



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de
Moyobamba, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Herrera Collantes, Henry (ORCID: 0000-0003-0686-9009)

ASESORA:

Dra. Contreras Julian, Rosa Mabel (ORCID: 0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre Maritza Collantes Rubio, mi guía y amiga, por ser el motivo de mi superación personal; a mi pareja Sherly Julón Córdova por la motivación y acompañarme e iniciar juntos (como esta maestría) por brindarme su tiempo, apoyo y ánimo para poder culminar el proyecto que se ha empezado. A mi hermana Katerine Herrera Collantes por su apoyo incondicional para lograr mis objetivos y metas.

Henry

Agradecimiento

A la Universidad, por brindarme la oportunidad de estudiar y complementar mis conocimientos. Asimismo, a la Doctora Rosa Mabel Contreras Julián por la asesoría brindada, por sus lecciones, su tiempo para el perfeccionamiento y culminación de la presente tesis, que ayudan a formarte como investigador. A la Municipalidad provincial de Moyobamba por la autorización para utilizar el nombre de la institución y a los ciudadanos de Moyobamba por brindarme su tiempo, a ellos mi más profunda gratitud.

El autor

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.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis... 18	
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....20	
3.5 Procedimientos.....	23
3.6 Métodos de análisis de datos.....	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

Tabla 1:	Resultados de la validación por juicio de expertos.....	22
Tabla 2:	Nivel de las dimensiones del gobierno digital.....	25
Tabla 3:	Nivel de las dimensiones de atención al ciudadano.....	26
Tabla 4:	Prueba de normalidad.....	26
Tabla 5:	Correlación entre la dimensión de tecnologías digitales y atención al ciudadano.....	27
Tabla 6:	Correlación entre la dimensión entorno digital y atención al ciudadano.....	28
Tabla 7:	Correlación entre la dimensión servicio digital y atención al ciudadano.....	30
Tabla 8:	Correlación entre la dimensión canal digital y atención al ciudadano.....	31
Tabla 9:	Correlación entre variables gobierno digital y atención al ciudadano.....	33

Índice de figuras

Figura 1:	Análisis de determinación de la correlación entre la dimensión de tecnologías digitales y atención ciudadano.....	28
Figura 2:	Análisis de determinación de la correlación entre la dimensión entorno digital y atención ciudadano.....	29
Figura 3:	Análisis de determinación de la correlación entre la dimensión servicio digital y atención ciudadano.....	31
Figura 4:	Análisis de determinación de la correlación entre la dimensión canal digital y atención ciudadano.....	32
Figura 5:	Análisis de determinación de la correlación entre variables gobierno digital y atención ciudadano.....	34

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022; de tipo básica, enfoque cuantitativo, no experimental, de nivel correlacional y corte transversal. La población conformada por 50 ciudadanos de 20 a 65 años de la provincia de Moyobamba; la técnica fue la encuesta y se diseñó dos cuestionarios, obteniendo que: existe correlación positiva baja entre la dimensión tecnologías digitales y atención al ciudadano, con un coeficiente de Spearman de 0,271 y una sig. de 0,05. Existe una relación significativa positiva baja, entre la dimensión entorno digital, con el coeficiente de 0,260 y una sig. 0,05. Existe una relación significativa positiva baja, entre la dimensión servicio digital, con el coeficiente de 0,346 y una sig. 0,01. Existe una relación significativa positiva baja entre la dimensión canal digital con el coeficiente de 0,358 y una sig. 0,01. Se concluyó que, la relación entre gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022, es significativa positiva baja, con un coeficiente de Spearman de 0.317, y un coeficiente de dispersión de $R^2 = 0.416$.

Palabras clave: administración pública, información pública, tecnología, internet.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between digital government and citizen service in the provincial Municipality of Moyobamba, 2022; basic type, quantitative approach, non-experimental, correlational level and cross-sectional. The population made up of 50 citizens from 20 to 65 years of age from the province of Moyobamba; the technique was the survey and two questionnaires were designed, obtaining that: there is a low positive correlation between the digital technologies dimension and citizen service, with a Spearman coefficient of 0.271 and a sig. of 0.05. There is a low positive significant relationship between the digital environment dimension, with the coefficient of 0.260 and a sig. 0.05. There is a low positive significant relationship between the digital service dimension, with the coefficient of 0.346 and a sig. 0.01. There is a low positive significant relationship between the digital channel dimension, with the coefficient of 0.358 and a sig. 0.01. It was concluded that the relationship between digital government and citizen service in the provincial Municipality of Moyobamba, 2022, is low positive significant, with a Spearman coefficient of 0.317, and a dispersion coefficient of $R^2 = 0.416$.

Keywords: public administration, public information, technology, internet.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, según Correa, et al. (2020); menciona que el ICGE en el 2016 efectuó una indagación para realizar una clasificación de ranking en el ambiente del gobierno digital en unos 65 países. Los primeros lugares con sus correspondientes calificaciones son: ocupando el puesto 7 Canadá 79.9 puntos, puesto 6 Estonia 81.8 puntos, puesto 5 Japón, 83.2; puesto 4 Corea del Sur, 85.7 puntos; puesto 3 Dinamarca, 88.8 puntos; puesto 2 Estados Unidos, 90.2 puntos y el puesto 1 Singapur, 91 puntos. Por tal motivo, el resto de países no tienen una buena puntuación porque presentan una deficiente tecnología, logística, infraestructura y sus servidores no tienen conocimiento en cuanto al manejo de tecnologías y canales digitales. Además, estos países aún no están simplificando los procedimientos administrativos y no están logrando superar todas estas brechas para luego convertirse en gobiernos digitales y hasta el momento algunos países no tienen como prioridad fundamental el fortalecimiento logístico, tecnológico, no priorizan capacitaciones para sus funcionarios, por lo tanto serán ineficientes y no se obtendrá ningún progreso en la interacción entre el estado y los ciudadanos, asimismo, en la actualidad no estarían prosperando de manera significativa, mejorando los servicios y procesos que brindan.

En esta línea, en América Latina también se busca efectuar un gobierno digital, pero muchas entidades públicas y empresas privadas hasta el momento no reducen sus trámites administrativos, por tal motivo no tienen como prioridad la eliminación de papel, asimismo no priorizan la renovación de forma continua de los servicios digitales y hecho que conlleva hasta el momento a los ciudadanos realizan trámites administrativos presenciales, no permitiéndoles ahorrar tiempo y recursos. Asimismo, según Rufino (2021) en la actualidad no se percibe el compromiso de las entidades de realizar una implementación o fortalecimiento de canales digitales para los servicios que ofertan a la ciudadanía.

En el Perú, tenemos una Ley de Gobierno Digital aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1412, que busca implantar en los gobiernos una adecuada tarea de identificación digital, arquitectura digital, los productos digitales, interoperabilidad, datos y seguridad digital; por lo tanto, el Estado está haciendo el uso de un régimen jurídico adaptable al automatismo transversal del conjunto de técnicas digitales en la digitalización y simplificación de técnicas, pero de forma lenta, por lo que conlleva a una inasistencia de servicios netamente digitales en sus instituciones públicas. En ese sentido, las entidades públicas no tienen como prioridad la implementación o fortalecimiento de una infraestructura digital, canales digitales y sus procesos digitales, asimismo algunas entidades lo realizan, pero de forma gradual, lo que conlleva a un desconocimiento sobre los servicios que se encuentran ya digitalizados y no tienen el compromiso de asegurar a sus habitantes la asistencia de los servicios digitalizados. Además, es preciso mencionar que las entidades del estado en los diferentes niveles de gobierno no están implementando y realizando la ejecución de los gobiernos digitales en la actualidad, en ese sentido no se cumple una interoperabilidad nacional.

En la región San Martín, por la nueva convivencia social debido a la pandemia de la Covid-19 que perturbó, muchas de las entidades públicas provinciales no contaban con servicios digitales, plataformas digitales y canales digitales. Asimismo, algunas provincias se ajustaron al proceso de digitalización (gobierno digital) buscando nuevas estrategias pero de forma deficiente y lenta, porque no permitía el acercamiento entre los ciudadanos y los gobiernos provinciales y distritales, debido al poco uso de correos institucionales, desconocimiento del uso de las plataformas virtuales, canales y además, en la actualidad hasta el momento no se promueve en efectuar formación en materia de tecnologías digitales y gobiernos digitales a los servidores públicos para ofrecer una atención eficiente al ciudadano a través de orientaciones, pedidos, información, recibiendo consultas, prestando servicios, quejas, reclamos y algunas sugerencias.

La entidad local no es extraña a la implementación de gobierno digital y atención al ciudadano, porque la Municipalidad provincial de Moyobamba tuvo que reforzar sus canales virtuales de atención, primero implementado su mesa de partes virtual, correo institucional, canales digitales, servicios digitales, pero de forma deficiente y ejecución lenta de un gobierno digital, por lo tanto, se tiene una ineficiente atención al ciudadano. Asimismo, la poca o nula sensibilización realizada en el uso de la digitalización de los trámites administrativos a los ciudadanos conllevó al desconocimiento, poca transparencia, trámites documentarios engorrosos, debido a la poca costumbre de los ciudadanos de realizar estos trámites virtuales, teniendo dificultades en cuanto a realizar cualquier pedido, queja, reclamo y algunas sugerencias. Además, se implementó la firma digital SISPLUS en la que aún existen dificultades en el proceso de adaptación al mismo por parte de los servidores públicos, por la deficiente tecnología, infraestructura, logística, interconectividad de internet entre oficinas, poco uso del correo institucional y falta de fortalecimiento de capacidades, lo que conlleva a no lograr los propósitos, metas, objetivos y planes del gobierno digital.

Es por ello que, las causas del problema de ambas variables de estudio se han debido a la deficiente y demora de la ejecución de un gobierno digital dentro de la Municipalidad provincial de Moyobamba. Otro de los orígenes del aplazamiento del mismo es la falta de fortalecimiento de sus capacidades en atención al ciudadano y uso correcto de las tecnologías digitales a los servidores públicos y la poca sensibilización a los ciudadanos en el uso de la digitalización de los trámites, lo que conlleva a no lograr los propósitos, metas, objetivos y planes del gobierno digital. Como consecuencia de la deficiente y demora de la introducción del gobierno digital, se tiene como resultado la ineficiente atención al ciudadano, poca transparencia y baja reducción de índices de corrupción, asimismo, trámites documentarios engorrosos, ineficiente gestión y bajo aseguramiento en el acato de los derechos de la población respecto al ambiente digital, entre otros. Por ende, es preciso saber si las dos variables están debidamente relacionadas, conocer el nivel de las dimensiones de cada variable a fin de que el titular de la entidad implemente de

manera eficiente la digitalización en su gestión. En este sentido, el propósito de esta investigación es investigarla y poder hacer las recomendaciones del caso al alcalde para mejoras en su gestión.

Además, respecto a la realidad problemática es preciso formular el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones del gobierno digital en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022?

