



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario en la  
Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2021

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Arévalo Rengifo, Paola Katherine (ORCID: 0000-0002-7741-1129)

**ASESORA:**

Dra. Caján Villanueva, Marina (ORCID: 0000-0002-1559-4556)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi hija Andrea Celeste quien es mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

**Paola Katherine**

## **Agradecimiento**

Al alcalde de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, Sr. José Augusto DelÁguila García, por su apoyo brindado para acceder a la información de la presente investigación.

A todos los vecinos del distrito de La Banda de Shilcayo que participaron de forma directa respondiendo la encuesta para el recojo de la información.

A todos aquellos que contribuyeron con la elaboración de la presente tesis de forma directa e indirecta, mi gratitud infinita

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos:.....	21
3.7. Aspectos éticos:.....	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS .....	45

## Índice de tablas

Tabla 1. Validación de juicio de expertos .....	19
Tabla 2. Frecuencias del nivel de implementación gobierno electrónico.....	23
Tabla 3. Frecuencias del nivel de calidad de servicio al usuario.....	24
Tabla 4. Prueba de normalidad de las dimensiones de la gestión de contrataciones directas y la variable calidad de servicio.....	26
Tabla 5. Relación significativa entre la dimensiones gobierno electrónico y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo.....	27
Tabla 6. Prueba de normalidad de las variables.....	28
Tabla 7. Relación entre el gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario...	29

## Índice de figuras

Figura 1. Dispersión de la data de las variables .....	30
--	----

## Resumen

La presente tuvo como objetivo, determinar la relación entre el gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2021, tipo básica, diseño no experimental, descriptivo simple, transversal y correlacional, donde la población correspondió a 10173 contribuyentes de la municipalidad y una muestra de 136 contribuyentes, donde la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados indican que el nivel de implementación del gobierno electrónico tiene una valoración media de 68.4%, y la misma tendencia para sus dimensiones, donde accesibilidad con 74.3%, interoperabilidad con 65.4% y relevancia con 67.6%; y el nivel de calidad de servicio al usuario tiene una valoración media de 75.0%, y la misma tendencia para sus dimensiones, donde elementos tangibles con 72.1%, elementos intangibles con 72.0% y sostenibilidad con 76.5%. Se concluye que, la relación entre las variables gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2021, es positiva moderadamente alta, donde el Rho de Spearman es de 0.610 y el coeficiente de determinación de 0.3721.

Palabras clave: Gobierno electrónico, calidad, servicio, usuario.

## **Abstract**

The present objective was to determine the relationship between electronic government and quality of user service in the District Municipality of La Banda de Shilcayo, 2021, basic type, non-experimental design, simple descriptive, cross-sectional and correlational, where the population corresponded to 10,173 taxpayers of the municipality and a sample of 136 taxpayers, where the applied technique was the survey and the instrument the questionnaire. The results indicate that the level of electronic government implementation has an average assessment of 68.4%, and the same trend for its dimensions, where accessibility with 74.3%, interoperability with 65.4% and relevance with 67.6%; and the level of quality of service to the user has an average valuation of 75.0%, and the same trend for its dimensions, where tangible elements with 72.1%, intangible elements with 72.0% and sustainability with 76.5%. It is concluded that the relationship between the variable's electronic government and quality of user service in the District Municipality of the Shilcayo Band, 2021, is moderately high positive, where the Spearman Rho is 0.610 and the coefficient of determination is 0.3721.

**Keywords:** Electronic government, quality, service, user

## I. INTRODUCCIÓN

Las innovaciones en tecnologías en el campo de la administración pública, conocido como Gobierno Electrónico, se viene configurando como un instrumento que permite acercar las respuestas de las instancias municipales mejorando las condiciones de actuación y acceso a los servicios que brindan, así Servaes (2019) indica que en Singapur como norma de intervención pública los servicios tienen que emplear en lo máximo posible los sistemas informáticos para pago de los servicios, solicitud de información, reclamos, disminución de tiempos en la atención, mejora de satisfacción de usuarios, sin embargo en los países en desarrollo, hay carencias organizacionales, sin acceso a internet, el gobierno electrónico no implementado en forma óptima y Rosales (2021) indica que durante pandemia se han implementado plataformas para servicios de tributación y registros civiles, siendo aún limitado en zonas rurales, siendo una acción pendiente para la tener acceso a los servicios de calidad que ofrecen las entidades de Estado de forma ágil y en tiempo remoto.

En el caso peruano, es norma general del gobierno electrónico, la Ley de Gobierno Digital, Decreto Legislativo 1412, que regula las acciones para gestionar e implementar tecnologías y servicios digitales en las entidades del país, y en el caso específico de las municipalidades es el Plan de Gobernanza Digital para el periodo 2021-2022, que establece como prioridad la implementación de procesos internos y externos empleando tecnologías de la información y mejorar los servicios al ciudadano, sin embargo Pacheco (2020) considera que no hay implementación de mecanismos para gestionar el conocimiento, la información, ni gobierno electrónico, la carencia es mayor en los municipios rurales, los trámites demoran, hay poca capacidad resolutoria de las demandas de la población, afectando la calidad del servicio al ciudadano en temas como la tributación, el seguimiento a los servicios municipales.

Un diagnóstico sobre los sistemas informáticos de las municipalidades a octubre de 2020, se tiene que de las 196 municipalidades provinciales, más del 80% tienen mecanismos del gobierno electrónico implementados acorde a los planes establecidos y de las 1678 municipalidades distritales, un 78% no ha iniciado un proceso de implementación, ya que existe limitaciones en la operativización de los aspectos administrativos y acceso digital a los servicios públicos, en el ámbito rural internet alcanza al 46%, y en municipios urbanos (Pantigoso, 2021), condiciones que se ha intensificado en pandemia, donde servicios como la limpieza pública,

serenazgo, catastro urbano han tenido un menor logro porque la ciudadanía tuvo limitaciones para conocer los servicios donde las plataformas web no estaban actualizadas o acordes a esta circunstancia vivida.

En los ámbitos municipales, existen problemas para atender las demandas de los vecinos, hay carencias operativas, el servicio ofrecido no cuenta con calidad, existen exiguos presupuestos, aún persiste la dependencia de nivel central, baja recaudación tributaria, herramientas digitales no implementadas, procesos lentos, y lo expresado por Proética (2019) que cuestiona la transparencia y probidad de la gestión, el 72% cree que el problema es la corrupción en la gestión de las municipalidades y según el Instituto de Estudios Peruanos – IEP (2018) existe limitada respuesta a la seguridad, limpieza pública con desarrollo de obras de mala calidad, siendo estos elementos que afectan la calidad de los servicios, teniendo una población insatisfecha de la labor de sus autoridades.

En lo específico, en La Banda de Shilcayo, el gobierno electrónico es muy incipiente aun, limitado solo a algunos procesos administrativos funcionales del Estado por las contrataciones y el Invierte.pe, donde la atención a los usuarios es presencial, lenta, inoportuna, poco accesible, existiendo insatisfacción y quejas del usuario, condiciones que no permiten tener servicios de calidad hacia los usuarios, conllevando muchas veces a que los niveles de gobernanza social tengan elementos de poca confianza en la gestión de las autoridades y que se manifiesta en la percepción ciudadana que la municipalidad es un ente burocrático y alejado de las necesidades que la población necesita sean cubiertas a partir de las intervenciones, como las obras y los servicios municipales.

Teniendo este escenario, planteamos el problema de investigación, planteando el problema general, ¿Cuál es la relación Gobierno Electrónico y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021?; y la formulación de los problemas específicos, a) ¿Cuál es el nivel implementación del gobierno electrónico la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021?; b) ¿Cuál es nivel de la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021?, c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021?.

La investigación se justificó por su conveniencia, pues al indagar las condiciones de la operatividad del gobierno electrónico y los de la calidad del servicio al usuario, es

conveniente para todos los gestores de la municipalidad en estudio, debido a que se propició debate técnico para generar cambios en pro de una mejor implementación de las herramientas del gobierno electrónico para tener servicios públicos de calidad, que todo ciudadano anhela de las intervenciones públicas; por su relevancia social, el gobierno electrónico, si bien es un facilitador de las intervenciones de los gobiernos locales, las brechas sociales para acceder a las tecnologías por parte de los usuarios, conlleva que esta herramienta cuando se aplica a los servicios públicos más bien tenga condiciones de exclusión y distanciamiento, sobre todo para poblaciones con bajos recursos económicos cuyo acceso a internet es limitado, condiciones que se evidencian en la presente investigación. por su aporte teórico toda vez que se partió de conocimientos conceptuales, de jurisprudencia y doctrina referido al gobierno electrónico y la forma como puede contribuir a una mejor prestación de los servicios públicos, partiendo del análisis de los resultados y su comparativo con las políticas de la gestión pública contribuya a acrecentar los conceptos de esta temática. Por su implicancia práctica, ya existen diversas leyes y directivas sobre las variables en estudio, y ahora que las actuaciones de las municipalidades que ya aplica la tecnología, los resultados contribuirán para definir protocolos de intervención para hacer que las tecnologías de la información tengan una mejor repercusión en la calidad del servicio público. Por su aporte metodológico, el estudio desarrolló todas las fases y componentes del método científico, por tanto, los instrumentos al ser validados nos brindaron certeza que son viables para obtener información de las variables en estudio.

Los objetivos de la investigación son para el objetivo general, Determinar la relación del Gobierno Electrónico con la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021; para los objetivos específicos, a) Identificar el nivel de implementación del gobierno electrónico la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021; b) Identificar el nivel de la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021, c) Establecer la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021. Las hipótesis en estudio se definen para la hipótesis general, Existe relación significativa del Gobierno Electrónico con la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021; para las hipótesis específicas; a) El nivel de implementación del gobierno electrónico la municipalidad distrital de La Banda de

Shilcayo, 2021, es bueno; b) El nivel de la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021, es bueno, c) Existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Iniciamos esta sección presentando los antecedentes de la investigación, así a nivel internacional encontramos a Guédez (2019) quien, en su artículo científico, tipo teórico propositivo, nivel explicativo, muestra los conceptos de gobierno electrónico y gobernanza de las multilaterales y los países de la OCDE, técnica el estudio analítico, concluye que, la gestión del gobierno electrónico debe adaptarse a las características de la entidad alineándose a los requerimientos y necesidades, lo que implica la reestructuración de proceso. En los temas del acceso a los servicios públicos, las plataformas informáticas deben otorgar a los usuarios las garantías de acceso, seguridad, disponibilidad e interoperabilidad, condiciones que necesita no sólo de tecnología, sino también de disponibilidad de los involucrados para cambiar de paradigmas y enfoques.

Otra investigación es el artículo científico de González, Carbajal y González (2017), tipo cuantitativo, diseño descriptivo, la población los municipios chilenos y la muestra con 188, la técnica el método econométrico y el instrumento los cuantificadores del índice e-government, concluyen que las condicionantes del gobierno electrónico en los municipios chilenos es heterogéneo, influyendo en la promoción de iniciativas y estrategias municipales a favor de usuarios con internet como limitantes para su implementación. Asimismo, considerar que a mayor interrelación de los vecinos con las plataformas electrónicas para acceder a los servicios mayor nivel de satisfacción por la prontitud y fácil acceso.

Ahora se presenta el artículo científico de Cruz y Zamudio (2017), tipo cualitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, teniendo como unidad de análisis normas y conceptos sobre gobierno electrónico y gobierno abierto expresados los organismos internacionales y los países latinoamericanos, la técnica el análisis conceptual y la técnica la guía de análisis de conceptos, concluye que, al analizar los municipios en función de las potencialidades del gobierno abierto, explican que, en México se ha impulsado normativamente el empleo de las TIC en la modernización de la administración pública, con un mejor desarrollo en el nivel central en comparación con los municipios, donde es incipiente. Si bien el gobierno electrónico no tiene cuestionamientos, es valioso que se contextualice su implementación en función de las características propias de cada zona, pues su sola puesta en operatividad no será la solución a los problemas que tienen los ciudadanos, necesitando desarrollar capacidades en los usuarios para aprovechar

mejor las potencialidades del gobierno electrónico y generar mayor eficacia.

