a atención telefónica?	X		X		X		
6	¿Considera importante que se pueda acceder a atención virtual?	X		X		X		
7	¿Considera importante que se pueda acceder a atención itinerante?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2:							
8	¿Considera importante que se logre identificar las necesidades de los ciudadanos al momento de solicitar información?	X		X		X		
9	¿Considera importante que se logre alcanzar las expectativas de los ciudadanos al momento de solicitar información?	X		X		X		
10	¿Considera importante que existan mecanismos de participación para la mejora del servicio municipal?	X		X		X		
11	¿Considera importante que existan espacios de participación para la mejora del servicio municipal?	X		X		X		
12	¿Considera importante que se aplique la simplificación de trámites?	X		X		X		
13	¿Considera importante el libro de Reclamos?	X		X		X		
14	¿Considera importante el libro de Sugerencias?	X		X		X		

		Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 3:							
15	¿Considera importante que la Municipalidad cuente con estrategias para mejorar la atención del ciudadano?	X		X		X	
16	¿Considera importante que la Municipalidad cuente con un responsable para la mejora de la atención del ciudadano?	X		X		X	
17	¿Considera importante que la Municipalidad cuente con una estrategia de comunicación con la ciudadanía?	X		X		X	
18	¿Considera importante que la Municipalidad maneje una gestión de calidad del servicio?	X		X		X	
19	¿Considera importante que la Municipalidad maneje una gestión de seguridad de la información?	X		X		X	
20	¿Considera importante que la Municipalidad cuente con la infraestructura y mobiliario suficientes para la atención a las personas?	X		X		X	
21	¿Considera importante que los ciudadanos se encuentren satisfechos con la atención que brinda la Municipalidad?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4:							
21	¿Considera importante que la información que emite la Municipalidad sea pública?	X		X		X	
22	¿Considera importante que se pueda acceder a la normativa que regula los procedimientos que se ventilan en la Municipalidad?	X		X		X	
23	¿Considera importante que se pueda acceder a la información sobre los trámites que realiza la entidad?	X		X		X	
24	¿Considera importante que pueda acceder a la información sobre los trámites que ha iniciado en la entidad?	X		X		X	
25	¿Considera importante que pueda acceder a la información sobre los trámites que han iniciado otras personas en la entidad?	X		X		X	
26	¿Considera importante que pueda acceder a la información sobre los funcionarios asignados a los expedientes?	X		X		X	
27	¿Considera importante que se brinde una adecuada orientación al ciudadano?	X		X		X	
28	¿Considera importante que la información que emite la Municipalidad sea pública?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Meigar Begazo Arturo Eduardo**.....**DNI: 29308486**.....

Especialidad del validador: **Doctor en Educación, MBA**.....

.....**30 de noviembre del 2021**

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

Firma del Experto Informante.

Anexo 4

Fiabilidad del Instrumento

Instrumento 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,794	14

Instrumento 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	28

		Vt. Gobierno Electrónico																Vt. Atención al Ciudadano															
		D1: Dimensión Interna				D2: Dimensión Externa				D3: Dimensión de Países				D4: Acceso a la Información				D5: Unificación de los bases de datos				D6: Información elaborada											
		P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4								
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NUÑEZ LIRA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA EN EL AÑO 2021", cuyo autor es NUÑEZ REATEGUI CAROL ALMENDRA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 10 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NUÑEZ LIRA LUIS ALBERTO DNI: 08012101 ORCID 0000-0003-3542-9117	Firmado digitalmente por: LNUNEZLI el 11-01-2022 07:39:36

Código documento Trilce: TRI - 0262750