Esta investigación tuvo como **justificación por conveniencia**, a fin de que los gobiernos locales busquen nuevas estrategias de ajuste a través de plataformas y canales virtuales, renovando los métodos estratégicos de gobernación digitalizada dentro de sus municipalidades, donde los beneficiados fueron los servidores, funcionarios permitiéndoles el acercamiento a los ciudadanos. **Relevancia social**, la presente investigación permitió que faciliten la transparencia y acceso digital a los diferentes servicios brindados por la entidad pública y generando un incremento de confianza al ciudadano. **Valor teórico**, esta investigación busco brindar, ofrecer, iniciar, alinear la formación, preparación en la temática de los gobiernos digitales y tecnología digitalizadas en los tres niveles de gobierno, alineados con la atención al ciudadano. **Implicancia práctica**, esta investigación realizó aportes a la entidad, ya que favoreció para renovar, fortalecer la asistencia y dirección de servicios digitalizados en condiciones interoperables, accesibles, convincentes, favorables, escalables, rápidos y dentro del marco de los gobiernos digitales en la Municipalidad provincial de Moyobamba; así como brindar un buen servicio en atención al ciudadano y el fortalecimiento de sus conocimientos en los diferentes trámites administrativos. **Utilidad metodológica**, se diseñó un instrumento para cada variable, los mismos que fueron validados por juicio de expertos, evaluando

las variables de esta investigación, además servirá de sustento para futuras investigaciones relacionadas a la misma.

En base a lo antepuesto, es preciso establecer como **objetivo general**: Determinar la relación entre gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022. Como **específicos**: O₁: Identificar el nivel de las dimensiones del gobierno digital en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022. O₂: Identificar el nivel de las dimensiones de atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022. O₃: Analizar la relación entre las dimensiones del gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022.

Como **hipótesis general**: H_i: Existe relación entre gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022. Como **específicas**: H₁: El nivel de las dimensiones del gobierno digital en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022, es alto. H₂: El nivel de las dimensiones de atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022, es bueno. H₃: Existe relación entre las dimensiones del gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En mención a las dos variables, materia de estudio, se han ejecutado averiguaciones en los siguientes ámbitos, iniciando por el nivel internacional se tiene a: Tinoco (2020). Con su investigación básica, el diseño utilizado de estudio fue no experimental, la muestra fueron los funcionarios de la alcaldía distrital de Cartagena de Indias. Además, se usó la encuesta como técnica y como instrumentos Documento CONPES 3072 de 2000. Concluyó que de acuerdo a las evidencias que se presentan en la alcaldía distrital de Cartagena y con las entrevistas ejecutadas a funcionarios públicos de la entidad, nos admiten concluir que sí existe una falta de ejecución de las políticas de gobiernos digitales en la alcaldía distrital de Cartagena de Indias, asimismo que cuyas causas se ubicaron en la falta de comunicación y de articulación entre el MinTIC, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la alcaldía distrital y en la itinerancia de las administraciones que se han venido sucediendo por los cortos periodos de gobierno y con la intervención de cuantiosos actores políticos con agendas propias, además todo ello ha derivado en la falta de ejecución de los recursos públicos correspondientes con las metas a conseguir en la política, asimismo, aunque de forma muy efímera, se asignaron en el plan de desarrollo distrital 2016-2019.

Al respecto Toro, et al. (2020). En su artículo de investigación de tipo documental se estudiaron un general de 51 escritos para verificar y constatar el valor y la perspectiva de ejecución de las TD en cada uno de los países; siendo cuatro seleccionados del continente asiático, diecisiete del subcontinente latinoamericano, continente europeo dieciséis, Norteamérica doce, Oceanía dos; asimismo, quince fueron colombianos. Concluyó que el gobierno abierto sirve como una técnica de dirección pública y que por la cual es observada como propuesta de modificación estructural del Gobierno. Además, completando y asociando numerosos componentes como las empresas públicas, los residentes y como también la tecnología, son de gran soporte y valor para una mejor atención, calidad de vida de los residentes con el soporte del gobierno digital.

En trabajo de investigación previo nacional tenemos el que desarrolló Ríos (2020). Realizó con un estudio básico no experimental, transversal; muestra poblacional compuesta por 83 colaboradores, la encuesta como técnica, además, el cuestionario para la recaudación de datos. Concluyó que, analizando las consecuencias revelan un coeficiente de 432 la que se localiza internamente en el marco del rango de positiva elevada y la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$. Asimismo, se manifiesta que a más elevada sea el ascenso en la gestión municipal, tendremos un alto nivel de la calidad en la atención a la ciudadanía por parte de la Municipalidad distrital de Los Olivos.

Al respecto Ruiz (2020). Realizó un estudio básico no experimental. Además, se trabajó como técnica la entrevista semiestructurada y herramienta la guía de entrevista y la muestra fue de ocho colaboradores entre ellas gestores, usuarios, responsables de equipo que trabajan en las oficinas de control migratorio y asimismo los instrumentos utilizados de recoger los datos fue el cuestionario. Concluyó que el gobierno digital con el uso de herramientas tecnológicas en el control migratorio es deficiente, en cuanto no están cumpliendo su función de facilitar interoperabilidad, servicios digitales y seguridad digital, por lo tanto el sistema integrado de migraciones, primordial sistema informático del control migratorio sufre problemas de interconectividad, los servicios digitales son limitados, no ayuda simplificar, apresurar el proceso de migración, asimismo la seguridad digital padece de caída de red que imposibilitan realizar una gestión migratoria eficiente y eficaz.

Seguidamente, Doroteo (2021). Con su investigación de tipología básica, de enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental, transversal. Además, los marcos poblacionales fueron constituidos por 74 colaboradores en el campo de la TIC en la SUNEDU. La técnica utilizada para realizar la toma de datos y la intención de la investigación fue la encuesta. Asimismo, la encuesta ha permitido obtener datos de la primordial fuente sobre el gobierno digital, su influencia en el rendimiento

en la atención a la población y en la SUNEDU. Concluyó que el gobierno digital interviene directamente en el rendimiento y en la particularidad de cómo se logra la atención a los ciudadanos en la Sunedu, Lima 2020; porque se expresó que valores de significación fueron 0.000 siendo mínimo que el valor de significación estadística $\alpha = 0.05$, asimismo el resultado de la dependencia porcentual del gobierno digital en la productividad alcanzó el 29.6%; y en la atención al ciudadano, el 21% según el coeficiente de Nagelkerke de la prueba del pseudo R².

En cuanto a López (2019). El diseño no experimental, transversal, a razón de que dichas variables no fueron maniobradas. Asimismo, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Lima norte, la localidad esta consignada de 1211669 personas que fueron atendidas en cada año, el mismo que crea una atención por día de 384 personas. En ese sentido, el número antes mencionado representa al íntegro de establecimientos que atienden en el MAC sede Lima norte. Además, la muestra que se toma es un subconjunto de la población. La actual investigación solo ha estimado a seis del total general de instituciones, las cuales son: Poder Judicial, Reniec, Sunat, Migraciones, MRE, MTC. Empleó la encuesta y el cuestionario. El autor concluyó que los niveles de aprobación tecnológica de los servicios digitalizados que brindan en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima norte – 2019, primero según edad, es elevada para el conjunto de ciudadanos entre los rangos de 18-35 y 36 - 53 años, y es regular para el conjunto de ciudadanos de entre los rangos de 54-71 años. Segundo, según el sexo, la aprobación es mayormente elevada en mujeres que en varones. Tercero, conforme al grado de conocimiento es elevada para el total de grupos como son: secundaria inconclusa y completa, técnica completa, universitaria inconclusa y completa. Cuarto, debido a la aprobación de las tecnologías, según el distrito, es elevada para el total de los grupos: San Martín de Porres, Comas, Independencia y Los olivos. Y, finalmente, respecto a la institución, cuenta con nivel de aprobación que es elevada para el total de los grupos como son: Poder Judicial, Migraciones, MRE, Reniec, Sunat, y el MTC.

Asimismo, Burga (2021). Con su información cuantitativa, la información se consiguió a partir de la recolección de datos, de diseño que es no experimental y transversal. Por lo tanto, la población de profesores de la Universidad Nacional de Música es de un total 168 individuos, teniendo en cuenta que la muestra tomada es un extracto representativo de la ciudadanía que demuestra las peculiaridades necesarias para la investigación. La técnica fue la encuesta, que son los medios o herramientas que fueron utilizados para la recopilación de datos, asimismo a fin de verificar el problema planteado, la encuesta se ejecutó a 61 profesores. La recopilación de la información fue estandarizada de modo que se realizó las mismas interrogantes a cada individuo y de la igual manera. Concluyó que podemos evidenciar que los contenidos que se suben y publican en el Facebook institucional influyen en la atención que se brinda a la ciudadanía en la Universidad Nacional de Música. Asimismo, a través de la prueba de Nagelkerke observamos que se tiene una dependencia del 50.3% de la variable atención al ciudadano respecto al contenido en el Facebook institucional, lo que permite demostrar la hipótesis específica.

Del mismo modo Cruz (2022). Con su investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, población integrada por servidores de una municipalidad en Cusco, haciendo un total de 50 servidores; técnica fue la encuesta e instrumento el cuestionario, además dicho instrumento constaba de 20 interrogantes. Concluyó y evidenció que hay una relación positiva baja entre la simplificación administrativa y los elementos intangibles. Teniendo como resultado que aún falta fortalecer sus capacidades a los servidores de la entidad para ofertar una buena atención al ciudadano en sus trámites, quejas y procedimientos rutinarios que estos realizan diariamente.

Como trabajo previo regional tenemos el que desarrolló Vargas (2021). La investigación pertenece al de tipo básica. Asimismo, el diseño trazado para el desarrollo de esta investigación es la no experimental, correlacional, transversal. La población muestra estuvo compuesta por el total de contribuyentes del SAT -

Tarapoto, el que describe la Oficina de Administración, llega a un total de 32,128 contribuyentes. Asimismo, se ciñó a los servidores públicos del SAT de la ciudad de Tarapoto, el mismo que a la fecha 31 de junio del 2020 remontaron a un total de 52 servidores públicos. Además, la muestra, se dio bajo el indicio de la determinación por conveniencia y cuyos juicios fueron evaluados para obtener su valor correspondiendo en el tema de los contribuyentes a 100 personas, y como también para el caso de los servidores públicos una cifra mayor o igual al 80%, en ese sentido, verificando el cálculo se concluyó que fueron 46 servidores públicos. La técnica aplicada por el autor en la investigación corresponde a la encuesta y el cuestionario. Ha concluido que la relación de estudio de las dimensiones del gobierno electrónico entre la calidad de servicio en el SAT Tarapoto; es positiva y muy baja.

Moreno (2021). En la presente investigación el autor utiliza el diseño básico, no experimental, correlacional y con el enfoque cuantitativo. Teniendo como muestra la población el personal de la Municipalidad, además, se consideró 50 colaboradores por conveniencia como muestra. Por lo tanto, se utilizó la encuesta y por último el cuestionario como un instrumento. Concluyó que se consiguió como producto final de las variables una correlación positiva elevada de 0.870, entre el gobierno digital y la gestión administrativa, y teniendo un valor de significancia de 0.000, siendo este inferior a <0.005 , mencionó que entre las variables estudiadas hay correlación.