También se ubica a Moreira & Hidalgo (2020), tipo básica, diseño no experimental, nivel descriptivo, la población 222 municipios ecuatorianos, la muestra 85 municipios, la técnica la encuestas y el cuestionario como instrumento, en sus conclusiones detallan que el gobierno electrónico en la gestión pública ecuatoriana han sido generadas por el desarrollo de las TIC evidenciada en la puesta del servicio en línea, inversiones en infraestructura en telecomunicaciones, desarrollo de las potencialidades del capital humano, marco regulatorio estratégico, consecuentemente mejores indicadores de eficiencia y optimización de recursos públicos.

Finalmente, a nivel internacional encontramos a Suing, et. al. (2018) el método cuantitativo y cualitativo, estableciéndose una muestra de 51 profesionales con vínculos en la gestión municipal, se empleó la técnica de la entrevista y la guíade entrevista como instrumento, concluye luego de analizar las web municipales del Ecuador desde perspectiva del ciudadano, que, los portales web en los municipios ecuatorianos no brindan información relevante y de calidad ni espacios para discusión de políticas públicas, uso e interacción con los datos y participación ciudadana a pesar de existir institucionalidad e infraestructura.

A nivel nacional encontramos a Cosquillo (2021), de tipología aplicada, siendo el nivel explicativo, el diseño descriptivo, analítico y de correlación, la población conformada por los 150 trabajadores de la Municipalidad de Tarma, y la muestra de 108 trabajadores, teniendo como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, como conclusiones explicita que a mayor capacidad y simplicidad de los servicios digitales, se incrementa la interacción entre usuarios y entidad, eliminando el paradigma del uso de papel. Una acción valorada por los usuarios del gobierno electrónico es que tienen una mejor comunicación y están mejor informados de las actuaciones de la entidad, y facilita el seguimiento de los trámites efectuados. Se necesita mayor información a la población de los alcances, bondades y procedimientos que se pueden efectuar de forma virtual. Los servicios que más se consultan vía la web son los referidos al impuesto predial, el sistema de residuos sólidos, el serenazgo y las acciones de contratación de personal en las obras.

Otra investigación en la esfera nacional es la ejecutada por Montero (2017), nivel transeccional, aplicando como diseño el comparativo y correlacional, la técnica

empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, teniendo como muestra a 138 ciudadanos, concluye que, la evaluación del gobierno electrónico y cómo este contribuye a la efectividad de la gestión en municipalidad de Magdalena, indica que, los componentes del gobierno electrónico no se relacionan con el empleo de las TIC, debido a que de 24 TIC disponibles en la municipalidad solo fueron implementadas 4 de estas. Los aspectos positivos del gobierno electrónico desde el enfoque del usuario son la reducción de tiempos en la atención; y desde el enfoque organizacional la disminución de costos para implementar los procesos. La gestión de los proyectos es la menos valorada, debido a que consideran que las plataformas digitales del portal no muestran los avances de las obras, los gastos incurridos, e incluso cuando se solicita la información de estos aspectos mediante la plataforma, las respuestas demoran mucho más que lo estipulado por Ley, y la entrega de la información es incompleta.

También se encuentra a León (2018), tipo básica, diseño no experimental, nivel descriptivo analítico, siendo la población 98 trabajadores del municipio de Oropeza y la muestra de 58 trabajadores, siendo la encuesta la técnica y el cuestionario el instrumento, concluye que, al evaluar los requerimientos para implementar TICs en municipios considerados como ciudades no principales, como el caso de Oropeza, Cusco, la implementación de las TIC, son un instrumento de valía muy alta para el desarrollo de las entidades municipales, sin embargo muchas de las TICs implementadas no muestran características óptimas para su acceso, interoperabilidad y la capacidad para brindar una respuesta rápida a los usuarios, dado que no se tomó en cuenta la opinión de los usuarios, ni el perfil socioeconómico y cultural. Aun con estas limitaciones los TIC han permitido mejorar la atención del servicio sin acercarse a la municipalidad, lo que constituye ya forma de inclusión a la gestión pública de los ciudadanos.

Otra es la investigación de Huanca, et.al (2021), tipo básica, de carácter cuantitativo y alcance correlacional, población compuesta por 15 gerentes municipales y 670 usuarios de los municipios de las provincias de Puno, donde la técnica para recolectar los datos fue la encuesta y cuestionario el instrumento, concluye que al analizar la modernización de la gestión pública en municipalidades Puno respecto a la calidad de atención recibida por el usuario, en sus conclusiones menciona que, se ha encontrado que un 79,62% de los municipios no alcanzan niveles óptimos de los procesos de modernización, siendo el nivel de avance de 24%, donde los niveles

de incorporación de los sistemas administrativos tienen limitaciones para interactuar con el público a través de la plataforma web de la entidad, siendo su nivel de interoperabilidad muy baja. Sobre la calidad de atención es deficiente para poco más de la mitad de los encuestados, donde los factores de la calidad técnica de los servicios y la calidez de la atención recibida son los elementos menos valorados.

Finalmente a nivel nacional presentamos a Morales & Heredia (2021) de enfoque mixto, siendo el esquema de tipo no experimental, transeccional y de diseño descriptivo y relacional; donde la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario; aplicado a 36 servidores municipales, concluyen que, al hacer un análisis del gobierno electrónico como herramienta para la transparencia en la gestión municipal, el impacto que genera el gobierno electrónico es positivo para la colectividad y los servidores municipales; sin embargo, el poco conocimiento de las normas de transparencia y las modalidades para acceder a la información pública hacen que la brecha ciudadano-Estado no cumpla un rol dinámico, añadiendo la persistencia de la cultura del secreto como paradigma errado en la gestión institucional. Los valores de la correlación de las dos variables son positivos en un nivel medio con un Rho de Spearman igual a 0.524, determinando que existe una vinculación directa entre gobierno electrónico, la ley de transparencia y acceso a la información pública.

Ahora presentamos el marco conceptual de las variables, así para la variable gobierno electrónico, definida como la aplicación de las TIC con el objeto de tener un estado que interactúe con sus ciudadanos, generando relaciones entre ellos y habilitando mecanismos para el fomento de una economía sustentada en el conocimiento (Vega y Reyes, 2015) Es una herramienta que emplean las administraciones públicas con el uso de tecnologías de la información para transmitir a sus ciudadanos las acciones que realizan relacionado a las políticas y lineamientos, el uso de recursos, la rendición de cuentas y mejorar la calidad de vida de todos (Rodríguez, 2017). Para Hadfield (2017) el gobierno electrónico posee la función de diseñar y ejecutar las políticas públicas, buscando la optimización continua de las prestaciones públicas, brindar acceso a información a la colectividad mediante la tecnología y medios de comunicación, en especial de Internet (Ford, 2020). Desde la perspectiva gubernamental peruana, esta se define como herramienta que permite la adecuación y cambios de gestión en las entidades

teniendo como centro de atención al ciudadano, no solamente propiciando una modernización institucional a través de usar intensivamente las TIC en sus procedimientos internos, sino empleándolas para mejorar la disposición de los trámites y servicios y trámites los usuarios y empresas» (PCM-ONGEI 2011: 85).

Contar con un gobierno electrónico eslabona acciones para promocionar una relación de doble interacción entre quienes gerencian las entidades públicas y los ciudadanos, que se concreta en que el empleo de las TICs, que son herramientas que catalizan relaciones transparentes, colaborativas y participativas; así el gobierno electrónico a partir del enfoque de los objetivos que lo fundamentan, presenta dos circunstancias de su desenvolvimiento, siendo el primero la oferta de los servicios empleando medios electrónicos, implicando que se garantice el acceso, conocer la cobertura, operatividad del servicio, transparencia a la información y, el segundo, su capacidad contributiva para desarrollar una democracia electrónica que se genera por las aspiraciones de los ciudadanos para construir espacios de reunión en condiciones de igualdad, donde puedan desarrollar debates sobre temas sociales relevantes (Mania; 2015).

Ahora describimos algunas de las teorías que fundamentan el desarrollo del gobierno electrónico, así Baum y Di María (2017) con su teoría de redes, explica que la gestión pública no se configura de un conjunto unívoco que aglutina las diferentes funciones del Estado, sino que se configura en una red de funciones independientes relacionadas entre sí; y con soporte de las redes tecnológicas y las plataformas web, contribuyen a que la gestión pública tenga mejores potencialidades y atributos para generar soluciones a la problemática de la población, o crear bienes a partir de procesar data de las redes virtuales, contribuyendo a tener un valor público de mejor calidad. También encontramos la teoría de la adaptación de funciones para la gobernanza, desarrollada por Dahl (2018) que fundamenta que las estrategias para dar cumplimiento a la función pública corresponde a un planteamiento que se adapta a las circunstancias, en donde el gobierno electrónico desde una interacción de los procesos de entidades, puede establecer con la ciudadanía diálogos que faciliten la escucha sus planteamientos y necesidades con participación ciudadana orientada a la gobernanza democrática y el ciudadano interprete que sus propuestas han sido incorporadas o forman parte del control de las acciones ejecutadas por las entidades públicas. Una tercera teoría es la teoría de eficiencia burocrática, donde

Katash (2017) indica que se sustentan los paradigmas de la nueva gestión pública, estableciendo que la administración estatal debe ejecutar sus facultades haciendo que los servicios al ciudadano sean asequibles, eliminando las trabas burocráticas que impiden su acceso, donde las herramientas del gobierno electrónico son componentes de soporte para su logro.

Los elementos del gobierno electrónico se agrupan en función de la accesibilidad, la relevancia y la interoperabilidad de los sistemas informáticos que se aplican, aun cuando otros autores indican que también se configuran los aspectos de la gobernanza de datos y el control, estos dos últimos elementos no siempre se aplican. Los aspectos de la accesibilidad, adopta los criterios indispensables para que quien lo usa tenga las oportunidades necesarias para poder ubicar la información que está buscando sobre los procesos en los aplicativos que se crean, cuya información tiene que estar amigablemente disponible y su acceso al proceso. (Susskind, 2017).

Se dice que un gobierno electrónico es accesible en la medida que permita al usuario en tiempo remoto, empleando un dispositivo electrónico pueda acceder a los servicios municipales, ya sea para solicitar un servicio, solicitar información pública, plantear una propuesta, informar sobre posibles riesgos de desastres, solicitar audiencia con las autoridades, presentar una queja o reclamo, el mismo que no se valora por el hecho de iniciar un trámite, sino que se considera de mayor accesibilidad en la medida que el usuario tenga las respuestas rápidas y acorde con lo requerido, a este, se puede agregar otros criterios de accesibilidad cuando los sistemas puedan estar operativos las 24 horas del día, sobre todo para el pago de tributos, o para presentar reportes de riesgos de desastres. (Susskind, 2017).

Desde un enfoque de las actividades de la función municipal, la accesibilidad puede ser medida por la implementación de mesa de partes virtual, que implica que la documentación se pueda presentar de forma digital, sin restricciones por la velocidad o el ancho para operativizar los documentos; la solicitud de acceso a la información pública virtual, que tiene que estar estandarizado de forma tal que, el aplicativo informático a ser empleado o los criterios de interoperabilidad del sistema con otras instancias tengan una alta funcionabilidad, la atención de quejas y reclamos virtuales, el conocimiento de la agenda pública de las autoridades, el pago de servicios municipales virtuales y la tributación virtual. La relevancia de la información en las entidades públicas es esencial en sus diferentes procesos,

siendo el impacto mayor en la potencialidad de ofertar recursos informativos, originando con ello cambios sustanciales en las modalidades en que los ciudadanos interactúan con los servicios públicos y en su capacidad para obtener y compartir información instantáneamente desde cualquier momento y lugar (Van, 2016).

La dimensión relevancia, se interrelaciona con los factores de utilidad, calidad de los contenidos que se presentan en el sistema; pues a mejor calidad de los sistemas y los contenidos, mayores serán las potencialidades del uso de las aplicativos y herramientas virtuales. Esta dimensión es medida sobre el fundamento de la utilidad de la información puesta a disponibilidad de los usuarios, la forma como se reutilizan los datos que se colocan en las plataformas, la capacidad contributiva a la gestión interna de toda la data publicada (Susskind, 2017). A todo esto se añade lo mencionado por la PCM (2018) que las plataformas virtuales de las entidades como parte del gobierno electrónico deben estar diseñadas centradas en las demandas y necesidades y demandas de los conciudadanos, es decir se diseñan los servicios con la finalidad de satisfacer los problemas, las demandas, problemas y/o carencias de la colectividad o sus administrados, garantizando de esta manera que se genere valor público; para lo cual no sólo implantar tecnología, sino que los servicios tengan una orientación a la gestión por procesos y de omnicanalidad, compartiendo información, haciendo uso de marcos de referencia innovativas, siendo ágiles, u otras enfocadas en la experiencia del administrado.

Se puede decir que, municipalmente se valora la utilidad del contenido, la información presupuestal, del personal, su selección en el marco de la Ley Servir o los Contratos Administrativos de Servicios, la información de los planes de gestión como el Estratégico, el Concertado, Operativo, los manuales de gestión (ROF, MOF, CAP) los documentos administrativos al usuario como el TUPA, valorando esta información si permite la reutilización de los datos (López, 2017).

El componente interoperabilidad o potencialidad adoptada por el gobierno electrónico para que la información disponible y los conocimientos, no genere limitaciones para intercambiar datos entre los sistemas de información. Es el atributo de las TICs, y procedimientos de gestión para intercambiar datos, compartir conocimiento e información (Susskind, 2017) La interoperabilidad, es la capacidad de operar con diversos servicios informáticos y definidos a través de disposiciones legales que lo regulen (Platero, 2020) Sus indicadores son la capacidad de los módulos para interactuar con otros, por ejemplo si necesitamos conocer las razones

del monto calculado del impuesto predial, esta debe permitirnos entrelazarnos con las tasaciones prediales vigentes, o si necesitamos conocer un proyecto de inversión, esto debe tener conectores que nos permitan tomar conocimiento de las contrataciones. Otro indicador es la capacidad para intercambiar información, que el atributo que tiene un sistema de datos que luego de obtención nos permite reutilizarlo, como por ejemplo si obtengo del portal una ficha de proyecto, la información obtenida que se encuentra en forma excell debe permitirnos que a ello se pueda modificarlo o añadir otras informaciones de otros sistemas. Por último, la interacción de los sistemas administrativos internos, por ejemplo, el sistema de logística tiene que tener un proceso articulado entre contrataciones, área usuaria, control previo, tesorería, contabilidad, administración y titular de la entidad. (Susskind, 2017).

Por su parte la PCM (2018) indica que la interoperabilidad implica tener una infraestructura flexible y compartida, la que debe ser considerada desde momento que se decide adquirirla, de forma tal que le facilite ser adaptada a los necesidades y cambios de los ciudadanos, debiendo ser considerara la reutilización de componentes de la tecnología que es desarrollada por otras instituciones, y a su vez poner a disposición software público que cuya titularidad le recae. Por otro lado, se habla en la interoperabilidad el concepto de colaboración electrónica, dondese parte de la premisa que toda entidad gubernamental tiene la obligación de proporcionar información y datos que están en su poder a otra entidad que lo requiera, salvo los casos prohibidos por Ley, y siempre que necesite para el ejercicio funcional en el ámbito de sus competencias.

Respecto a calidad de servicio, se ha encontrado que Psomas, et. al (2017) considera que es una acción practicada y desarrollada por una organización para interiorizar las perspectivas de los usuarios y satisfacer sus necesidades, brindándoles servicios asequibles, ágiles, adecuados, con empatía, calidez, seguro, necesario y conveniente, y Mirabal y Torres (2018) indican que esto ocurre, aun cuando puedan existir condiciones imprevistas o ante errores, de modo que el usuario se sienta atendido, entendido y servido con profesionalismo, eficacia, esmero y tenga valores de satisfacción según sus expectativas.

Por su parte Mauro, Cinquini y Pianezzi (2019) define a la calidad de servicio como una auto indagación general, relativa a la cantidad de excelencia o hegemonía de servicio. Chiavenato (2004) lo define como la modalidad como el ente social se

estructura sobre la base de las personas, sus recursos para el cumplimiento de un objetivo común, es decir la función de ejecutar y desarrollar de forma eficiente los procesos institucionales; por otro lado, para autores como Machin, Sánchez (2019) definen la calidad de los servicios públicos, como el conjunto de saberes sistematizados y ordenados de conocimiento de los usuarios, explican el comportamiento y actuar de las organizaciones. Para Kansara (2020) es dar una mirada hacia el interno de la entidad para identificar la disponibilidad de recursos y o, las expectativas de los usuarios.

Según Gaviria y Delgado (2020) lo define como el sistema de creencias y valores compartidos que se vienen a desarrollar dentro de una organización o al interior de una subunidad y que orienta y guía la conducta de cada uno de sus miembros desde un enfoque de servicio al ciudadano. Gobena (2019) es la eficiencia como la facultad para poder efectuar una acción de acuerdo a una metodología establecida, empleando la menor cantidad de recursos que puede ser tiempo, materia prima o dinero, en donde el usuario tenga una expectativa cubierta según sus necesidades. Existen teorías que sustentan la calidad de los servicios públicos, así Bitner, (2014), con su teoría de relaciones interpersonales para ofertar el servicio, fundamentando que la calidad parte de identificar sucesos y actitudes que describen cualidades o atributos del servicio basado en satisfacción o no de sus expectativas, respondiendo en función a la asimilación de hechos y comportamientos, la teoría del incidente crítico, que fundamenta la calidad acorde a la utilidad de los servicios para resolver los problemas del usuario, como actividad humana verificable y que efectúa inferencias y predicciones de un servicio ofertado, y corresponde a la acción crítica como condición que perjudica o favorece la finalidad del servicio (Hanna, 2018) Otra es la teoría psicológica, que fundamenta que la calidad se relaciona con la satisfacción del usuario, y definida por sus antecedentes culturales, sociológicos y anímicos de la persona receptora del servicio, no siendo igual valorar un servicio de agua potable de quien tiene el acceso y el que no (Temes y Mengibar, 2014). Desde el modelo de la calidad total, las dimensiones que conforman la calidad de los servicios públicos podemos agrupar en elementos tangibles, elementos intangibles y la sostenibilidad del servicio. En relación a los elementos tangibles, Fontalvo, et. al. (2020) hacen mención que está constituido por elementos palpados por alguno de los sentidos y referidos a los elementos estructurales para brindar los servicios. Esta dimensión presenta como indicadores a la infraestructura, que

incluye evaluar la comodidad, ventilación, áreas verdes, capacidad de aforo, señalización de emergencia, calidad de infraestructura determinada por autoridad competente, limpieza entre otros. Otro indicador es la disponibilidad de equipos para la prestación de los servicios, los cuales no sólo deben ser en cantidad suficiente sino también adecuados a la modernidad que exige el servicio, como por tener un sistema de cómputo ágil para la atención de los certificados de autorización de funcionamiento, sistema operativo de las tributaciones actualizado y que brinde la información de forma celeridad. Un tercer indicador corresponde al personal, medido con la cantidad de personas para la atención y su indumentaria, de acuerdo a los perfiles detallados por la entidad y acordes con la gestión del rendimiento detallada por SERVIR.

La segunda dimensión de los elementos intangibles, según Mora (2017) son aquellos percibidos subjetivamente por el usuario valorando la capacidad de satisfacer sus necesidades y tiene como indicadores fiabilidad del servicio, que se mide por el cumplimiento de las normas de calidad técnica, nivel de cumplimiento, es decir la valoración que el usuario hace cuando el servicio cumple sus expectativas, que puede estar medido en función del tiempo de la atención, o la satisfacción en base a lo esperado; así Storto (2016) añade como indicadores la capacidad de respuesta, es decir como el personal atiende las inquietudes o reclamos de los usuarios; y orientación a resultados, lo que no sólo es otorgar información técnica, sino la amabilidad y empatía en los servicios.

La tercera dimensión se refiere a la sostenibilidad, donde Zegarra (2019), que es la forma como se garantiza que los servicios sigan brindando sus beneficios a la población por el tiempo diseñado y luego de ello implementar acciones de mejora de su capacidad productiva o se rehabilite el servicio. Sus indicadores son la capacidad del servicio identificando oportunidades para mejorarlo, es decir ampliando mejorando el nivel de producción actual u optimizándolo, otro indicador de la sostenibilidad es la continuidad, que evalúe el tiempo que la entidad destina a la atención o en cuando se trata de servicios como limpieza pública si este se brinda con la periodicidad esperada o cuando se trata de servicios de agua potable, que estos estén disponibles las 24 horas.

Otro es la disponibilidad, que es la capacidad que el servicio sea asequible en oportunidad y cantidad y calidad esperada, aun cuando otros dicen que este es un indicador que acceso, sin embargo, se considera por que incorpora a la

accesibilidad criterios de oportunidad, cantidad y calidad. Se tiene también al acceso, es decir si el servicio es accesible al usuario al no existir barreras para ello, siendo estas barreras por ejemplo el costo de las tarifas, la tramitología existente para solicitar el servicio o la distancia de la entidad en función de los usuarios. En cuanto a la cobertura esta se define como la capacidad que un servicio público pueda atender a la mayor cantidad posible de usuarios, independientemente de brechas geográficas o de carácter socio económico. Finalmente, la tarifas, pues la gran mayoría de los servicios municipales se financian con recursos directamente recaudados que pagan los contribuyentes, por tanto, la tarifa también forma parte de la calidad del servicio en la medida que esta debe responder a los costos operativos del servicio y de ser posible existir tarifas diferenciadas en función de los estratos sociales existentes.

### III. METODOLOGÍA

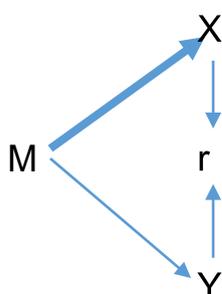
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Por su tipo fue una investigación básica, que es conceptualizada por Concytec (2016) como aquella que se plantea con la finalidad el incrementar saberes, conocimientos o teorías del conocimiento científico, a partir de explicar con fundamentos prácticos hechos o fenómenos de variables que son sometidos al estudio, es decir no se busca lograr ninguna aplicación práctica o del tipo experimental.

##### Diseño de la investigación

Por su diseño fue, no experimental, descriptivo simple, transversal y correlacional. De lo explicitado por Saldaña (2015) es no experimental, porque el proceso metodológico de recolección de la información fue efectuado sin que se tome en consideración acciones experimentales que adulteren las condiciones de las variables. Es descriptivo simple, debido a que las variables fueron caracterizadas a partir de encontrar criterios de valoración de sus indicadores y dimensiones que los componen, sin profundizar los hechos causales que los originan. Es transversal, debido a que la data de campo fue obtenida para un periodo determinado en la temporalidad de la investigación y en un solo momento. Es correlacional, porque la contrastación de las hipótesis será desarrollada a través de la aplicación de un estadístico de correlacional, que para nuestro caso una prueba correlacional bivariada. En ese sentido, el gráfico del diseño fue el siguiente:



Donde:

M: Muestra de la investigación

X: Variable independiente: Gobierno electrónico

Y: Calidad del servicio al usuario

r: Relación de variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Variable independiente: Gobierno electrónico

**Variable 2:** Variable dependiente: Calidad del servicio al usuario

La operacionalización de variables se encuentra en la matriz en anexos.

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

#### **Población**

La población estuvo conformada por los 10173 contribuyentes registrados de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, a enero del 2021.

#### **Criterios de inclusión**

Se tuvo como criterios de inclusión a solo a contribuyentes registrados en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo que a Agosto del 2021 estuvieron al día en el pago del impuesto predial y serenazgo.

#### **Criterios de exclusión**

Se aplicó el criterio de exclusión a los contribuyentes registrados de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo que presentaban acciones de reclamos administrativos y tributarios y además a aquellos que no desearon participar en la investigación

#### **Muestra**

Definido a través del cálculo estadístico, en donde se tuvo una muestra igual a 136 contribuyentes registrados de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, a enero del 2021.

#### **Muestreo**

Fue determinado bajo la modalidad del muestreo aleatorio simple

#### **Unidad de análisis**

Un contribuyente registrado de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo al día en el pago del impuesto predial y serenazgo.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnicas**

La técnica que se aplicó fue la Encuesta, la cual Dawson (2013) hace mención que se aplica cuando las investigaciones plantean como objeto de estudio indagar cualidades, percepciones o atributos de un fenómeno o población específica.

#### **Instrumentos**

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, el mismo que Dawson (2013) lo conceptúa como aquella que se configura en un listado de ítems o preguntas cuyas alternativas de respuesta están definidas sobre una escala de valoración predefinida.