Al respecto Vásquez (2021). Con su investigación de tipo básica, diseño no experimental, descriptiva correlacional porque está en la mira espacios ya presentes, en un contexto originario donde se examinan sin tocar deliberadamente las variables. Población muestra fue 40 servidores responsables de implementar y ejecutar el gobierno digital en las diferentes municipalidades distritales de la provincia de Moyobamba, 2021. Por lo tanto, se utilizó la encuesta y un cuestionario. Concluyó en cuanto al nivel de implementación y ejecución del gobierno digital en las municipalidades distritales, un resultado de nivel medio que

representa el 57.5%. Asimismo, se pone en evidencia que aún falta y existen deficiencias en la implementación de mejoras en los procedimientos administrativos, la falta de servicios digitales, la poca o escasa interoperabilidad y por último una poca seguridad digital.

Además, tenemos a García (2021). Quien realizó una investigación básica, no experimental, descriptivo correlacional y transversal. Cuya población es de 471 trabajadores públicos, así como una muestra de 80, mediante el cual se desarrolló y empleó un muestreo intencional a 37 trabajadores públicos; asimismo, se destinó a los servidores una encuesta con la utilización de un cuestionario. Concluyó que los resultados obtenidos demuestran que el gobierno digital su estado es malo en 18.92 %, regular en 51.35 % y bueno en 29.73 % y, por último, la investigación concluyó que existe una relación, positiva y moderada entre las variables de estudio.

Respecto a las **teorías** que sustentan la presente investigación; se concentran en las siguientes variables materia de estudio: Con respecto a la **primera variable** tenemos el **gobierno digital**, donde Araujo (2004) define a **gobierno** como una integración de cada una de las acciones realizadas, por todos los representantes incluidos en solucionar problemas de la humanidad o implantando oportunidades sociales; asimismo, la RAE (2021) respecto a **digital**, señala a un dispositivo o sistema que se encarga de presentar, transportar, crear o almacenar información a través de la composición de bits. Ahora bien, mediante el Decreto Legislativo N° 1412, publicado a través del Diario Oficial El Peruano (2018), refiere que el **gobierno digital** reside en otorgar una utilidad correcta y estratégica a las tecnologías digitales sobre todos sus elementos, de igual forma en conjunto el manejo correcto de los datos, que a la administración pública servirán para crear un mejor valor público, además estando este sostenido por los que muestran interés y descansan en el establecimiento y la instauración de servicios y contenidos digitalizados, asimismo mediante el cual interviene todos los ciudadanos. A través del DL 1412, por lo tanto, la ejecución del gobierno digital establece un grupo de

normativas, políticas, herramientas y principios para ser manejados en las instituciones del estado a favor de la ciudadanía. (DL 1412-2018-PCM, 2018). En cuanto a lo indica por Gil, et al. (2015) refiere que el gobierno digital viene hacer una potencia transformadora que ayuda en las relaciones externas con la colectividad civil e interna en los diferentes niveles gobierno. Sumado a ello, Delgado & Sánchez (2018) mencionan que el gobierno digital es aquel gobierno creado y manejado para promover los datos digitales en la innovación, creación y optimización de servicios de las diferentes entidades. Por último, tenemos que el gobierno digital es un "Puente" para alcanzar el objetivo, según la Plataforma Gobierno Digital (s.f).

Como **primera dimensión** de la variable gobierno digital tenemos a las **tecnologías digitales**, que de acuerdo con el DL 1412- 2018-PCM, hace referencia a las TIC, comprendidas las tecnologías, internet y aparatos móviles, así también la analítica de datos manipulados para perfeccionar la promoción, compilación, cambio, integración, conjugación, indagación, entrada, análisis y exposición de contenido digital, contenido el progreso de servicios y aplicaciones adaptables a la temática de gobierno digitalizado. Además, según Rivera, et al. (2020) mencionan también que son los únicos medios, herramientas para tener y seguir teniendo contacto con los compañeros de trabajo, con los que nos rodean, con los seres queridos y además más allá de con quienes conviven.

Como **indicadores** de esta dimensión, según el DL 1412- 2018-PCM se tiene a **tecnologías de la información**, que corresponde a la adaptación de ordenadores y logística de telecomunicaciones para recobrar, para almacenar y dirigir datos; asimismo según Romero (2019) manifiesta que las tecnologías de la información, generan reservas en la recaudación, transmisión, generación de información con los habitantes. **Tecnologías de la comunicación**, que es la consecuencia de poner en interacción las telecomunicaciones y la informática con el propósito de elevar el grado de transmisión de la información y los procesos en el ámbito administrativo, asimismo Ayala & Gonzales (2015) refiere que son métodos que ayudan el envío,

el recibimiento de información a distancia y por último estudian las técnicas empleadas para mejorar su interacción.

Como **segunda dimensión** de la variable gobierno digital tenemos al **entorno digital**, que de acuerdo con el DL 1412- 2018-PCM comprende el ámbito capacitado por las distintas tecnologías y dispositivos digitales, básicamente conectados mediante redes de datos o comunicación, de igual manera contiene el Internet, que sostiene los servicios, procesos, así como la interconexión entre personas. Además, según Cordón (2018) menciona también que el entorno digital es una interactividad que permite la comunicación entre los intervinientes en la elaboración de los contenidos, o con los propios contenidos. Como **indicadores** de esta dimensión, según el DL 1412- 2018-PCM se tiene al **ámbito habilitado por las tecnologías**, que es el dominio habilitado de la infraestructura y la interacción entre personas; además según Toro, et al. (2020) manifiesta que cuando se habilitan las tecnologías se vuelven un arma positiva para agrupar excelentes métodos estratégicos y reforzar el desempeño de los diferentes objetivos estratégicos de las entidades. **Dispositivos digitales interconectados**, que es a través de redes de datos o comunicación, donde incluyen el internet para brindar servicios, asimismo según Mendoza & Andrade (2016) manifiesta que los dispositivos digitales cuando se encuentran interconectados intercambian información y comparten recursos, entre sí a través de un medio.

Como **tercera dimensión** de la variable gobierno digital tenemos al **servicio digital**, que de acuerdo con el DL 1412- 2018-PCM refiere que es suministrado de forma absoluta o fragmentado por medio de la internet u otra red semejante, teniendo como característica ser automático, como también no presencial, se puede utilizar de forma profunda las tecnologías digitales y se obtiene como resultado la elaboración, contenidos y datos que formen valor público a la ciudadanía en general. Como **indicadores** de esta dimensión, según el DL 1412- 2018-PCM se tiene al **uso de tecnologías digitales**, que es para acelerar procesos administrativos y sirve para mejorar la productividad de la entidad; asimismo la OCDE (2021) manifiesta

que las tecnologías digitales usadas estratégicamente permiten lograr los objetivos en las entidades, pero es significativo tener en cuenta los posibles obstáculos que pueden tener partes de la ciudadanía al momento de la implementación y el uso. **Mesa de parte virtual**, que permite a la población enviar electrónicamente los escritos y también sirve para iniciar cualquier trámite de forma no presencial en una entidad pública; asimismo con Resolución de Consejo Directivo N° 0024-2020-CD-OSITRAN, manifiesta que es un servicio que se brinda a los ciudadanos que permitirá presentar y enviar electrónicamente sus escritos que sean necesarios para partir un trámite ante la entidad pública o privada, sin necesidad de apersonarse a las instalaciones.

Como **cuarta dimensión** de la variable gobierno digital tenemos al **canal digital**, que según de acuerdo con el DL 1412- 2018-PCM tiene que ver con el canal de contacto digital que establecen las entidades públicas a todas las personas para proporcionar el camino al conjunto de información institucional y de trámites, así como efectuar y realizar el rastreo a servicios digitales, etc. El canal digital puede abarcar sitios y páginas web, mensajería electrónica, redes sociales, aplicaciones móviles u otros. Además, según Artés, et al. (2007) mencionan también que el canal digital es un modelo que consideran como un conglomerado conformado primeramente por el modulador, segundo por el canal, tercero por el demodulador y por último el decisor de símbolos como un canal que muestra como inicio a una secuencia de un alfabeto de M símbolos y como final la secuencia de símbolos del mismo alfabeto que provee el decisor de símbolos. Como **indicadores** de esta dimensión, según el DL 1412- 2018-PCM se tiene al **medio de contacto digital**, que son espacios en los que se genera el intercambio de información y comunicación entre servidor y ciudadano. **Portal web**, que es una plataforma que almacena y recopila la información de una entidad pública. Además, según Lamour (2018) un portal web de Internet, es un sitio web cuya particularidad fundamental es la de servir como una puerta de inicio para brindar al ciudadano, de forma práctica, fácil y acabada, el acceso y camino a una sucesión de procesos y de servicios que brinda cualquier entidad. **Correos institucionales**, que es una herramienta de

comunicación dentro de las entidades públicas que permite intercambiar información. Asimismo, según Ojeda, et al. (2016) manifiestan que el correo electrónico ha florecido y sigue siendo hasta el momento una de las primordiales herramientas de intercambio de información y comunicación para la mayoría de las entidades.

En cuanto a la **variable** de **atención al ciudadano**, Londoño (2009) define a la **atención**, como un procesamiento psicológico básico, y al mismo tiempo indispensable para el encausamiento de la investigación de cualquier forma y modalidad que la requieran. Asimismo, respecto a **ciudadano**, Giraldo (2015) refiere que es un ser político, pero también está conformado por una dimensión social y moral. Ahora bien, Arrupe & Milito (2015), refiere que la **atención al ciudadano** es el acumulado de herramientas, tareas, procesos y canales, mediante el cual se efectúa el contacto con éste. El objetivo puede desarrollarse de manera diversa: ofrecer información, recepcionar consultas, brindar servicios, percibir pedidos reclamos, sugerencias, quejas, etc. Asimismo, la Gobernación de Bolívar (2020) define a la atención al ciudadano, como el derecho que tenemos toda la población al acceso adecuado, eficaz, eficientemente y digno a los servicios que proporciona la entidad para satisfacer las demandas.

Como **primera dimensión** de la variable atención al ciudadano se tiene a la **atención propiamente dicha**, que de acuerdo con Arrupe & Milito (2015), viene hacer el momento preciso de la comunicación que se efectúa con los ciudadanos y los agentes públicos. Esta comunicación está establecida por las habilidades comunicativas, conocimientos, actitudes, preconceptos, cultura, contextos socioculturales, creencias y valores de las personas que se ven involucradas. Como **indicadores** de esta dimensión, según Arrupe & Milito (2015), tenemos a **la organización**, que establece las normas y procedimientos que dirigen el incremento de las tareas en una entidad pública; asimismo según Morgan (1996) manifiesta que la organización reposa en un proceso de dominio donde algunas personas o ciudadanos imponen su voluntad sobre las demás. **Los agentes**

públicos y funcionarios, que son aquellos responsables de la realización de las tareas; además según Melo & Sánchez (2021) manifiesta que los agentes públicos y funcionarios cumplen las tareas de encargo del Estado no pueden prescindir de la planeación, como proceso institucionalizado, obligatorio para quienes ejercen la función pública ejecutiva. **El ciudadano** es una persona que demanda de una cordial atención, disposición y eficiencia para la colisión de sus intereses; además según Lizcano (2012) manifiesta que es apreciado como un subordinado de cualquier autoridad, considerándose su libertad agremiada sobre todo al ámbito el privado.