En nuestro caso fue sobre la variable Gobierno Electrónico estructurado sobre las expresiones detalladas por Susskind (2017) y adecuadas por la investigadora al escenario local municipal. El total de ítem o preguntas que compone es 14, los que fueron distribuidos en sus dimensiones Accesibilidad con 5 preguntas, Interoperabilidad con 6 preguntas y Relevancia con 3 preguntas. Se empleó la escala de Likert, 1 – Muy malo, 2 – Malo, 3 – Regular, 4- Bueno, 5 – Muy bueno

Para la variable Calidad de servicios públicos, estructurado sobre las expresiones detalladas por Fontalvo, et. al. (2020), y adecuadas por la investigadora al escenario municipal local, contando de 15 ítems, distribuidos en sus dimensiones elementos tangibles con 5 preguntas, elementos intangibles con 4 preguntas, y sostenibilidad con 6 preguntas. Se empleó la escala de Likert, 1 – Muy malo, 2 – Malo, 3 – Regular, 4- Bueno, 5 – Muy bueno

#### **Validez**

Con el objeto de obtener la validez para la investigación se sometió los instrumentos a una valoración de Juicio de Expertos, el mismo que consiste que profesionales con experticia en los temas a investigar y conocimiento de las acciones que ello involucra desde el campo de la gestión pública, plantearán su conformidad sobre la estructura y contenido de los instrumentos para lograr los objetivos de la investigación. El instrumento de validación evaluó la pertinencia, relevancia y claridad de las preguntas planteadas en función de los objetivos de

la investigación y será desarrollado por tres expertos, de los cuales uno de ellos será un conocedor de metodología de la investigación y los otros dos conocedores del tema de gestión público, siendo los resultados los siguientes:

Tabla 1:

*Validación del juicio de experto*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gobierno electrónico	1	gestor público	4.8	El instrumento recomendado para su aplicación.
	2	gestor social	4.7	El instrumento recomendado para su aplicación.
	3	metodólogo	4.6	El instrumento recomendado para su aplicación.
Calidad de servicio al usuario	1	gestor público	4.8	El instrumento recomendado para su aplicación.
	2	Gestor público	4.7	El instrumento recomendado para su aplicación.
	3	Metodólogo	4.6	El instrumento recomendado para su aplicación.

*Fuente:* Valores del Juicio de expertos

Teniendo valores del juicio de expertos en promedio de 4.7, nos indica que se tiene un valor de 94% de validez de los instrumentos

### **Confiabilidad**

La condición de confiabilidad estuvo determinada por la prueba de Alfa de Cronbach, pues según Sinha (2018) esta es aplicada a datos politómicos, es decir cuando la data presenta varias escalas de medición, con el propósito de corroborar la consistencia de los datos que proceden del campo, es decir evaluar el grado en que los ítems del instrumento se hallan relacionados entre sí, esperando tener un valor mínimo del estadístico de 0.7, sobre un valor máximo de 1. Los valores de la confiabilidad son:

### a) Variable 1: Gobierno electrónico

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	136	100
Excluido <sup>a</sup>	0	0
Total	136	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.902	13

### b) Variable 2: Calidad de servicio al usuario

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	136	100
Excluido <sup>a</sup>	0	0
Total	136	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.913	15

## 3.5. Procedimientos

El procedimiento para el desarrollo de la investigación se dio inicio con la validación de los instrumentos, y en paralelo a ello la solicitud a la entidad donde se aplicaron los instrumentos para los permisos institucionales.

La fase de recolección de la información ha sido de manera presencial, dado que la base de datos de los contribuyentes con que contaba la municipalidad

no tenía información sobre correo electrónico o celular que nos permitiera aplicar también la encuesta de forma virtual

La selección de la muestra fue mediante el método aleatorio simple y una vez identificados se visitaron los domicilios para luego de informarles el motivo y alcances de la investigación proceder a aplicar el instrumento, proporcionándole el cuestionario y que de forma libre respondieran las preguntas. El control de las variables y los resultados que se esperaron obtener se efectuó mediante el cumplimiento estricto del método científico, y los considerandos de fiabilidad y certeza de los datos. Finalmente se procedió a contrastar los resultados con las teorías, antecedentes y doctrina de las variables en estudio para elaborar las discusiones y plantear luego las conclusiones y las recomendaciones.

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

Los datos que procedieron de campo fueron tabulados en una tabla de doble entrada, empleando para ello el sistema informático SPSS V. 25, y según los objetivos que persiguió la investigación estos fueron procesados para los objetivos descriptivos, se calculó la ocurrencia de los indicadores sobre la escala de Likert definida en los instrumentos, los que luego basados en la técnica de agrupación de frecuencias, se distribuyeron estos valores en tres escalas que son malo, medio, bueno, cuyos resultados son expresados en tablas y gráficos de frecuencia según corresponda.

Para los objetivos de correlación, los datos tabulados se sometieron a una prueba de normalidad, empleando el estadístico de prueba de Kolmogorov - Smirnov pues según lo indicado por Sinha (2018) esta se aplica para datos que vienen de muestras mayores a 50 personas, en donde si la prueba corresponde o no a una curva normal determinar el estadístico de correlación a aplicar, que en nuestro caso correspondió al correlacional de Pearson.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante toda la investigación se cumplieron los aspectos éticos internacionales como son la autonomía, es decir se tuvo un respeto a la libertad de participar

de cada persona a los cuales se solicitó dar respuesta al cuestionario, el mismo que se aplicó previo a obtener de forma libre su consentimiento de participación. Se aplicó el principio de Justicia, donde se brindó un trato igualitario a todas las personas involucradas en la investigación, y el principio de No maleficencia, pues este estudio no causó daño de ninguna índole a los participantes, y por tanto se guardó reserva de los nombres y la data es presentada de forma global y no individualizada.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de implementación del gobierno electrónico la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021

**Tabla 2**

*Gobierno electrónico municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021*

<b>Dimensiones / Variable</b>	<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Accesibilidad	Malo	5 - 11	28	20.6%
	Medio	12 - 18	101	74.3%
	Bueno	19 -25	7	5.1%
	<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>100.0%</b>
Interoperabilidad	Malo	6 -13	40	29.4%
	Medio	14 -22	89	65.4%
	Bueno	23 -30	7	5.1%
	<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>100.0%</b>
Relevancia	Malo	3 - 7	37	27.2%
	Medio	8 - 11	92	67.6%
	Bueno	12 - 15	7	5.1%
	<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>100.0%</b>
Gobierno electrónico	Malo	14 - 32	36	26.5%
	Medio	33 - 51	93	68.4%
	Bueno	52 - 70	7	5.1%
	<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de La Band de Shilcayo

#### **Interpretación**

Los valores que se explicitan en la tabla 2, corresponden a las respuestas emitidas por cada uno de los participantes que conformaron la muestra en estudio, en nuestro caso los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo de la implementación del gobierno electrónico, donde la escala valorativa medio obtiene la más alta puntuación con 68.4% en promedio, seguido de malo con 26.5% y por último bueno con 5.1%.

Para las dimensiones que son parte constitutiva de la variable se tiene que para la D1: Accesibilidad obtiene una puntuación para medio de 74.3%, malo con 20.6% y bueno con 5.1%. La D2: Interoperabilidad obtiene una puntuación para medio de 65.4%, malo con 29.4% y bueno con 5.1%. La D3: Relevancia obtiene una puntuación para medio de 67.6%, malo con 27.2% y bueno con 5.1%.

Habiéndose establecido como hipótesis específica 1

H<sub>2</sub>: El nivel de implementación del gobierno electrónico la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021, es bueno

H<sub>0</sub>: El nivel de implementación del gobierno electrónico la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021, no es bueno

Los resultados indican que la escala con mayor puntuación es medio, tanto para la variable de forma conjunta como para las dimensiones que la constituyen, se rechaza H<sub>1</sub> y se acepta H<sub>0</sub>, indicando que el nivel es medio.

#### 4.2. Nivel de la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021

**Tabla 3**

*Calidad de servicio al usuario municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021*

Dimensiones / Variable	Niveles	Intervalo	N°	%
Elementos tangibles	Malo	5 - 11	21	15.4%
	Medio	12 - 18	98	72.1%
	Bueno	19 -25	17	12.5%
	<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>100.0%</b>
Elementos intangibles	Malo	4 - 9	32	23.5%
	Medio	9 -14	98	72.1%
	Bueno	15 -20	6	4.4%
	<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>102.2%</b>
Sostenibilidad	Malo	6 -13	26	19.1%
	Medio	14 -22	104	76.5%
	Bueno	23 -30	6	4.4%
	<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>100.0%</b>
Calidad de servicio al usuario	Malo	15 - 35	27	19.9%
	Medio	36 - 55	102	75.0%
	Bueno	56 - 75	7	5.1%
	<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de La Band de Shilcayo

#### **Interpretación**

Los valores que se explicitan en la tabla 3, corresponden a las respuestas emitidas por cada uno de los participantes que conformaron la muestra en estudio, en

nuestro caso los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo de la calidad de servicio al usuario, donde la escala valorativa medio obtiene la más alta puntuación con 75.0% en promedio, seguido de malo con 19.1% y por último bueno con 4.4%.

Para las dimensiones que son parte constitutiva de la variable se tiene que para la D1: Elementos tangible obtiene una puntuación para medio de 72.1%, malo con 15.4% y bueno con 12.5%. La D2: Elementos intangibles obtiene una puntuación para medio de 72. %, malo con 23.5% y bueno con 3.7%. La D3: Sostenibilidad obtiene una puntuación para medio de 76.5%, malo con 19.1% y bueno con 4.4%. Habiéndose establecido como hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>: El nivel de calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021, es bueno

H<sub>0</sub>: El nivel de calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021, es bueno

Los resultados indican que la escala con mayor puntuación es medio, tanto para la variable de forma conjunta como para las dimensiones que la constituyen, se rechaza H<sub>2</sub> y se acepta H<sub>0</sub>, indicando que el nivel es medio.

### 4.3. Relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021.

Tabla 4:

*Prueba de normalidad de las dimensiones de la gestión de contrataciones directas y la variable calidad de servicio municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021*

	kolmogorov-smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
D1: Accesibilidad	,042	136	.000
D2: Interoperabilidad	,043	136	.000
D3: Relevancia	,037	136	.000
V2: Calidad de servicio al usuario	.,038	136	.000

**Fuente:** Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo

#### Interpretación

Los resultados que se expresan en la tabla 4, detallan la prueba para establecer la normalidad de las dimensiones de la gestión de contrataciones directas y la variable calidad de servicio, en donde se asumió como premisa que siendo una muestra mayor a 50 individuos fue aplicada la prueba de Kolmogorov-Smirnov, teniendo como condición para determinar la existencia de normalidad de una data si el nivel de significancia es mayor a 0.05, y en nuestro caso en todos los casos este valor es menor a 0.05, motivo por el cual inferimos que la distribución de los datos que fueron obtenidos con los cuestionarios no pertenecen a una curva normal, con lo que fue asumida la determinación de emplear el estadístico correlacional de Spearman para la determinación de la existencia de correlación de las variables.

Tabla 5

*Relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021*

		Calidad de servicio al usuario
D1: Accesibilidad	Rho de Spearman	,641
	Sig. bilateral	,000
	N	136
D2: Interoperabilidad	Rho de Spearman	,671
	Significancia bilateral	,000
	N	136
D3: Relevancia	Rho de Spearman	,658
	Sig. Bilateral	,000
	N	136
V2: Calidad de servicio al usuario	Rho de Spearman	1.0
	Sig. Bilateral	,000
	N	136

### **Interpretación**

Los valores que se expresan en la tabla 5 corresponden a la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la variable calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2021, donde se puede observar que los valores obtenidos del Rho de Spearman son de 0.641 para la D1:Accesibilidad, D2: Interoperabilidad con 0.671, D3: Relevancia con 0.658, cuando se relacionan con la variable V2: Calidad de servicio al usuario respectivamente; y la significancia para todos los casos es igual a cero, valores que indican la existencia de correlación siendo esta positiva moderadamente alta.

Habiéndose establecido como hipótesis específica 3

H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021

H<sub>0</sub>: No, existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021

Los resultados indican que para todas las dimensiones se obtiene valores positivos de 0.641, 0.671 y 0.658 respectivamente, siendo estos valores considerados como de significancia positiva medianamente alta, por lo que se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>3</sub>.

#### 4.4. Relación del Gobierno Electrónico con la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021;

Tabla 6

*Prueba de normalidad de las variables gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gobierno electrónico	.042	136	.000
V2: Calidad de servicio al usuario	.038	136	.000

*Fuente: Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo*

#### Interpretación

Los resultados que se expresan en la tabla 6, detallan la prueba para establecer la normalidad de las variables gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario, donde se asumió como premisa que siendo una muestra mayor a 50 individuos fue aplicada la prueba de Kolmogorov-Smirnov, teniendo como condición para determinar la existencia de normalidad de una data si el nivel de significancia es mayor a 0.05, y en nuestro caso en ambos casos este valor es menor a 0.05, motivo

por el cual inferimos que la distribución de los datos que fueron obtenidos con los cuestionarios no pertenece a una curva normal, con lo que fue asumida la determinación de emplear el estadístico correlacional de Spearman para la determinación de la existencia de correlación de las variables.

Tabla 7

*Relación entre el gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario, municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021*

		Gobierno electrónico	Calidad de servicio al usuario
	Rho de Spearman	1	,610
Gobierno electrónico	Significancia bilateral		,000
Calidad de servicio al usuario	Rho de Spearman	,610	1
	Significancia bilateral	,000	
	N	136	136

*Fuente: Cuestionario aplicados a la muestra del estudio*

### **Interpretación**

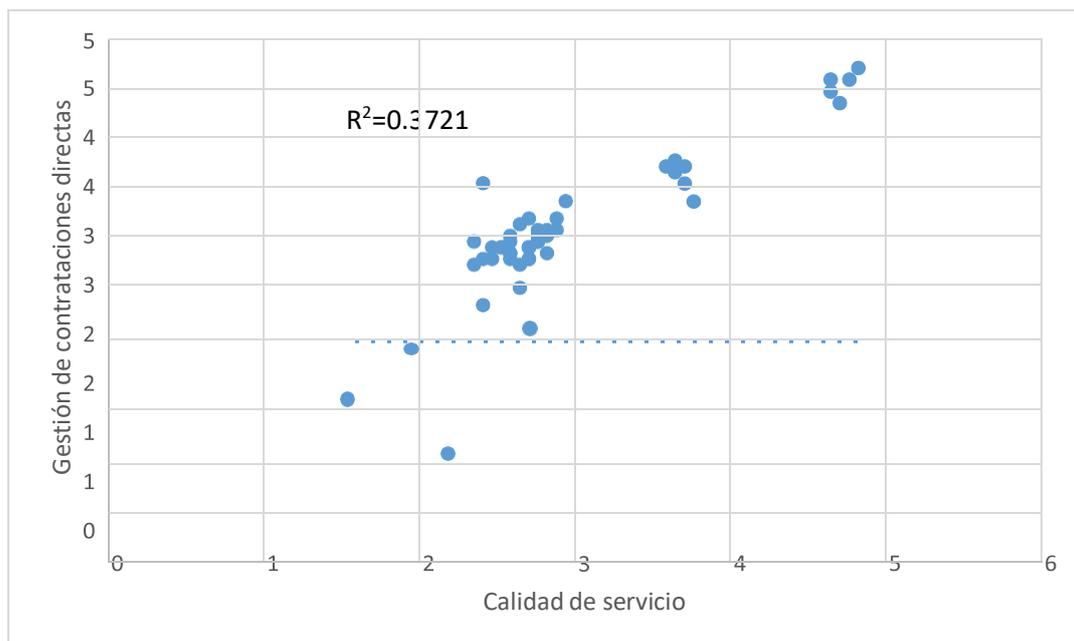
Los valores que se expresan en la tabla 7 corresponden a la relación entre las variables gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2021, donde se puede observar que los valores obtenidos del Rho de Spearman son de 0.610; y la significancia igual a cero, valores que indican la existencia de correlación, siendo esta positiva moderadamente alta.

Para este objetivo específico fue planteado como hipótesis la siguiente:

Hi: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021

Ho: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021, y teniendo un Rho de Spearman que indica una correlación positiva medianamente, aceptamos se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$  hipótesis correlacional planteada.

Figura 1. *Dispersión de la data de las variables gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario, municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021*



**Fuente:** Cuestionario aplicados a la muestra del estudio

La figura 1 expresa la dispersión de la data de las variables donde la mayoría de los puntos están ubicado muy cerca de la recta de dispersión, y la agrupación de los puntos mayoritariamente están ubicados en la escala 3, guardando con ello congruencia entre los niveles de las variables que en ambos casos logran valoraciones de regular, y el nivel de correlación que es significativa positiva moderadamente alta. Por otro lado, el grafico expresa un  $R^2=0.3721$ , implicando que el 37.21% de los condicionantes de ocurrencia de la calidad de servicio al usuario dependen del gobierno electrónico que ejecuta la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2021.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados para el objetivo general nos demuestra que existe relación significativa positiva medianamente alta entre el Gobierno Electrónico con la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021, evaluados con el Rho de Spearman que arroja un valor de 0.610, valor ligeramente superior a lo observado por Morales & Heredia (2021) que afirma que los valores de la correlación de las dos variables es positiva en un nivel medio con un Rho de Speraman igual a 0.524, determinando que existe una vinculación directa entre gobierno electrónico y la calidad de la información que requiere la ley de transparencia y acceso a la información pública, siendo estos resultados de una correlación no muy alta, desde nuestra perspectiva porque los procesos que implica desarrollar el gobierno electrónico no es accesible y con fácil interoperabilidad, lo que a su vez los elementos de la calidad de un servicio tienen diversas aristas y formas de ser evaluadas y estas dependen también de elementos subjetivos.

Por otro lado, al tener un valor de coeficiente de determinación de  $R^2=0.3721$ , implica que los componentes del gobierno electrónico si bien impactan en la calidad del servicio al usuario esta no tiene una repercusión que lo condicione de forma preponderante, pues solo un 37.21% de la calidad de servicios al usuario ocurre por la intervención o los beneficios que se generen en la implementación del gobierno electrónico, quizá debido a que al no tener el usuario una alta familiaridad en su uso y el usuario no relaciona las prestaciones municipales con esta herramienta, no lo valora en su verdadera magnitud, afirmación que se complementa con lo afirmado por González, Carbajal y González (2017) quienes afirman, considerar que a mayor interrelación de los vecinos con las plataformas electrónicas para acceder a los servicios mayor nivel de satisfacción por la prontitud y fácil acceso; por tanto desde nuestra perspectiva para una mejora de la calidad de los servicios empleando los elementos del gobierno electrónico se hace necesario poner mucho más énfasis en los elementos que permitan acercar esta herramienta a los usuarios.

El gobierno electrónico como herramienta de la gestión pública tiene un alto nivel técnico en su implementación, pero a la vez necesita que los usuarios se apoderen de los componentes o servicios que a partir de su empleo se puedan desarrollar, por tanto reafirmamos la apreciación brindada en el párrafo precedente, que en el

caso evaluado los valores positivos no muy altos de la correlación del gobierno electrónico con la calidad del servicio al usuario, implica que estos componentes técnicos no están totalmente interiorizados por los usuarios, los que se complementa con lo declarado por Moreira & Hidalgo (2020) que dice, se evidencia en la puesta a disposición de servicio en línea, inversiones en infraestructura en telecomunicaciones, desarrollo de las potencialidades del capital humano, marco regulatorio estratégico, consecuentemente mejores indicadores de eficiencia y optimización de recursos públicos, pero la vez mayores niveles de satisfacción de los usuarios

En lo referente al objetivo específico 1, el nivel de implementación del gobierno electrónico la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021, es medio con 68.4%, donde el valor malo alcanza un valor de 26.5%, y un escaso 5.1% lo considera como bueno, es decir existen brechas de gestión del gobierno electrónico que necesitan ser mejorados para alcanzar niveles de performance adecuados de acuerdo con los estándares definidos para el gobierno digital que promueve la Presidencia del Consejo de Ministros, y alineado a los paradigmas de la nueva gestión pública de contar con procesos administrativos gubernamentales que tiendan a disminuir las trabas burocráticas, la exigencia de papeles innecesarios para efectuar trámites, el acercamiento a los servicios de forma remota, guardando congruencia con lo afirmado por Pacheco (2020) que dice, en las municipalidades no se han implementado mecanismos para gestionar el conocimiento y la información, ni mecanismos propios para el gobierno electrónico, ocasionando demoras en los trámites, poca capacidad resolutive ante demandas de la población Uno de los componentes del gobierno electrónico es la accesibilidad, pues al ser una herramienta que usa el internet, su empleo por los usuarios depende de que estos tengan en sus viviendas o de forma personal acceso a internet, condición que para el caso de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo aun cuando es un municipio urbano, posee zonas periurbanas con niveles de pobreza altos, que limitan tener acceso a la internet, de ahí que en el caso del acceso sólo se logre un nivel bueno de 5.1%, y para el 20.6% esta se encuentra en un nivel malo, siendo mayoritariamente evaluada como medio con 74.3%, por tanto se debería generar aplicativos informáticos no sólo para que se acceda desde casa, sino también empleando los dispositivos móviles como son los celulares, o colocando cabinas

virtuales para la atención en lugares estratégicos del distrito como podría ser el mercado municipal; resultados y afirmación que se corrobora con lo planteado por Guédez (2019) que dice, en los temas del acceso a los servicios públicos, las plataformas informáticas deben otorgar a los usuarios las garantías de acceso, seguridad, disponibilidad e interoperabilidad, condiciones que necesita no sólo de tecnología, sino también de disponibilidad de los involucrados para cambiar de paradigmas y enfoques que estos sistemas involucran.

Sobre la relevancia de la información que se transmite en las plataformas del gobierno electrónico, muestra igual que en para los otros componentes un nivel medio, siendo en este caso de 67.6%, y un nivel malo de 27.2%, y solo un 5.1% para bueno, lo que implica que mucha de la información que se brinda por los medios electrónicos no son valorados en toda su magnitud por los contribuyentes de la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, aun cuando su potencial de uso es alta, en especial para el pago de tributos o permisos municipales que se pueden efectuar por medio de la internet, o acciones para iniciar trámites de actualización catastral o efectuar el seguimiento a las inversiones, por tanto las intervenciones para mejorar esta dimensión del gobierno electrónico es generar acción de capacitación y de interiorización del potencial de esta herramienta, siendo esta aseveración similar a lo indicado por Suing, Barraqueta & Carpio (2018) que dicen que, los portales web en los municipios ecuatorianos no brindan información relevante y de calidad no generando espacios para discusión de políticas públicas ni evidencias de uso e interacción con los datos ni participación ciudadana pese a existir institucionalidad e infraestructura.

Para la dimensión interoperabilidad del gobierno electrónico, es decir la capacidad de los módulos del portal de electrónico para interactuar con otros sistema, la capacidad para intercambiar información y la interacción de los sistemas administrativos que logra una valoración de bueno de 5.1% y malo en cerca de 3 de cada 10 encuestados, desde nuestra perspectiva ratifica lo ya afirmado filas arriba, que siendo los elementos de la gestión del gobierno electrónico muy técnicos, su aprehensión por los usuarios necesita que esta sea interiorizada y verifique los beneficios de su empleo, mucho más para aquellos vecinos que no son nativos digitales, y por tanto aun esta municipalidad no cumple lo indicado conceptualmente por Hadfield (2017) que dice que, el gobierno electrónico posee

la función de diseñar y ejecutar las políticas públicas, buscando la optimización continua de las prestaciones públicas, brindar acceso a información a la colectividad mediante la tecnología y medios de comunicación, en especial de Internet.

Desde los enfoques del desarrollo para tener municipalidades que se acerquen con mayor eficiencia al ciudadano tiene como sustento las necesidades de la población, pero a la vez estas tienen que tener como soporte herramientas que permitan optimizar procesos y mejorar la calidad prestacional de los servicios, y al tener valores medio de la implementación del gobierno electrónico nos indica que no se viene valorando de forma plena las ventajas que se puedan lograr con esta herramienta en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, y esto es complementado con lo afirmado por Katash (2017) que indica que se sustenta los paradigmas de la nueva gestión pública, estableciendo que la administración estatal debe ejecutar sus facultades haciendo que los servicios al ciudadano sea más asequible, buscando que se eliminen las trabas burocráticas que impiden su acceso, donde las herramientas del gobierno electrónico son componentes de soporte para su logro.