Como **segunda dimensión** de la variable atención al ciudadano se tiene al **servicio o producto que se brinda**, que de acuerdo con Arrupe & Milito (2015), es la consecuencia de uno o varios procesos internos que se desenvuelven en la organización y en ese sentido, la involucran totalmente. En efecto, el instante de la atención debería corresponder a la que resulta de un trabajo en conjunto de diferentes áreas y de varias personas que componen una institución. Como **indicadores** de esta dimensión, según Arrupe & Milito (2015), tenemos a **los procesos internos**, que se despliegan en la organización y como tal, la involucran en su conjunto. **Trabajo en equipo**, que es la integración de diversas áreas y de varias personas que forman parte de una institución para brindar un servicio. Además, según Cardona & Wilkinson (2006) manifiesta que el trabajar en equipo consiste en acompañar organizadamente para obtener un objetivo común o lograr metas. Asimismo, según Torrelles et al. (2011) manifiesta que el trabajo en equipo es calificado como una ventaja competitiva entre personas para obtener puntos clave.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

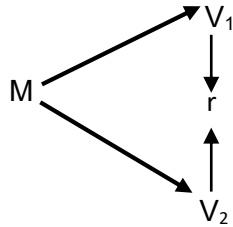
La actual investigación fue de **tipo básica**, porque tuvo como finalidad producir información de ambas variables de estudio, la que utilizó de base para esta investigación. Al respecto según Muntané (2010), menciona que la investigación básica se fundamenta en ampliar los conocimientos y conceptos científicos, pero no se tiene que comparar con algún aspecto práctico.

Además, esta investigación fue de **enfoque cuantitativo**, puesto que principalmente buscó la ampliación de los datos e información a fin de poder probar la hipótesis. Al respecto según Hernández & Mendoza (2018). manifiesta que, es aquel que consagra la recopilación de datos con el objetivo de acreditar hipótesis con el pedestal en el cálculo numérico y para el estudio estadístico, teniendo la finalidad de instaurar modelos de conducta y demostrar las teorías. Asimismo, Cortés & Iglesias (2004) manifiesta que es la toma de punto de partida de un proceso de investigación para poder llegar a las mediciones numéricas, utilizando la comprobación del proceso en la forma de recopilación de datos y donde se tiene que analizar para llegar a absolver sus interrogantes de la investigación.

Diseño de investigación

Diseño **no experimental** debido a que en las variables no hubo manipulación, simplemente se aplicaron los instrumentos y se recopiló la información. Según Hernández, et al. (2014) precisa como el tratado que se efectúa sin tocar las variables. **De nivel correlacional** describe la obtención y generación de información en mérito a las variables de estudio, asimismo porque al orientarse a demostrar que entre las variables estudiadas se obtuvieron una relación estadística. Al respecto Hernández, et al. (2014) hace mención que, este nivel tiene como intención poder comprender el grado o relación de asociación que se comprenda incorporarse dos o más variables en una sola muestra o

contenido en particular. Por lo tanto, esta investigación es de corte **transversal**, ya que se aplicaron los instrumentos solo en una etapa del proceso de la investigación, ya esté en términos correlacionales y teniendo en cuenta la función de la relación causa - efecto. Al respecto Hernández, et al. (2014) refiere que este corte transversal ofrece como finalidad delinear variables y estudiar su repercusión e interrelación en un momento dado.



En la cual:

- M : Muestra.
- V1 : Gobierno digital
- V2 : Atención al ciudadano.
- r : Relación entre ambas variables.

3.2 Variables y operacionalización

Variables:

V1: Gobierno digital.

V2: Atención al ciudadano.

La operacionalización de las variables se encuentra inmersos el anexo de la presente investigación.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Estuvieron conformada por 50 ciudadanos entre las edades de 20 y 65 de la provincia de Moyobamba. De acuerdo a lo señalado por Hernández (2001) la población corresponde a un grupo de unidades que conviene con determinadas características o cualidades que se pretende estudiar. Asimismo, según Ventura (2017) manifiesta que es un agregado de elementos que contienen ciertas peculiaridades que se pretende estudiar.

Los ciudadanos que se tuvo en cuenta para la población fueron con el corte de mes de junio de 2022.

- **Criterios de inclusión:** Estuvieron conformada por los ciudadanos mayores de 20 años y menores de 65 de la provincia de Moyobamba zona urbana que cedieron su consentimiento para aplicar los instrumentos. Asimismo, según Arias, et al. (2016) refiere que son todas las peculiaridades y características individuales que debe poseer, haber y gozar un sujeto u objeto a estudiar para incluirles o sea porción de la investigación.
- **Criterios de exclusión:** Estuvo conformado por los servidores de la Municipalidad provincial de Moyobamba; así como, sus familiares directos de los trabajadores municipales. Además de ciudadanos menores de 20 años y mayores de 65 años. Asimismo, los ciudadanos de la zona rural. Según Manzano & García (2016) manifiesta que los criterios exclusión no solamente es significativo e importante en el fortalecimiento de la eficacia académica de los estudios, sino que también es significativo para mejorar la calidad metodológica y, en consecuencia, para realizar la aplicabilidad de los resultados.

Muestra

Fue censal, ya que tomó a la población total para la muestra de estudio. De acuerdo a lo señalado por Behar (2008) refiere que viene a ser una parte o un subconjunto de la población, lo que significa que corresponde a un subgrupo de elementos que pertenece al grupo definido que es la población. Asimismo, Hernández & Mendoza (2018) sostienen que la muestra viene a ser un subconjunto o parte de la localidad en donde se experimentará y se producirá a cabo la investigación con la finalidad posterior de sistematizar los hallazgos en todo el proceso.

Los ciudadanos encuestados fueron con la data del mes de junio de 2022.

Muestreo: No aplica a esta investigación.

Unidad de análisis: Estuvo conformada por un ciudadano de la provincial de Moyobamba. Según Picón & Melian (2014) define como una distribución categórica, de donde se puede partir para responder a las interrogantes formuladas a un problema práctico, así como a las interrogantes de la investigación.

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

Técnica

Se utilizó la encuesta, que permitió recolectar la información de la muestra de estudio. Según La REA (2021) hace referencia que, la encuesta viene a ser el grupo de interrogantes tipificadas, las cuales están encaminadas a una muestra definida de conjuntos sociales, que busca indagar períodos de opinión o comprender otros asuntos que les aquejan. Según Hernández (2012), manifiesta que es la técnica que más utilizan los científicos, en las investigaciones principalmente en las ramas de las ciencias sociales, puesto que se utiliza para recopilar los datos de forma más fácil o práctica, teniendo en cuenta a cualquier variable de estudio. Asimismo, tenemos que según Rojas (2011) la técnica es un procedimiento típico, aprobado por la práctica, encaminado totalmente, sin embargo, no solamente a adquirir y convertir información útil, sino también buscando las soluciones a los problemas de conocimiento en las diferentes disciplinas científicas. Mediante esta se pudo obtener información para conocer el uso del gobierno digital, percepciones y/o comportamientos de servidores públicos. También se adquirió la información, percepción y/o comportamientos de los ciudadanos de la provincia de Moyobamba 2022.

Instrumentos

Se utilizaron dos cuestionarios, uno para cada variable, los mismo que fueron elaborados por el investigador, a fin de conseguir información oportuna de objetos en estudio, los mismos que se obtuvieron utilizando interrogantes en base a una escala valorativa de ambas variables de estudio, y el desagregado de dimensiones e indicadores que lo componen. Según Arias (2020) un cuestionario estará compuesto por un acumulado de interrogantes que consiente o permite al científico encontrar las contestaciones para luego procesarlo de una forma sistemática, y obteniendo como resultado mediante tablas y figuras para personificar las respuestas. El presente instrumento de la variable **gobierno digital** se utilizó 4 dimensiones y 23 ítems. La primera dimensión constó de 6 ítems, la segunda tuvo 7; la tercera, 4; y la cuarta, 7. La valoración del instrumento fue en la escala ordinal, tipo de Likert de 1 a 5 bajo el criterio siguiente: 1= nunca; 2 = casi nunca, 3 = a veces; 4 = casi siempre; 5= siempre.

Además, la primera dimensión se midió a través de los niveles, alto, medio y bajo, siendo sus rangos: alto = 23 – 30, medio = 15 – 22 y bajo = 6 – 14. Respecto a la segunda dimensión se midió a través de los niveles, alto, medio y bajo, siendo sus rangos: alto = 24 – 35, medio = 17 – 25 y bajo = 7 – 16. Además, la tercera dimensión se midió a través de los niveles, alto, medio y bajo, siendo sus rangos: alto = 15 – 20, medio = 10 – 14 y bajo = 4 – 9. Por último, la cuarta dimensión se midió a través de los niveles, alto, medio y bajo, siendo sus rangos: alto = 23 – 30, medio = 15 – 22 y bajo = 6 – 14.

La segunda variable **atención al ciudadano**, tuvo 2 dimensiones y 16 ítems. La primera dimensión constó de 8 ítems y la segunda, de 8.

La valoración del instrumento fue con la escala ordinal, tipo de Likert de 1 a 5 bajo el criterio siguiente: 1= nunca; 2 = casi nunca, 3 = a veces; 4 = casi siempre; 5= siempre.

Además, las dimensiones se midieron a través de los niveles, bueno, regular y malo, siendo sus rangos: bueno = 31 – 40, regular = 20 – 30 y malo = 8 – 19.

Validez

Se efectuó a través del juicio de tres expertos, con el propósito de poder asegurar un incremento en el grado de validez, tomando en consideración a tres profesionales experimentados en la temática, los mismos que juzgaron la consistencia y la pertinencia de los instrumentos. Los criterios tomados en consideración en los cuestionarios fueron diez, donde se buscó conocer si la información fue clara, objetiva, actual, organizada, suficiente, intencional, consistente, coherente, metodológica y pertinente, con una escala tipo Likert: 1=muy deficiente, 2=deficiente, 3=aceptable, 4=buena, 5=excelente.

Tabla 1

Resultados de la validación por el juicio de expertos

Variable	Nº	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gobierno digital	1	Metodólogo:	4,3	Es aplicable y coherente.
	2	Especialista 1:	4,1	Se considera que para el propósito de la investigación el instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.
	3	Especialista 2:	4,7	En instrumento guarda relación con los objetivos y matriz de operacionalización de variables.
Atención al ciudadano	1	Metodólogo:	4,3	Es aplicable y coherente
	2	Especialista 1:	4,1	Se considera que para el propósito de la investigación el instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.
	3	Especialista 2:	4,9	En instrumento guarda relación con los objetivos y matriz de operacionalización de variables.