Para los valores de la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021, donde se obtiene que la mayor puntuación lo logra medio con 75%, y solo un escaso 5.1% lo considera como bueno, siendo estos resultados mucho más bajo en cuanto a la valoración positiva indicada por Huanca, et.al (2021) que afirma que, sobre la calidad de atención es deficiente para poco más de la mitad de los encuestados, donde los factores de la calidad técnica de los servicios y la calidez de la atención recibida son los elementos menos valorados en las municipalidades provinciales de Puno.

Si comparamos los valores de la calidad de servicio al usuario desde los componentes que lo conforman, tanto para los elementos tangibles, intangibles y la sostenibilidad estos alcanzan valores de medio en porcentajes cercanos a 7 de cada 10 encuestados, por consiguiente si esto lo corroboramos con los elementos del gobierno electrónico guardan relación con lo afirmado por León (2018) que dice, aun con estas limitaciones los TIC han permitido mejorar la atención del servicio sin acercarse a la municipalidad, lo que constituye ya forma de inclusión a la gestión

pública de los ciudadanos, pero su potencial para lograr la calidad todavía falta ser aprovechada en mayor medida.

Se afirma que la calidad de un servicio es valorado por el usuario al relacionar sus experiencias, pero aun así si definen indicadores de calidad y estos estructurados de forma participativa, se genera mayores compromisos de la ciudadanía no solo para su exigencia, sino para su compromiso en su accionar para contribuir a ella, elementos que faltan ser potenciados en esta municipalidad, mucho más cuando la sostenibilidad de los servicios sólo alcanza un 4.4% de valoración como bueno, por lo que desde la perspectiva de Temes y Mengibar (2014) la teoría psicológica, menciona que la calidad se relaciona con la satisfacción del usuario, y definida por sus antecedentes culturales, sociológicos y anímicos de la persona receptora del servicio, no siendo igual valorar un servicio de agua potable de quien ha tenido acceso a este con quien no lo ha tenido; elementos que deben ser abordados como parte de los procesos y servicios que implementa la municipalidad.

Para el objetivo específico 3 que establece que existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021, siendo una relación positiva medianamente alta para todas las dimensiones al ser evaluadas con el Rho de Spearman, por tanto si estos resultados lo comparamos con los valores del nivel de cumplimiento del gobierno electrónico y la valoración de la calidad de servicio al usuario, y a su vez con los resultados de la correlación entre las variables, se vuelve ratificar que los componentes del gobierno electrónico no vienen siendo adecuadamente implementados, siendo estos resultados complementado con lo indicado por Servaes (2019) que indica que en Singapur como norma de intervención pública los servicios tienen que emplear en lo máximo posible los sistemas informáticos para pago de los servicios, solicitud de información, reclamos, para aminorar tiempos en la atención, mejora de satisfacción de usuarios. La calidad del servicio visto desde los elementos tangibles que corresponden a los factores técnicos, los elementos intangibles que son los componentes de la calidez y la empatía y la sostenibilidad del servicio que son los mecanismos que garantizan la continuidad, acceso y cobertura de los servicios, al tener valores que sólo para los elementos técnicos alcanza un 12.5% en bueno y para los otros dos componentes de 4.4%, consideramos que esta se debe a que son los factores del

desarrollo interpersonal al momento de atender los que necesitan tener mayor incidencia para mejorar la calidad, a la par que la sostenibilidad baja es atribuible a que los niveles de contribución municipal no son los óptimos para cubrir los gastos operativos de los servicios, complementado por lo afirmado por Huanca, et.al (2021) que dice, los niveles de incorporación de los sistemas administrativos tienen limitaciones para interactuar con el público, de ahí que se tienen constantes reclamos hacia quienes interactúan al momento de la atención del servicio.

Desde el enfoque teórico que la gestión pública tiende a cerrar brechas sociales a partir de generar valor público en sus intervenciones, los que contribuyen a que la población tenga mayor nivel de confianza en el desempeño de los gestores públicos, al no tener resultados satisfactorios altos tanto para la correlación de las variables como para las variables de forma independiente, no se viene cumpliendo la teoría de la adaptación de funciones para la gobernanza que es desarrollada por Dahl (2018) que fundamenta que las estrategias para dar cumplimiento a la función pública corresponde a un planteamiento que se adapta a las circunstancias, en donde el gobierno electrónico desde una interacción de los procesos de entidades, puede establecer con la ciudadanía diálogos que faciliten la escucha de sus planteamientos y necesidades, promoviendo así una participación ciudadana orientada a la gobernanza democrática, en donde el ciudadano interprete que sus propuestas han sido incorporadas o forman parte del control de las acciones ejecutadas por las entidades públicas.

## VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que arriba la investigación es:

- 6.1. La relación entre las variables gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2021, es positiva moderadamente alta, donde el Rho de Spearman es de 0.610 y el coeficiente de determinación de 0.3721.
- 6.2. El nivel de implementación del gobierno electrónico la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021, tiene una valoración media de 68.4%, y la misma tendencia para sus dimensiones, donde accesibilidad con 74.3%, interoperabilidad con 65.4% y relevancia con 67.6%.
- 6.3. El nivel de calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021, tiene una valoración media de 75.0%, y la misma tendencia para sus dimensiones, donde elementos tangibles con 72.1%, elementos intangibles con 72.0% y sostenibilidad con 76.5%.
- 6.4. La relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la variable calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2021, es positiva medianamente alta donde el Rho de Spearman es 0.641 para la accesibilidad, 0.671 para la Interoperabilidad y 0.658 para relevancia cuando se relacionan con la variable calidad de servicio al usuario respectivamente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones que presenta la investigación son:

- 7.1. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, a implementar un Plan de Gobierno Electrónico teniendo como indicadores de gestión la calidad de los servicios que se brinda al usuario, permitiendo así optimizar los procesos administrativos de la entidad.
- 7.2. Al Gerente de Administración de la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021, a desarrollar un programa de actualización de los sistemas del gobierno electrónico tendientes a mejorar los niveles de acceso, interoperabilidad y relevancia de la información.
- 7.3. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2021, para que se incluya en los planes de vigilancia y control ciudadano mecanismos de seguimiento de los servicios que brinda la municipalidad, con la finalidad de contar indicadores de cumplimiento para la mejora de la gestión municipal.
- 7.4. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, a implementar un plan de desarrollo de capacidades del personal municipal en temas de gestión del gobierno electrónico y la calidad de los servicios que se brinda al usuario

## REFERENCIAS

- Baum, C y Di Mario, A. (2017). *Gartner's four phases of e-government model*. Cambridge: Harvard University.  
<https://www.gartner.com/en/documents/317292/gartner-s-four-phases-of-e-government-model>
- Bitner, M.(2014) *Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses*. (2da. Edit)New York. USA: Journal of Marketing,
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, (7° Edición). McGraw-Hill Interamericana.
- CONCYTEC (2016). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cosquillo, S.G. (2021) *Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 – 2020*. Revista Ciencia Latina, vol 5, N° 2.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/413/513>
- Cruz, C., Zamudio, A. (2017) *Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico*. Revista Ópera de la Universidad de Externado, Colombia, N°21, pp. 55-77. <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.04>
- Dahl, R. (2018) *On Democracy*. (2da. Edit.) New Haven, Yale: University Press.  
<https://www.worldcat.org/title/on-democracy/oclc/45277051>
- Dawson, K (2013). *Practical Research Methods A user-friendly guide to mastering research techniques and Project*. USA: How to Books Ltd:  
[https://mega.nz/folder/RHp1WQaQ#6Vv\\_Jx4rpJi7NYwtX5xcdA](https://mega.nz/folder/RHp1WQaQ#6Vv_Jx4rpJi7NYwtX5xcdA)
- Decreto Legislativo N° 1412. Ley de Gobierno Digital (13 de setiembre del 2018)  
Diario Oficial El Peruano  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>

- Donabedian A. (2019) La Calidad de la Atención Médica (2da. Edición) México: Editorial Prensa Mexicana
- Fontalvo, T., De la Hoz, E. J., De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. Rev. Información técnica. Vol. 31(4), 27-34 (2020). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Ford, E (2020) El reto de la democracia digital. hacia una ciudadanía interconectada. Perú: Konrad-Adenauer y Democracia & Desarrollo Internacional.  
<https://www.kas.de/documents/269552/269601/El+reto+de+la+democracia+digital+hacia+una+ciudadan%C3%ADa+interconectada.pdf/3c571428-98b1-c3b7-c47c-63cc5fb715ef?version=1.2&t=1574964153718>
- Gaviria, R. y Delgado, J.M.(2020) Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. Revista Ciencia Latina, vol. 5 (45).  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/183>
- Gobena, A. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. Annals of Social Sciences & Management studies, 4(1).  
<https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- González, B., Carbajal, A., González, A. (2020) Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. Gestión Políticas Pública, Vol.29, N°.1. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Guédez, J (2019) Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones Compendium, vol. 22, núm. 42, 2019.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88062542004>
- Hadfield, G. (2017) Rules for a Flat World: Why Humans Invented Law and How to Reinvent It for a Complex Global Economy". New York: Oxford University Press. <https://lawcat.berkeley.edu/record/195872?ln=en>
- Hanna, O (2018) La Satisfacción como elemento de la calidad. México: MGrav Hill Internacional.

- Huanca, J.A., Morales, C.A., Zela, C.E. & Talavera, I.X. (2020) Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento, Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*. <https://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>
- Instituto de Estudios Peruanos – EIP (2018) Mejorando las inversiones municipales Lima. Perú. Ediciones IEP. <https://iep.org.pe/estudios-y-proyectos/mim-peru-mejorando-la-inversion-municipal/>
- Kansara, S. (2020). Modelling the water supply service quality: a case study of the municipal corporation. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 29(1), 94. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2020.104525>
- León, L (2019) Evaluación de las necesidades de implementación de tecnologías de información y comunicación en municipalidades no consideradas como ciudades principales: caso Oropesa-Cusco. *Yachay, Revista Científico Cultural*, vol.. 7, N° 1. <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/85>
- Little, T. (2013). *The Oxford Handbook of Quantitative Methods, Vol. 1: Foundations*. Oxford University Press. <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199934874.01.0001/oxfordhb-9780199934874>
- López, J. (2017). Evaluación crítica de gobierno electrónico como herramienta para el cambio de la estructura gubernamental. *Revista enfoques*, 113-127. <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/Mania>, K.
- (2015). Online Dispute Resolution: The Future of Justice. *International Comparative Jurisprudence*, 1(1), 76-86. <https://doi.org/10.1016/j.icj.2015.10.006>.
- Mauro, S. G., Cinquini, L., & Pianezzi, D. (2019). New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting. *British Accounting Review*, 100825. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007>
- Mirabal, Y., Torres, C. C., & Iglesias, A. (2018). Model for the public management from the quality of life to municipal scale in Cuba. *Avances*, 20(1), 40–51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6513193>

- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 4(1), 32 - 56. <https://doi.org/10.24265/iggp.2017.v4n1.03>
- Mora, C. (2017) La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2). <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morales, D.O. & Heredia, F.D. (2021) Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de La Victoria. *Revista Ingeniería, Ciencia e Innovación*, vol. 8, N° 1. <https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1549>
- Moreira, M.M., & Hidalgo, A.A. (2020) Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del Conocimiento, Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, <https://dx.doi.org/10.23857/pc.v5i8.1635>
- Pacheco, G. (2019) Retos y desafíos de la inclusión digital en el Perú. Lima. Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/71262>
- Pantigoso, L (2021) El reto del gobierno electrónico en las municipalidades. Lima. Red de Municipios Rurales del Peru-REMURPE. [https://remurpe.org.pe/web/pantigos\\_retosgob.electr.pdf](https://remurpe.org.pe/web/pantigos_retosgob.electr.pdf).
- Platero, A. (2020). "Lexnet como máximo exponente del sistema de justicia electrónica en España: especial referencia a su tratamiento de datos personales". *Revista de Ciencias Jurídicas*. (152), 13-42. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/42568>
- Presidencia del Consejo de Ministros -PCM (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima Perú. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Proética (2019) *XI Encuesta Nacional de Percepción de la Corrupción en el Perú*. Lima. Perú. Ediciones Proética. <https://www.proetica.org.pe/contenido/encuesta-nacional-sobre-percepciones-de-la-corrupcion-en-el-peru/>
- Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N., & Tasiou, M. (2017). Effects of total quality management in local authorities. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 41–66. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035>

- Rodríguez, G. (2017). El gobierno electrónico para Venezuela y sus implicaciones en el riesgo país. *Actualidad Contable Faces*, 20(34), 1-15. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25749951001>
- Rosales, M (2021) los secretos del buen alcalde. Una guía para el ejecutivo eficaz los secretos del buen alcalde *Revista Lula Sac* 9 (22) Chile.. <https://cupdf.com/document/los-secretos-del-buen-alcalde-mario-rosales.html>
- Saldaña, J. (2015). *Fundamentals of qualitative research*. USA: Oxford University Press Inc. <https://global.oup.com/academic/product/fundamentals-of-qualitative-research-9780199737956>
- Sánchez A. (2019). *Principios de gestión administrativa pública*. Madrid, España: editorial Paraninfo.
- Servaes, J (2019) *Handbook of Communication for Development and Social Change* Singapore Springer. Singapore: <https://www.worldcat.org/title/handbook-of-communication-for-development-and-social-change/oclc/1111848420>
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, (2018) *Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital – PGD*. Lima: Secretaría de Gobierno Digital Presidencia del Consejo de Ministros 2018 [https://www.peru.gob.pe/normas/docs/anexo\\_i\\_lineamientos\\_pgd.pdf](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/anexo_i_lineamientos_pgd.pdf)
- Sinha, M.P. (2018). *Research Methods in English*. USA: the Hardcover edition. <https://www.a/Research-Methods-English-M-P-Sinha/dp/8126903589?asin=B07S678M8Q&revisionId=&format=2&depth=1>
- Storto, C. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *Cities*, 51, 52–63. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>
- Suing, A., Barraqueta, P., & Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura. Revista De Cultura Digital Y Movimientos Sociales*, 15(1), 39-53. <https://doi.org/10.5209/TEKN.57176>
- Susskind, R (2017) *Tomorrow’s Lawyers: An Introduction to your Future*. 2dn. edition. New York: Oxford University Press,

<http://eca90f8857c022b2e9b5a80cc66fa4a4.sourceset.co.il/a21cfdef32c948510b97f3e42c70f189.pdf>

Temes, J y Mengibar, M (2014) Gestión de la calidad (5ta. Edición) . Editorial McGraw Hill. España.

Van, R. (2016). Municipal corporations Yale Journal on Regulation, 33, 547-602.

<https://digitalcommons.law.yale.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1491&context=yjreg>.

Vega, L., & Reyes, L. (2015) Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta [ tesis, Universidad de Medellín, Colombia]

<https://core.ac.uk/download/pdf/51196347.pdf>

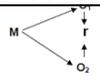
Zegarra, D (2019) Los servicios públicos locales en el Perú: una aproximación a su caracterización jurídica. Revista Documentación Administrativa, 6 (11)

<https://doi.org/10.24965/da.i6.10769>

# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

**Título:** Gobierno Electrónico y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación Gobierno Electrónico y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> a) ¿Cuál es el nivel implementación del gobierno electrónico la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021?  b) ¿Cuál es nivel de la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021?  c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación del Gobierno Electrónico con la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a) Identificar el nivel de implementación del gobierno electrónico la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021  b) Identificar el nivel de la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021  c) Establecer la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021?.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa del Gobierno Electrónico con la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> a) El nivel de implementación del gobierno electrónico la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2021, es bueno b) El nivel de la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021, es bueno c) Existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo – 2021.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta, <b>Instrumento</b> Cuestionario</p>										
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>											
 <p>Donde: M=Muestra O1: Gobierno electrónico O2: Calidad de servicios públicos r= Relación entre variables</p>	<p><b>Población</b> 10173 contribuyentes registrados que tiene la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, esto según información proporcionada por la Oficina de Administración al 30 de setiembre del 2021.</p> <p><b>Muestra</b> 136 contribuyentes</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variables</th> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Gobierno electrónico</td> <td style="text-align: center;">Accesibilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Interoperabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Relevancia</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Calidad de servicio al usuario</td> <td style="text-align: center;">Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Elementos intangibles</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Sostenibilidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gobierno electrónico	Accesibilidad	Interoperabilidad	Relevancia	Calidad de servicio al usuario	Elementos tangibles	Elementos intangibles	Sostenibilidad	
Variables	Dimensiones												
Gobierno electrónico	Accesibilidad												
	Interoperabilidad												
	Relevancia												
Calidad de servicio al usuario	Elementos tangibles												
	Elementos intangibles												
	Sostenibilidad												

### Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Aplicación de las TIC con el objeto de tener un estado que interactúe con sus ciudadanos, generando relaciones con los ciudadanos habilitando mecanismos para el fomento de una economía sustentada en el conocimiento (Vega y Reyes, 2015)	Valoración de la gestión del gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo desde los criterios para su acceso, interoperabilidad, relevancia, medidos mediante un cuestionario.	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de mesa de partes virtual</li> <li>- Solicitudes de acceso a la información virtual</li> <li>- Atención de quejas y reclamos virtual</li> <li>- Pago de servicios municipales virtuales</li> <li>- Tributación virtual</li> </ul>	Ordinal
			Relevancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información presupuestal</li> <li>- Información de Personal</li> <li>- Procesos de adquisiciones</li> <li>- Procesos de selección de personal</li> <li>- Información de Planes de Gestión</li> <li>- Información de Instrumentos de Gestión</li> </ul>	Ordinal
			Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de los módulos para interactuar con otros sistemas</li> <li>- Capacidad para intercambiar información</li> <li>- Interacción de los sistemas administrativos</li> </ul>	
Calidad del servicio al usuario	Acción practicada y desarrollada por una organización para poder interiorizar las perspectivas de los usuarios y satisfacer sus necesidades, brindándoles servicios asequibles, ágiles, adecuados, con empatía, calidez, seguro, necesario y conveniente (Psomas, et. al; 2017)	Valoración de los componentes de la calidad del servicio al usuario desde los elementos tangibles, elementos intangibles y la sostenibilidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, medidos mediante un cuestionario.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de la infraestructura municipal</li> <li>- Disponibilidad de equipos en la oferta de los servicios</li> <li>- Actualización operativa de equipos</li> <li>- Cantidad de personal para la atención</li> <li>- Apariencia e indumentaria del personal</li> </ul>	Ordinal
			Elementos intangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad de los servicios</li> <li>- Nivel de cumplimiento del servicio</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Orientación a resultados</li> </ul>	
			Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad para identificar oportunidades de mejora del servicio</li> <li>- Continuidad del servicio</li> <li>- Disponibilidad del servicio</li> <li>- Acceso al servicio</li> <li>- Cobertura del servicio</li> <li>- Tarifas</li> </ul>	

## Instrumentos

### CUESTIONARIO 01: VARIABLE 1. GOBIERNO ELECTRONICO

**Presentación:** Estimado trabajador el presente cuestionario es parte de la investigación “Gobierno Electrónico y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2021”

Su finalidad es académica y no está relacionada a ninguna acción de control.

Las respuestas que brinde serán presentadas de forma general y no individualizada, por lo que se mantendrá en reserva su identidad; y se respeta su condición de autonomía para dar respuesta de forma voluntaria a las preguntas que se plantean.

**Instrucciones:** Se solicita dar respuestas a las preguntas que a continuación se presentan en función de lo que su conciencia le dicte, no existiendo respuesta buena o mala. Marque sus respuestas según la escala que se presenta a continuación:

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT				
Nomenclatura				
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Valoración				
1	2	3	4	5

ítem	Dimensión/Indicador	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Accesibilidad</b>					
1	¿Cuál es su valoración de la implementación de mesa de partes virtual en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					
2	¿Cuál es su valoración de la posibilidad de solicitar acceso a la información de forma virtual en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
3	¿Cuál es su valoración de la atención de quejas y reclamos de forma virtual en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
4	¿Cuál es su valoración del pago de servicios municipales virtuales en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					

5	¿Cuál es su valoración de la tributación virtual en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
	<b>Dimensión: Relevancia</b>					
6	¿Cuál es la relevancia de la información presupuestal en el portal web de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
7	¿Cuál es la relevancia de la información de personal en el portal web de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
8	¿Cuál es la relevancia de la información de los Procesos de adquisiciones en el portal web de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
9	¿Cuál es la relevancia de los procesos de selección de personal publicados en el portal web de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
10	¿Cuál es la relevancia de la información de planes de gestión publicada en el portal web de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
11	¿Cuál es la relevancia de la información de los instrumentos de gestión publicados en el portal web de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
	<b>Dimensión: Interoperabilidad</b>					
12	¿Cómo valora la capacidad de los módulos del portal web de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo para interactuar con otros sistemas?					
13	¿Cómo valora la capacidad para intercambiar información del portal web de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					

## CUESTIONARIO 02: VARIABLE 2. CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

**Presentación:** Estimado trabajador el presente cuestionario es parte de la investigación “Gobierno Electrónico y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2021”

Su finalidad es académica y no está relacionada a ninguna acción de control de los órganos de control de la municipalidad

Las respuestas que brinde serán presentadas de forma general y no individualizada, por lo que se mantendrá en reserva su identidad; y se respeta su condición de autonomía para dar respuesta de forma voluntaria a las preguntas que se plantean.

**Instrucciones:** Se solicita dar respuestas a las preguntas que a continuación se presentan en función de lo que su conciencia le dicte, no existiendo respuesta buena o mala. Marque sus respuestas según la escala que se presenta a continuación:

<b>ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT</b>				
<b>Nomenclatura</b>				
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
<b>Valoración</b>				
1	2	3	4	5

Ítem	Dimensión/Indicador	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>					
1	¿Cómo valoras la calidad de la infraestructura de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
2	¿Cómo valoras la disponibilidad de equipos en la oferta de los servicios en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					
3	¿Cómo valora la actualización operativa de equipos en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					
4	¿Cómo valora la cantidad de personal para la atención en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					
5	¿Cómo valora la apariencia e indumentaria del personal en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					

	<b>Dimensión: Elementos intangibles</b>					
6	¿Cómo valora la fiabilidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					
7	¿Cómo valora el nivel de cumplimiento del servicio en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					
8	¿Cómo valora la capacidad de respuesta de los servicios en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					
9	¿Cómo valora la orientación a resultados de los servicios que se prestan en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					
	<b>Dimensión: Sostenibilidad</b>					
10	¿Cómo valora la capacidad para identificar oportunidades de mejora del servicio en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					
11	¿Cómo valora la continuidad del servicio en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					
12	¿Cómo valora la disponibilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					
13	¿Cómo valora el acceso al servicio en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					
14	¿cómo valora la cobertura de los servicios en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					
15	¿Cómo valora las tarifas por los servicios en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo?					

# Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Córdova Diaz Luis Alberto

Institución donde labora : I.E. 0096 – “Las Palmas”

Especialidad : Maestro en educación/gestión educativa y docencia

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gobierno electrónico

Autor (s) del instrumento (s): Arévalo Rengifo Paola Katherine

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

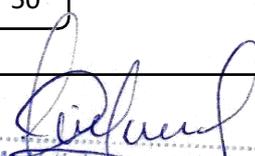
### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Ejecutar la aplicación del instrumento

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 01 de octubre de 2021

  
Mg. Lic. Luis Alberto Córdova Diaz  
ASESOR METODOLÓGICO  
CPR: 0438444

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Córdova Diaz Luis Alberto

Institución donde labora : I.E. 0096 – “Las Palmas”

Especialidad : Maestro en educación/gestión educativa y docencia

Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad de servicio al usuario

Autor (s) del instrumento (s): Arévalo Rengifo Paola Katherine

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Ejecutar la aplicación del instrumento

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50



Mg. Lic. Luis Alberto Córdova Diaz  
ASESOR METODOLÓGICO  
CPP: 0439411

Sello personal y firma

Tarapoto, 01 de octubre de 2021

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gobierno electrónico**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Arévalo Rengifo Paola Katherine

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobierno electrónico</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gobierno electrónico</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobierno electrónico</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>49</b>				

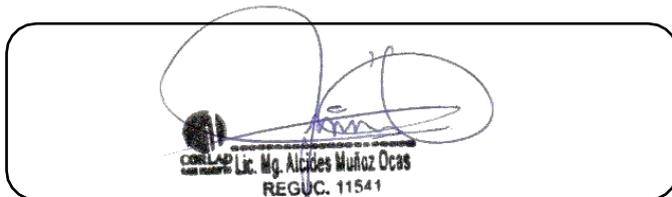
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.9

Tarapoto 21 de octubre de 2021




 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
 REGUC. 11541

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **calidad de servicio**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Arévalo Rengifo Paola Katherine

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>calidad de servicio</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>calidad de servicio</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>calidad de servicio</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>49</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

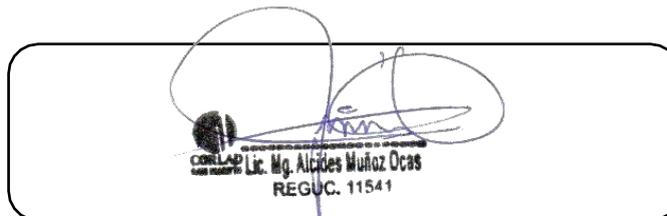
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto 21 de octubre de 2021



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gobierno electrónico**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Arévalo Rengifo Paola Katherine

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobierno electrónico</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gobierno electrónico</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobierno electrónico</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 21 de octubre de 2021



Sello personal y firma

## INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamanos Saavedra Nicol Lisbeth

Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro

Alegría Especialidad : Maestra en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario **calidad de servicio**

Autor (s) del instrumento (s) : Arévalo Rengifo Paola Katherine

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>calidad de servicio</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>calidad de servicio</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>calidad de servicio</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto 21 de octubre de 2021



Sello personal y firma

## Constancia de autorización

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 años de Independencia"

La Banda de Shilcayo, 20 de octubre del 2021

CARTA N° 001-2021-PKAR.