Fuente: Ficha de validación de los expertos

Los instrumentos, que en este caso consistieron en dos cuestionarios, fueron sometidos al juicio de tres expertos; quienes han tenido el trabajo de comprobar la coherencia y pertinencia de los indicadores con las variables del presente

estudio. Con respecto a la primera variable, el resultado proyectó un promedio de 4.37, representando el 87.33 % de concordancia entre jueces. En cuanto a la segunda variable, proyectó un promedio de 4.43, representando el 88.67 % de concordancia entre jueces; lo que se deduce que obtienen alta validez; congregando las condiciones metodológicas para ser aplicados.

Confiabilidad

Para la fiabilidad, paso por el análisis del alfa de Cronbach, procesando los datos obtenidos, se aplicó la técnica de pilotaje para cada variable. Las respuestas se calcularon mediante el SPSS. V26. Para ello, se contó con 17 ciudadanos de la provincia de Moyobamba, teniendo el 34 % de la muestra. Asimismo, quienes desempeñaron con las peculiaridades comunes a los de la población.

Por lo tanto, en el cuestionario gobierno digital, los resultados mostraron una confiabilidad de 0.88 y sobre la atención ciudadano de 0.88; que manifiesta una excelente confiabilidad, tal como se detalla en los anexos

3.5 Procedimientos

Se utilizaron durante la presente investigación los siguientes: primeramente, se diseñaron los instrumentos acordes con la operacionalización de variables, los mismos que fueron diseñados por el propio investigador. Seguido se procedió a realizar la confiabilidad y validación de los instrumentos a través del criterio de juicio de 03 expertos, es decir dos profesionales de la especialidad y un profesional metodólogo. Luego que los expertos validaron, se aplicó la muestra. Por lo tanto, se solicitó el permiso respectivo a los ciudadanos de la provincia de Moyobamba, y accediendo la aplicación de los instrumentos de manera presencial. A continuación, se encamino a recoger la información aplicando de manera presencial los instrumentos, y al mismo tiempo se tuvo una base de datos y posteriormente se realizó análisis. Por último, se efectuó la interpretación de la información.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para medir la relación entre variables de estudio se aplicó la estadística inferencial, asimismo la descriptiva para los niveles de las dimensiones por cada variable. Se usó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, haciendo uso del programa SPSS V.26 el cual se basó en agrupar valores entre -1 y 1, según prueba de normalidad de los datos mediante Shapiro – Wilk.

3.7 Aspectos éticos

Se fundamenta esta investigación y se ampara en el cumplimiento y observancia del principio de la ética internacional, partiendo por la **justicia**, toda la población de estudio tuvieron la oportunidad de ser escogidos para integrar la muestra así como también las indicaciones y recomendaciones se les dio a todos por igual, por otro lado, el principio de la **autonomía**, cada uno de los participantes tuvieron que dar su consentimiento para poder aplicar los instrumentos como también poder contestarlos, se respetaron las opiniones que dieron y para ello el instrumento se aplicó de manera anónima con el propósito de poder avalar la objetividad, el principio de la **beneficencia**, se cuidó mucho el bienestar integral de todos los involucrados dentro de la investigación tanto para los integrantes de la población, así como también a los que están de manera directa e indirecta relacionadas con este estudio, y por consiguiente el principio de **no maleficencia**, es decir, se cuidó mucho el no hacer daño o denigrar a los participantes de este proceso de investigación, en lo cual se guardaron en reserva las opiniones de los mismos. Por lo tanto, es pertinente mencionar que se efectuó con las patrones y lineamientos investigación establecidos por la universidad, y finalmente las disposiciones contenidas en las normas APA séptima edición, respetando de los trabajos e investigaciones de cada uno de los autores.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Nivel de las dimensiones del gobierno digital

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Tecnologías digitales	Bajo	6 - 14	0	0%
	Medio	15 - 22	28	56%
	Alto	23 - 30	22	44%
	Total		50	100%
Entorno digital	Bajo	7 - 16	0	0%
	Medio	17 - 25	22	44%
	Alto	26 - 35	28	56%
	Total		50	100%
Servicio digital	Bajo	4 - 9	0	0%
	Medio	10 - 14	18	36%
	Alto	15 - 20	32	64%
	Total		50	100%
Canal digital	Bajo	6 - 14	0	0%
	Medio	15 - 22	46	92%
	Alto	23 - 30	4	8%
	Total		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos de la provincia de Moyobamba.

En la tabla precedente, se visualiza los niveles de las dimensiones de la variable gobierno digital en la Municipalidad provincial de Moyobamba, según se detalla: **Tecnologías digitales**, el 56 % se encuentra en un nivel medio, seguidamente el 44 % en un nivel alto. Con respecto al **Entorno digital**, prima el nivel alto con 56 % y seguidamente el nivel medio con 44 %. Asimismo, sobre **Servicio digital**, el 64 % se encuentra en un nivel alto y el 36 % en un nivel medio. Por último, con respecto a **canal digital**, prima el nivel medio con 92 % y seguido el 8 % con un nivel alto. En conclusión, hay 2 dimensiones que están en el nivel medio y 2 en alto.

Tabla 3***Nivel de las dimensiones de atención al ciudadano***

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
La atención propriadamente dicha	malo	8 - 19	0	0%
	regular	20 - 30	0	0%
	bueno	31 - 40	50	100%
Total			50	100%
Servicio o producto que se brinda	malo	8 - 19	0	0%
	regular	20 - 30	0	0%
	bueno	31 - 40	50	100%
Total			50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos de la provincia de Moyobamba.

En la tabla precedente, se visualiza los niveles de las dimensiones de la variable atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, según se detalla: **la atención propriadamente dicha**, el 100 % se encuentra en un nivel bueno. Con respecto al **servicio o producto que se brinda**, de igual forma prima el nivel bueno con 100 %.

Se concluye que, el nivel que prima en cada dimensión es el bueno.

Tabla 4***Prueba de normalidad***

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Gobierno digital	,787	50	,000
Atención al ciudadano	,881	50	,000

Fuente: Procesamiento de la información en base a la aplicación de los cuestionarios a los ciudadanos de la provincia de Moyobamba

En la tabla precedente se visualiza que los elementos han sido 50, hecho que involucró trabajar con Shapiro-Wilk.

La significancia es 0,00; es decir, a partir de la regla de decisión, cuando los datos (sig) son $< 0,005$ quiere decir que no tienen distribución normal, pero cuando la sig $> 0,005$, los datos si presentan una distribución normal. Después de someterse al SPSS V.26 se advirtió una sig. $0,00 < 0,005$ en ambas variables; quiere decir, que los datos de esta investigación no son paramétricos, lo que significa que el estadígrafo a utilizar fue el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, debido a que los datos fueron cualitativos, pero representados para la medición cuantitativamente.

Para trabajar la relación de las dimensiones del riesgo del gobierno digital y la atención al ciudadano, se ha considerado desglosarlo para una mejor interpretación.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión de tecnologías digitales y atención al ciudadano

			Tecnologías digitales	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Tecnologías digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,271*
		Sig. (unilateral)	.	,029
		N	50	50
	Atención al ciudadano	Coeficiente de correlación	,271*	1,000
		Sig. (unilateral)	,029	.
		N	50	50

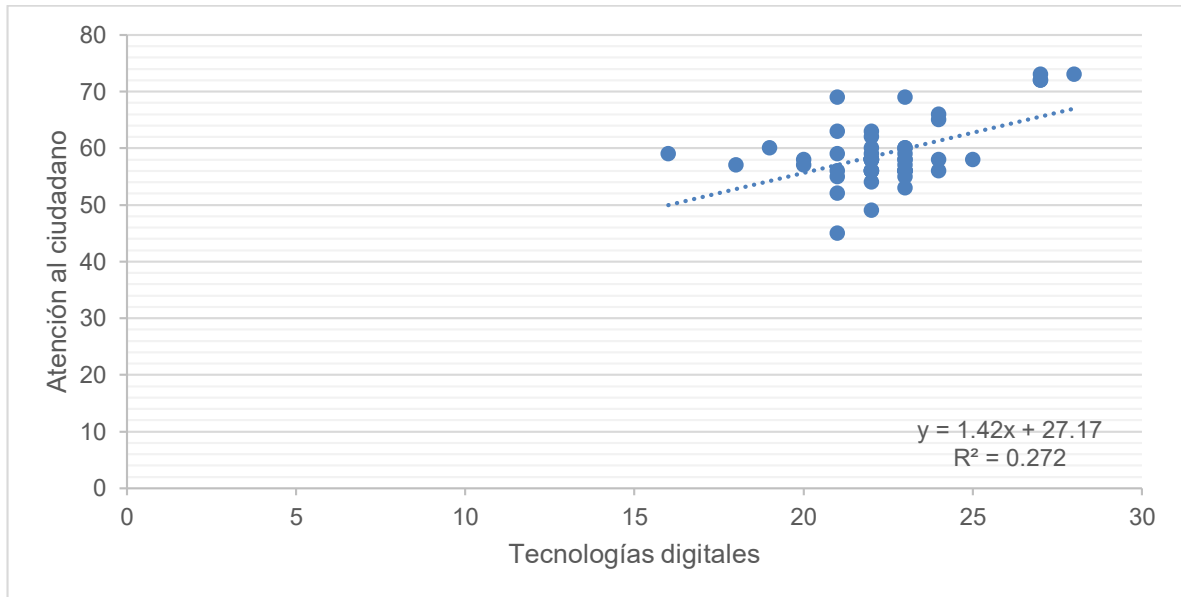
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos de la provincia de Moyobamba.

Se advierte una correlación positiva baja, con un coeficiente correlacional de 0,271 y un nivel de significancia de 0,05; esto quiere decir que se evidencia una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,029 menor que 0,05 ($0,029 < 0,05$) con una unilateral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de la investigación, indicando que existe relación significativa entre la dimensión tecnologías digitales y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba.

Figura 1

Análisis de determinación de la correlación entre la dimensión de tecnologías digitales y atención al ciudadano



Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento de SPSS V.26.

En precedente figura se puede visualizar que el coeficiente de dispersión es $R^2 = 0.272$; es decir, solo el 27 % determina una correlación entre la dimensión de tecnologías digitales y la variable atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión entorno digital y atención al ciudadano

		Entorno digital	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Entorno Digital	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,260*
		N	,034
	Atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	50
		Sig. (unilateral)	50
		N	50

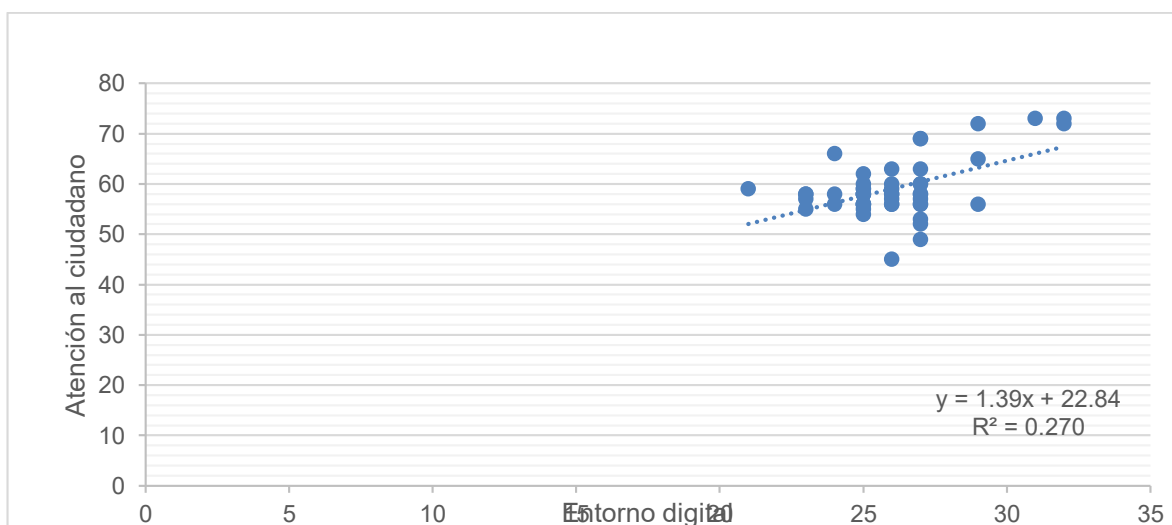
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos de la provincia de Moyobamba.

Se advierte una correlación positiva baja, con un coeficiente correlacional de 0,260 y un nivel de significancia de 0,05; lo que quiere decir que se trata de una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,034 menor que 0,05 ($0,029 < 0,05$) con una unilateral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de la investigación, indicando que existe relación significativa entre la dimensión entorno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba.

Figura 2

Análisis de determinación de la correlación entre la dimensión entorno digital y atención al ciudadano



Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento de SPSS V.26.

Se visualiza en la tabla precedente, que el coeficiente de dispersión es $R^2 = 0.270$; lo que significa que, solo el 27 % determina una correlación entre la dimensión de entorno digital y la variable atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba.

Tabla 7**Correlación entre la dimensión servicio digital y atención al ciudadano**

		Servicio digital	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Servicio digital	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,007
		N	50
	Atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,346**
		Sig. (unilateral)	,007
		N	50

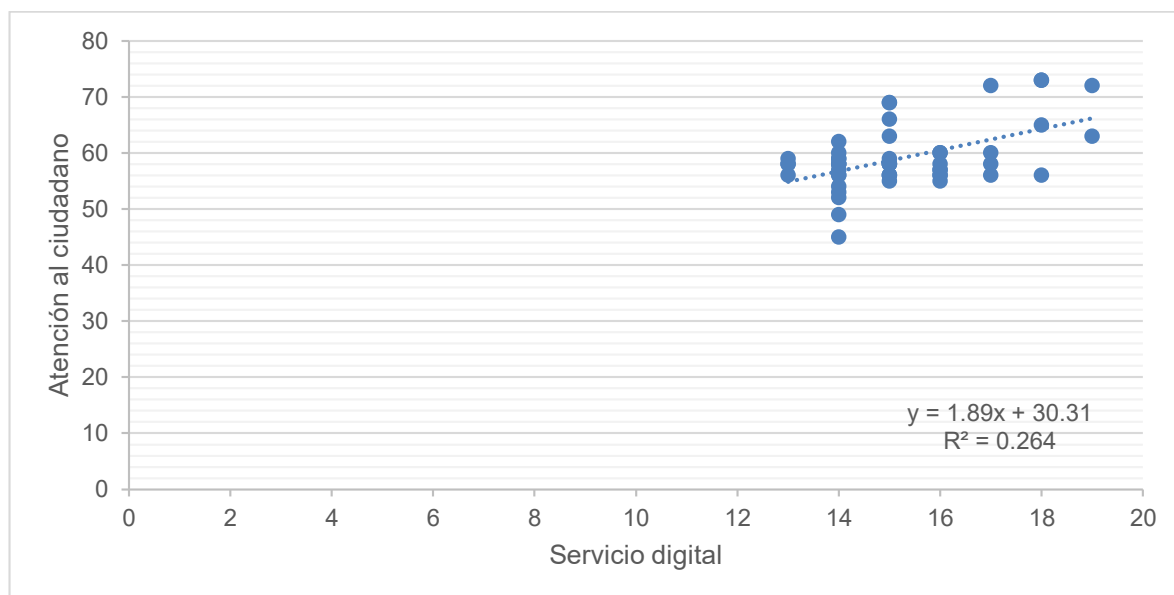
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos de la provincia de Moyobamba.

Se advierte una correlación positiva baja, con un coeficiente correlacional de 0,346 y un nivel de significancia de 0,01; ello quiere decir que se evidencia una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,007 menor que 0,01 ($0,007 < 0,01$) con una unilateral; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, admitiendo que existe relación significativa entre la dimensión servicio digital y la variable atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba.

Figura 3

Análisis de determinación de la correlación entre la dimensión servicio digital y atención al ciudadano



Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento de SPSS V.26.

Se puede visualizar en la figura precedente, que el coeficiente de dispersión es $R^2 = 0.264$; es decir, solo el 26 % determina una correlación entre la dimensión de servicio digital y la variable atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión canal digital y atención al ciudadano

		Canal digital	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Canal digital	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,358**
		N	50
	Atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,358**
		Sig. (unilateral)	1,000
		N	50

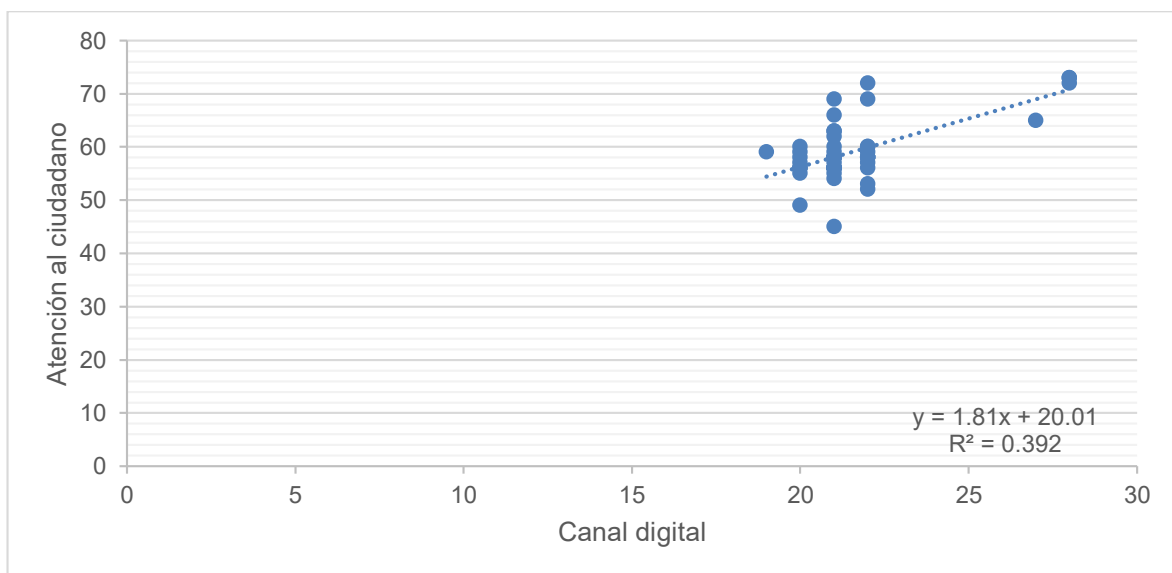
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos de la provincia de Moyobamba.

Se advierte una correlación positiva baja, con un coeficiente correlacional de 0,358 y un nivel de significancia de 0,01; esto quiere decir que se trata de una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,005 menor que 0,01 ($0,005 < 0,01$) con una unilateral; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, admitiendo que existe relación significativa entre la dimensión canal digital y la variable atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba.

Figura 4

Análisis de determinación de la correlación entre la dimensión canal digital y atención al ciudadano



Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento de SPSS V.26.

En la figura que precede, se visualiza que el coeficiente de dispersión es $R^2 = 0.392$; lo que significa que, solo el 39 % determina una correlación entre la dimensión de canal digital y la variable atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba.

Tabla 9**Correlación entre gobierno digital y atención al ciudadano**

		Gobierno digital	Atención al ciudadano	
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (unilateral)	,371**	
		N	50	
	Atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,371**	1,000
		Sig. (unilateral)	,004	.
		N	50	50

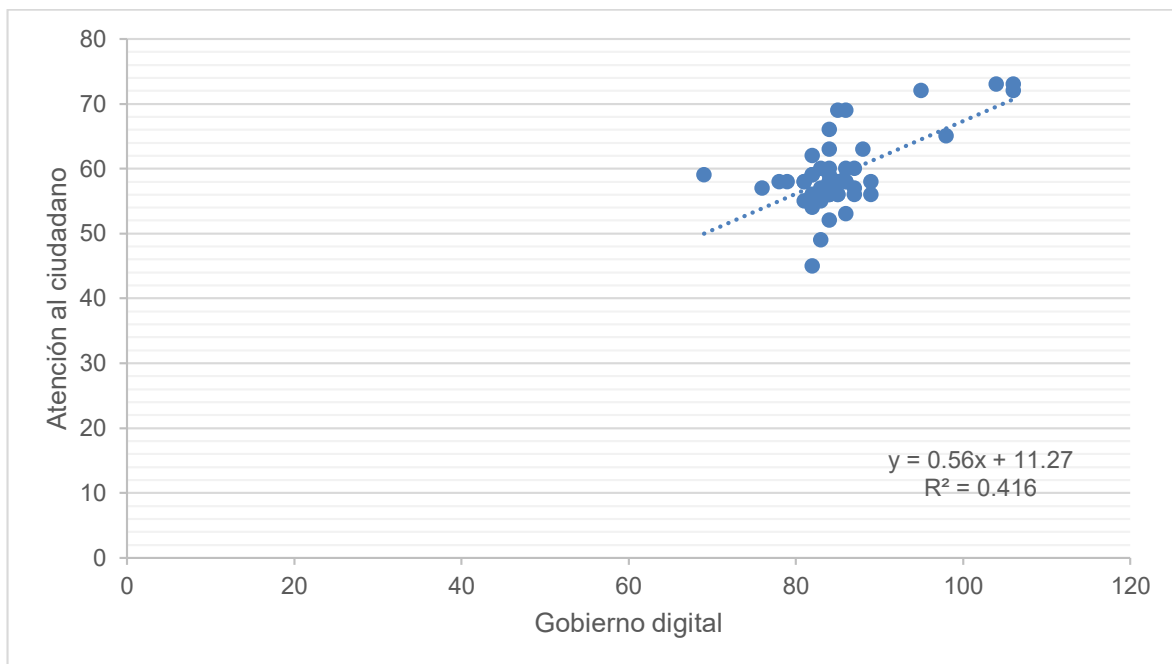
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos de la provincia de Moyobamba.

Se advierte una correlación positiva baja, con un coeficiente correlacional de 0,371 y un nivel de significancia de 0,01; ello quiere decir que se trata de una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,004 menor que 0,01 ($0,004 < 0,01$) con una unilateral; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, admitiendo que existe relación significativa entre las variables gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022.

Figura 5

Análisis de determinación de la correlación entre variables gobierno digital y atención ciudadano



Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento de SPSS V.26.