Señor Alcalde :

José Augusto del Águila García

Alcalde Distrital de La Banda de Shilcayo.

La Banda de Shilcayo.-

**ASUNTO :** Solicito autorización para aplicar investigación y publicación de la identidad en los resultados de estudios.

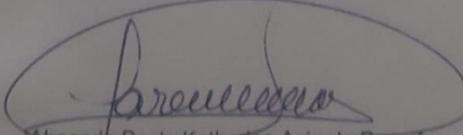
Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a su vez hacer de su conocimiento que, soy la abogada Paola Katherine Arévalo Rengifo, identificada con DNI N° 18179109 y con domicilio en el jirón Tarapoto N° 247, La Banda de Shilcayo, Provincia y Departamento de San Martín, estudiante del III ciclo, aula " A5" del programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Tarapoto.

Estoy realizando mi investigación titulada: "Gobierno Electrónico y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo- 2021", bajo el asesoramiento de la Dra. Marina Caján Villanueva. Para ello, necesito aplicar los instrumentos de mi investigación. En tal sentido, **solicito autorización para que aplique mi investigación en la institución que usted dirige, también solicito autorización de su institución para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones** que se tendrá cuando termina la tesis ; asimismo, me brinde las facilidades adicionales que necesite .

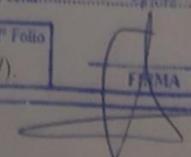
Cabe mencionar que, la autorización para que aplique mi investigación lo debe redactar bajo el tipo documento que considere. En el caso de la **autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones**, lo debe hacer firmando el formato oficial que solicita la UCV (Adjunto al presente).

Concedora de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente.

  
Abogada Paola Katherine Arévalo Rengifo  
Maestrante de Posgrado de la UCV – Tarapoto  
DNI. N° 18179109

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO	
MESA DE PARTES	
Recibido Expediente N°	10300
Fecha:	21-10-21 hora 9:36
N° Folio	
FIRMA	



Adjunto uno de los documentos que debe firmar ( formato oficial de la UCV).

## Base de datos de la investigación

N°	Variable Gobierno electrónico												
	Accesibilidad				Interoperabilidad						Relevancia		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	1	4	3
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5
4	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3
5	3	1	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3
6	3	1	3	3	4	4	1	1	4	3	2	5	4
7	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	4	4
8	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3
9	3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	1	4	3
10	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
11	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
12	3	2	3	4	3	3	2	2	4	3	2	5	4
13	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
14	2	2	3	3	2	2	1	1	4	3	2	5	4
15	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1
16	3	2	3	4	4	4	2	2	4	3	2	4	3
17	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2
18	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
19	3	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
20	2	1	2	3	3	3	1	1	2	2	1	2	3
21	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
22	3	1	3	2	3	3	1	1	3	2	2	2	3
23	3	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	2
24	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	5	4
25	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4
26	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	4
27	3	1	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3
28	3	1	3	3	3	3	1	1	4	3	1	3	4
29	3	1	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3
30	3	2	3	4	3	4	1	1	4	3	1	3	3
31	3	1	4	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3
32	3	2	3	3	4	3	1	1	3	2	2	4	3
33	3	2	4	4	4	4	1	1	3	3	2	5	3
34	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3
35	3	1	3	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3
36	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3
37	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3
38	3	1	4	4	4	4	1	1	3	3	1	5	4
39	3	1	4	4	4	4	1	1	3	2	2	3	4
40	3	1	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	4

41	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	4	3
42	2	1	3	4	3	4	1	1	3	3	2	4	3
43	3	1	3	4	3	3	1	1	4	3	2	4	3
44	3	2	3	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3
45	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3
46	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
48	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	4	3
49	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4
50	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	4
51	3	1	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3
52	3	1	3	3	3	3	1	1	4	3	1	3	4
53	3	1	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3
54	3	2	3	4	3	4	1	1	4	3	1	3	3
55	3	1	4	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3
56	3	2	3	3	4	3	1	1	3	2	2	4	3
57	3	2	4	4	4	4	1	1	3	3	2	5	3
58	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3
59	3	1	3	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3
60	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3
61	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3
62	3	2	3	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3
63	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3
64	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
66	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	4	3
67	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4
68	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	4
69	3	1	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3
70	3	1	3	3	4	4	1	1	4	3	2	5	4
71	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	4	4
72	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3
73	3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	1	4	3
74	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
75	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
76	3	2	3	4	3	3	2	2	4	3	2	5	4
77	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
78	2	2	3	3	2	2	1	1	4	3	2	5	4
79	3	2	3	4	3	4	1	1	4	3	1	3	3
80	3	1	4	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3
81	3	2	3	3	4	3	1	1	3	2	2	4	3
82	3	2	4	4	4	4	1	1	3	3	2	5	3
83	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3
84	3	1	3	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3
85	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3
86	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3

87	3	2	3	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3
88	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
90	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	4	3
91	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4
92	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	4
93	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3
94	3	1	3	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3
95	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3
96	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3
97	3	2	3	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3
98	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3
99	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
101	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	4	3
102	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4
103	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	4
104	3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	1	4	3
105	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
106	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
107	3	2	3	4	3	3	2	2	4	3	2	5	4
108	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
109	2	2	3	3	2	2	1	1	4	3	2	5	4
110	3	2	3	4	3	4	1	1	4	3	1	3	3
111	3	1	4	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3
112	3	2	3	3	4	3	1	1	3	2	2	4	3
113	3	2	4	4	4	4	1	1	3	3	2	5	3
114	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3
115	3	1	3	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3
116	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3
117	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3
118	3	2	3	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3
119	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
121	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	4	3
122	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4
123	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3
124	3	1	3	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3
125	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3
126	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3
127	3	2	3	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3
128	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3
129	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3
130	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3
131	3	2	3	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3
132	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3

133	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
135	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	4	3
136	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4

## Variable: Satisfacción del usuario

N°	Elementos tangibles					Elementos intangibles					Sostenibilidad				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
3	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5
4	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3
5	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3
6	3	3	3	2	3	4	4	1	1	4	3	2	5	4	1
7	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	4	4	1
8	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1
9	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	1	4	3	1
10	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
11	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	2
13	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2
14	3	3	3	5	3	2	2	1	1	4	3	2	5	4	2
15	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1
16	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	3	1
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
18	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
19	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1
20	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
21	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	2
22	3	3	3	2	2	3	3	1	1	3	2	2	4	3	3
23	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	1	2	2	3
24	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	2	5	4	3
25	3	2	3	5	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4	3
26	2	3	3	5	4	4	4	1	1	3	3	2	3	4	3
27	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
28	3	2	3	5	3	3	3	1	1	4	3	1	3	4	3
29	3	3	3	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3	3
30	3	3	3	5	4	3	4	1	1	4	3	1	3	3	3
31	2	2	2	5	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3	4
32	3	3	3	4	3	4	3	1	1	3	2	2	4	3	3
33	3	3	3	4	4	4	4	1	1	3	3	2	5	3	3
34	3	3	3	5	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3	2
35	2	2	2	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3	3
36	3	2	2	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2

37	2	3	3	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3	2
38	2	3	2	4	4	4	4	1	1	3	3	1	5	4	3
39	3	2	2	4	4	4	4	1	1	3	2	2	3	4	2
40	3	2	2	5	4	4	4	1	1	4	3	2	4	4	3
41	3	3	3	5	3	3	3	1	1	3	3	1	4	3	3
42	3	3	3	4	4	3	4	1	1	3	3	2	4	3	3
43	2	2	2	4	4	3	3	1	1	4	3	2	4	3	3
44	3	3	3	4	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3	2
45	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3
46	5	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4
47	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
48	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3
49	3	2	3	5	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4	3
50	2	3	3	5	4	4	4	1	1	3	3	2	3	4	3
51	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
52	3	2	3	5	3	3	3	1	1	4	3	1	3	4	3
53	3	3	3	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3	3
54	3	3	3	5	4	3	4	1	1	4	3	1	3	3	3
55	2	2	2	5	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3	4
56	3	3	3	4	3	4	3	1	1	3	2	2	4	3	3
57	3	3	3	4	4	4	4	1	1	3	3	2	5	3	3
58	3	3	3	5	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3	2
59	2	2	2	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3	3
60	3	2	2	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2
61	2	3	3	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3	2
62	3	3	3	4	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3	2
63	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3
64	5	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4
65	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
66	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3
67	3	2	3	5	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4	3
68	2	3	3	5	4	4	4	1	1	3	3	2	3	4	3
69	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3
70	3	3	3	2	3	4	4	1	1	4	3	2	5	4	1
71	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	4	4	1
72	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1
73	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	1	4	3	1
74	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
75	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
76	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	2
77	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2
78	3	3	3	5	3	2	2	1	1	4	3	2	5	4	2
79	3	3	3	5	4	3	4	1	1	4	3	1	3	3	3
80	2	2	2	5	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3	4
81	3	3	3	4	3	4	3	1	1	3	2	2	4	3	3
82	3	3	3	4	4	4	4	1	1	3	3	2	5	3	3

83	3	3	3	5	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3	2
84	2	2	2	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3	3
85	3	2	2	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2
86	2	3	3	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3	2
87	3	3	3	4	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3	2
88	5	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4
89	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
90	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3
91	3	2	3	5	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4	3
92	2	3	3	5	4	4	4	1	1	3	3	2	3	4	3
93	3	3	3	5	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3	2
94	2	2	2	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3	3
95	3	2	2	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2
96	2	3	3	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3	2
97	3	3	3	4	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3	2
98	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3
99	5	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4
100	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
101	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3
102	3	2	3	5	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4	3
103	2	3	3	5	4	4	4	1	1	3	3	2	3	4	3
104	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	1	4	3	1
105	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
106	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
107	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	2
108	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2
109	3	3	3	5	3	2	2	1	1	4	3	2	5	4	2
110	3	3	3	5	4	3	4	1	1	4	3	1	3	3	3
111	2	2	2	5	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3	4
112	3	3	3	4	3	4	3	1	1	3	2	2	4	3	3
113	3	3	3	4	4	4	4	1	1	3	3	2	5	3	3
114	3	3	3	5	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3	2
115	2	2	2	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3	3
116	3	2	2	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2
117	2	3	3	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3	2
118	3	3	3	4	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3	2
119	5	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4
120	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
121	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3
122	3	2	3	5	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4	3
123	3	3	3	5	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3	2
124	2	2	2	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3	3
125	3	2	2	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2
126	2	3	3	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3	2
127	3	3	3	4	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3	2
128	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3

129	3	2	2	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2
130	2	3	3	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3	2
131	3	3	3	4	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3	2
132	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3
133	5	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4
134	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
135	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3
136	3	2	3	5	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4	3

# CONSTANCIA DE AUTORIZACION DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20142659299.
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: <i>Jose Reategui Vega</i>	DNI: <i>01157608</i>

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Gobierno Electrónico y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021"	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Paola Katherine Árevalo Rengifo	18179109

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: La Banda de Shilcayo, 21 de Octubre del 2021.

Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.