En esta figura se visualiza que el coeficiente de dispersión es $R^2 = 0.416$; es decir, solo el 41 % determina una correlación entre las variables gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba.

V. DISCUSIÓN

Según el nivel de dimensiones de gobierno digital, respecto a las **tecnologías digitales**, se encontró en un nivel medio con 56 %, seguido del alto con el 44 %; ello se debe a que la Municipalidad provincial de Moyobamba tuvo una promoción moderada de sus TIC que brinda a la ciudadanía, lo que implican que falta fortalecer la relación, comunicación e intercambio de información entre servidores y ciudadanos. Con respecto al **entorno digital**, tenemos en un nivel alto con 56 % y seguido del medio con 44 %; ello se debe que la entidad implementó sus dispositivos digitales interconectados a través de redes de datos entre áreas, permitiendo a los servidores desarrollar sus actividades, cumpliendo con sus funciones y un mayor intercambio de información. Asimismo, sobre **servicio digital**, se halló en un nivel alto con 64 % y seguido del medio con el 36 %; ello se debe que la entidad realiza el uso de tecnologías digitales que permite simplificar trámites entre servidores y además cuenta con una mesa de parte virtual que favorece al ciudadano realizar cualquier trámite administrativo desde el lugar que se encuentre, siendo parecidos a Tinoco (2020) halló en su investigación que sí existe una falta de ejecución de las políticas concernientes a la temática de gobiernos digitales dentro de la entidad investigada.

Por último, con respecto a **Canal digital**, tenemos en un nivel medio con 92 % y seguido el 8 % con un nivel alto; ello se debe que la entidad cuenta con sus medios de contacto digital pero falta fortalecer cómo se deben utilizar, para realizar los trámites administrativos (solicitudes, pedidos o reclamos); asimismo, el portal web falta actualizar constantemente con la información necesaria que oferta la entidad y, además falta del uso continuo de los correo electrónicos institucionales para brindar la información solicitada entre servidores y a la población. Se tiene que en la **primera y cuarta** dimensión prima el nivel medio. Además, la segunda y tercera dimensión prima el nivel alto, siendo parecidos a lo señalado por López (2019) que los niveles de aprobación tecnológica de los servicios digitalizados que brindan en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima norte – 2019, cuenta con

nivel de aprobación que es elevada para el total de los grupos como son: Poder Judicial, Migraciones, MRE, Reniec, Sunat, y el MTC. Asimismo, los resultados son parecidos a Vásquez (2021) donde manifiesta que el nivel de implementación y ejecución del gobierno digital en las municipalidades distritales, donde prima el nivel medio con un 57.5%. Por último, los resultados son similares a García (2021) donde demuestra que gobierno digital prima el nivel regular 51.35%, seguido por el nivel bueno en 29.73% y malo en 18.92%,

Según el nivel de dimensiones de atención al ciudadano, respecto a **la atención propiamente dicha**, se encontró en un nivel bueno con 100 %; lo que conlleva a deducir que se debe que la Municipalidad provincial de Moyobamba genera confianza al momento de efectuar la atención hacia la ciudadanía, empleando los trabajadores municipales un lenguaje apropiado, cumpliendo con brindar la información solicitada por la población, mostrándose organizados y transparentes al momento de la atención en sus procesos administrativos. Por último, con respecto a **servicio o producto que se brinda**, se encontró en un nivel bueno con 100 %; lo que conlleva a deducir que los servidores públicos, colaboradores trabajan en equipo cumpliendo con los objetivos institucionales, ofertando los servicios que cuenta la entidad, y desarrollando adecuadamente sus procesos internos, que permiten brindar de forma oportuna la información solicitada por los ciudadanos. Se tiene que en ambas dimensiones prima el nivel bueno. Sin embargo, los resultados son opuestos a lo indicado por Cruz (2022) donde tiene como resultado que aún falta fortalecer sus capacidades a los servidores de la entidad para así ofertar una buena atención al ciudadano en sus trámites, quejas y procedimientos rutinarios que estos realizan diariamente.

En cuanto a la correlación de las dimensiones de gobierno digital y atención al ciudadano; respecto a la dimensión de **tecnologías digitales y atención al ciudadano**, existe una correlación positiva baja, con un coeficiente correlacional de 0,271 y un nivel de significancia de 0,05; ello se trata de una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,029 menor que 0,05 ($0,029 < 0,05$) con una unilateral, por lo tanto, se rechaza

la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de la investigación, indicando que existe **relación significativa** entre la dimensión tecnologías digitales y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba. Además, el coeficiente de dispersión es $R^2 = 0.272$; por lo que, solo el 27% determina una correlación entre la dimensión de tecnologías digitales y la variable atención al ciudadano; por lo que se deduce que, mientras la entidad promocióne sus TIC, contando con toda la logística de telecomunicaciones e informática, que permita mejorar la trasmisión de la información y los procedimientos administrativos; garantizará que se ejerza una debida atención al ciudadano, donde la población de la provincia de Moyobamba tome conocimiento de las TIC promovidas por la entidad.

Ahora bien, en cuanto a lo señalado, aún se puede evidenciar que la Municipalidad provincial de Moyobamba tiene que reforzar los métodos, técnicas, relación, comunicación e intercambio de información entre servidores y ciudadanos, que conlleve a mejorar su interacción: los resultados son parecidos a lo indicado por Ruiz (2020) que el gobierno digital, con el uso de herramientas tecnológicas en el control migratorio es deficiente en cuanto no están cumpliendo su función de facilitar interoperabilidad, servicios digitales y seguridad digital, por lo tanto el sistema integrado de migraciones, primordial sistema informático del control migratorio sufre de problemas de interconectividad, y los servicios digitales son limitados, no ayuda simplificar, apresurar el proceso de migración, asimismo la seguridad digital padece de caída de red que imposibilitan realizar una gestión migratoria eficiente y eficaz.

En cuanto a la dimensión de **entorno digital y atención al ciudadano**, existe una correlación positiva baja, con un coeficiente correlacional de 0,260 y un nivel de significancia de 0,05; por lo que se trata de una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,034 menor que 0,05 ($0,029 < 0,05$) con una unilateral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de la investigación, indicando que existe relación significativa entre la dimensión entorno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba. Además, el coeficiente de dispersión es $R^2 = 0.270$; es decir, solo el 27% determina una correlación entre la dimensión de

entorno digital y la variable atención al ciudadano; lo que infiere que, mientras la entidad tenga un ámbito implementado por las diferentes tecnologías y dispositivos digitales, básicamente conectados mediante redes de datos o comunicación, y cuente con la internet en sus diferentes áreas; garantizará que se ejerza una debida atención a las ciudadanas y ciudadanos de la provincia de Moyobamba, donde estos últimos, tengan conocimiento y acceso a los servicios y procesos digitales promovidos por la entidad.

Además sobre lo indicado, sin embargo, se puede evidenciar que la Municipalidad provincial de Moyobamba tiene que reforzar su infraestructura tecnológica y realizar el mantenimiento constante de las tecnologías y dispositivos digitales, que conlleve a mejor interconexión entre servidores, funcionarios y administrados; los resultados son parecidos a Toro, et al. (2020) quien resalta la importancia de una modificación estructural de gobierno a través de un gobierno abierto, para la mejora en la atención, y calidad de vida mediante el gobierno digital. Con respecto a la dimensión **servicio digital y atención al ciudadano**, existe una correlación positiva baja, con un coeficiente correlacional de 0,346 y un nivel de significancia de 0,01; por lo que se trata de una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,007 menor que 0,01 ($0,007 < 0,01$) con una unilateral; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, admitiendo que existe relación significativa entre la dimensión servicio digital y la variable atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba. Además, el coeficiente de dispersión es $R^2 = 0.264$; es decir, solo el 26 % determina una correlación entre la dimensión de servicio digital y la variable atención al ciudadano.

En ese caso, se infiere que, mientras la entidad tenga una mesa de partes virtual, realice el uso de sus tecnologías digitales y genere valor público a sus servicios; garantizará que se ejerza una buena atención al ciudadano de la provincia de Moyobamba, por medio de la internet u otra red semejante, ejerciendo trámites no presenciales y simplificando los trámites administrativos; sin embargo, aún se puede evidenciar que la Municipalidad provincial de Moyobamba tiene que capacitar

constantemente a los servidores públicos y funcionarios, así como orientar a los administrados sobre el uso de la plataforma virtual mesa de partes, promocionar sus servicios digitales, que conlleve a mejorar la productividad de la entidad, y permita al ciudadano iniciar un trámite sin necesidad de presentarse a las instalaciones de la misma; estos resultados son parecidos a Vargas (2021) donde manifiesta que la relación de estudio de las dimensiones del gobierno electrónico entre la calidad de servicio en el SAT Tarapoto; es positiva y muy baja.

Por último, la dimensión **canal digital y atención al ciudadano**, existe una correlación positiva baja, con un coeficiente correlacional de 0,358 y un nivel de significancia de 0,01; es decir, se trata de una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,005 menor que 0,01 ($0,005 < 0,01$) con una unilateral; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, admitiendo que existe relación significativa entre la dimensión canal digital y la variable atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba. Además, el coeficiente de dispersión es $R^2 = 0.392$; que significa que solo el 39% determina una correlación entre la dimensión de canal digital y la variable atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba; por lo que se deduce que, mientras la entidad promocióne sus medios de contacto digital, portal web, correos institucionales y sus trámites administrativos (solicitudes, pedidos o reclamos); garantizará que se ejerza una buena atención al ciudadano de la provincia de Moyobamba de forma oportuna, a través de sitios web, páginas, mensajería electrónica y redes sociales.

Sin embargo, aún se puede evidenciar que la Municipalidad provincial de Moyobamba tiene que reforzar su información institucional en su portal web, el uso constate de sus correos institucionales e implementar aplicaciones móviles, que conlleve a mejorar el intercambio de información, comunicación entre servidor y ciudadano; los resultados son parecidos a Burga (2021) donde se evidencia que los contenidos que se suben y publican en el Facebook institucional influyen en la atención que se brinda a la ciudadanía en la Universidad Nacional de Música.

En cuanto a la correlación de las variables **gobierno digital y atención al ciudadano**; existe una correlación positiva baja, con un coeficiente correlacional de 0,371 y un nivel de significancia de 0,01; es decir, se trata de una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,004 menor que 0,01 ($0,004 < 0,01$) con una unilateral; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, admitiendo que existe relación significativa entre gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022. Además, el coeficiente de dispersión es $R^2 = 0.416$; es decir, solo el 41 % determina una correlación entre gobierno digital y atención al ciudadano; por lo que se infiere que a una mayor ejecución del gobierno digital en todas sus formas por parte de la Municipalidad provincial de Moyobamba; se garantizará una mejor calidad de atención al ciudadano, otorgándoles transparencia, simplificando e iniciando sus trámites administrativos que forma no presencial; por lo que, en mérito al porcentaje de determinación de correlación encontrada, se puede deducir que la Municipalidad provincial de Moyobamba cumple en parte y de forma moderada con tales acciones.

Ahora bien, en cuanto a lo indicado precedentemente, aun se requiere mayores esfuerzos institucionales para reforzar y promocionar sus canales virtuales de atención a la ciudadanía, orientándolos sobre el acceso a los trámites administrativos virtuales, así como sensibilizar a los servidores públicos en el uso de la digitalización; para que mayor cantidad de personas accedan y formen parte de este gobierno digital, siendo cercanos a Moreno (2021) donde consiguió como producto final de las variables una correlación positiva elevada de 0.870, entre el gobierno digital y la gestión administrativa, y teniendo un valor de significancia de 0.000, existiendo una correlación entre variables.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1** Existe relación positiva baja y significativa, entre gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022, con un coeficiente correlacional de 0,371, y un p-valor 0,004; además de un 41 % de dependencia entre ambas variables de investigación.
- 6.2** El nivel de las dimensiones del gobierno digital en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022 es: con respecto a tecnologías digitales, medio con un 56 %, es decir que, falta fortalecer las TIC en la entidad. En cuanto a entorno digital, es alto con 56 %, lo que significa que, la entidad implemento sus dispositivos digitales interconectados a través de redes de datos entre áreas, permitiendo a los servidores desarrollar sus actividades de forma virtual. Respecto a servicio digital, es también alto con 64 %, es decir que la entidad tiene digitalizados sus servicios que brinda. Por último, en cuanto a canal digital, es medio con 92%, lo que significa que, falta promocionar sus sitios y páginas web, redes sociales entre otros.
- 6.3** El nivel de las dimensiones de atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022 es: en cuanto la atención propiamente dicha, bueno con un 100 %, lo que quiere decir que, la entidad genera confianza a la ciudadanía al momento de efectuar cualquier trámite administrativo. Referente al servicio o producto que se brinda, es bueno con 100%, es decir los servidores públicos de la entidad trabajan en equipo cumpliendo con los objetivos institucionales y ofertando los servicios de forma eficiente.
- 6.4** Existe relación entre las dimensiones del gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022. En cuanto a la dimensión tecnologías digitales y atención al ciudadano, existe una correlación positiva baja y significativa, con un coeficiente correlacional de 0,271 y un p-valor 0,029; además de un 27 % de dependencia entre tal dimensión y variable señalada. Con respecto a la dimensión entorno digital y atención al ciudadano, existe una

correlación positiva baja y significativa, con un coeficiente correlacional de 0,260, y un p-valor 0,034; además de un 27 % de dependencia entre tal dimensión y la variable. En cuanto a la dimensión servicio digital y atención al ciudadano, existe una correlación positiva baja y significativa, con un coeficiente correlacional de 0,346, y un p-valor 0,007; además de un 26 % de dependencia entre tal dimensión y la variable. Por último, con respecto a la dimensión canal digital y atención al ciudadano, existe una correlación positiva baja y significativa, con un coeficiente correlacional de 0,358, y un p-valor 0,005; además de un 39 % de dependencia entre tal dimensión y la variable.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1** Al alcalde de la entidad, disponga a su equipo técnico y colaboradores, el reforzamiento en la implementación y mantenimiento de las TIC dentro de su institución a través de la adquisición de mayores materiales, equipos, esquemas informáticos, aplicaciones, redes y medios, u otros recursos que coadyuven a brindar una mejor y eficiente atención a las ciudadanas y ciudadanos que acuden a su dependencia; ello permitirá agilizar los trámites administrativos y se transparente la función pública, elevando la calidad de los servicios brindados en su entidad.
- 7.2** Al alcalde de la entidad, fortalecer la difusión hacia la población, de sus canales digitales como sitios web, mesa de partes virtual, así como sus portales de transparencia, pudiendo utilizar plataformas virtuales (Facebook, página web), radiales, televisivas y presenciales (comunicados) para efectuar tal difusión, ello permitirá que la ciudadanía haga mayor uso de tales canales y tecnologías, favoreciéndoles en el ahorro de tiempo y dinero. Además, se continúe intensificando el buen trabajo efectuado por sus colaboradores referente al uso de sus plataformas virtuales en el marco del desarrollo de sus funciones, que permite a la ciudadanía no acudir de manera presencial para hacer seguimiento a sus trámites administrativos.
- 7.3** Al Jefe de la OGP de la Municipalidad provincial de Moyobamba, exhorte al personal municipal, permanezcan en la línea de brindar una atención adecuada y eficiente a las ciudadanas y ciudadanos que acuden a la entidad a realizar trámites administrativos o acceder a los servicios públicos municipales; pudiendo programar charlas y capacitaciones referente al buen trato en la atención al ciudadano; lo que conllevará a incrementar habilidades comunicativas, valores y buenas relaciones entre la entidad y la ciudadanía.

7.4 Al gerente municipal de la Municipalidad provincial de Moyobamba, organice con las oficinas correspondientes, la programación de asistencias técnicas sincrónicas y asincrónicas sobre el manejo y uso eficiente de las plataformas virtuales y sistemas administrativos de gestión municipal, dirigido al personal que trabaja en la entidad, con la finalidad de que optimicen la tramitación de los expedientes que ingresan a la municipalidad, fortaleciendo la diligencia de tales procedimientos, asimismo evalúe la elaboración de manuales de uso práctico de las plataformas web, sistemas o cualquier soporte de acceso público, dirigida a la ciudadanía en general, que por una u otra razón presentan dificultades en el uso de tales medio digitales, de tal manera se garantiza que los administrados tengan a la mano información valiosa y entendible, que les permita acceder sin mayor complicación a los servicios de atención virtual que promociona la municipalidad.

REFERENCIAS

- Araujo, X. (2004). Una revisión básica sobre conceptos y teorías de gobernabilidad Geoenseñanza, julio-diciembre. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 9(002), 203-212 <http://observatorio.unillanos.edu.co/portal/archivos/158Aproximaci%C2%BEEn%20al%20concepto%20de%20gobernabilidad.pdf>
- Arias, L. (2020). *Métodos de investigación online*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-06461. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales_MetodosDeInvestigacionOnline_libro.pdf
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Miranda-Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arrupe, M. & Milito, E. (2015). *Atención al ciudadano en el ámbito municipal*. Subsecretaría para la Modernización del Estado; Gobierno de la provincia de Buenos Aires. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/125304>
- Artés, A., Pérez, F., Cid, J., López, R., Mosquera, C., & Pérez, F. (2007). *Comunicaciones digitales*. https://www.tsc.uc3m.es/~antonio/libro_comunicaciones/El_libro_files/comdig_artes_perez.pdf
- Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Fondo Editorial de la UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom 2008. <https://es.scribd.com/document/312581341/Libro-metodologia-investigacion-pdf>

- Burga, G. (2021). *Uso del Facebook institucional para la atención al ciudadano en la Universidad Nacional de Música, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima - Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71828>
- Cardona, P., & Wilkinson, H. (2006). Trabajo en equipo. *IESE Business School*, 1-10. Barcelona – España. <http://arodi.yolasite.com/resources/Trabajo%20en%20equipo-IESE.pdf>
- Cordón-García, J. (2018). Libros electrónicos y lectura digital: los escenarios del cambio. *Palabra clave (La Plata)*, 7(2). <http://www.scielo.org.ar/pdf/pacla/v7n2/1853-9912-pacla-7-2-1-2.pdf>
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. D.R. © Universidad Autónoma del Carmen. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/generalidades%20sobre%20la%20metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>
- Correa-Ortiz, L., Toro-García, & Gutiérrez-Vargas, C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad* 12 (22), 71-102. <https://www.redalyc.org/journal/5343/534367793009/html/>
- Cruz N. (2022). *Simplificación administrativa y atención al ciudadano en una municipalidad provincial, Cusco, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Cusco - Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80837/Cruz_SN-SD.pdf?sequence=1
- Decreto Legislativo N° 1412. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital (13 de setiembre de 2018). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

- Delgado-Fernández, T., & Sánchez-Díaz, A. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/40.pdf
- Doroteo, T. (2021). *Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020* [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo - Lima, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58852>
- García, C. (2021). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, San Martín - Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53863>
- Gobernación de Bolívar. (2020). Política de atención al ciudadano 2020-2023. <https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/123456789/24799/Politica%20de%20atencion%20al%20ciudadano..pdf?sequence=1>
- Giraldo-Zuluaga, G. (2015). Ciudadanía: aprendizaje de una forma de vida. *Educación y Educadores*, 18(1), 76-92. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942015000100005
- Gil, J., Sandoval, R., & Luna, L. (2015). *Avances y retos del Gobierno Digital en México*. Toluca de Lerdo - México. Copyright Coedición <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/41353/Avances+y+Retos+del+Gobierno+Digital+en+Mexico+OK+.pdf?sequence=1>
- Hernández, R. Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Lamour-Moreno, E. (2018). El portal académico, objetivo y sus funciones. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/03/portal-academico.html>
- Lizcano- Fernández, F. (2012). Conceptos de ciudadano, ciudadanía y civismo. *Polis. Revista Latinoamericana*, (32). <https://journals.openedition.org/polis/6581>
- López, E. (2019). *Nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte-2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima - Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40184>
- Londoño-Ocampo, L. (2009). La atención: un proceso psicológico básico. *Pensando psicología*, 5(8), 91-100. <https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/150730/555786.pdf?sequence=1&isAll>
- Mendoza-Loor, J., & Andrade-Acosta, N. (2016). Los dispositivos interconectados en el acceso de información. *Dominio de las Ciencias*, 2(3), 307-322. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LosDispositivosInterconectadosEnElAccesoDeInformac-5761610%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LosDispositivosInterconectadosEnElAccesoDeInformac-5761610%20(1).pdf)
- Melo-deCasimiro, L., & Sanchez-Bravo, Á. (2021). Administración Pública, agentes públicos y planeación social: Reforzando las perspectivas éticas del Derecho Administrativo para el desafío pandémico. *Sequência (Florianópolis)*, 42(87). http://old.scielo.br/scielo.php?pid=S2177-70552021000100207&script=sci_arttext#B5

- Moreno, D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Huallaga - Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56792>
- Morgan, G. (1996). *Imágenes de la organización*. RA-MA Editorial. http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2020/03/IMAGENES_DE_LA_ORGANIZACION.pdf
- Manzano-Nunez, R., & García-Perdomo, H. (2016). Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Revista chilena de pediatría*, 87(6), 511. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-chilena-pediatria-219-pdf-S0370410616300511>
- Muntané-Relat, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Centro de investigación biométrica*, 33(3) 221. https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf
- OCDE. (2021). *Guía de la OCDE sobre gobierno abierto para funcionarios públicos peruanos*. <https://www.oecd.org/gov/open-government/guia-de-la-ocde-sobre-gobierno-abierto-para-funcionarios-publicos-peruanos-2021.pdf>
- Ojeda, M., Talavera, R., & Berrelleza, M. (2016). *La Gestión del Conocimiento. Paradigma Cognitivo y Modelo de Información en Entornos Globalizados y Multidisciplinarios*. EDICIONES ILCSA S.A. DE C.V. https://www.researchgate.net/profile/Maria-Ojeda-Orta/publication/343822026_La_Gestion_del_Conocimientos/links/5f42e9cfa6fdcccc43f4d8a0/La-Gestion-del-Conocimientos.pdf#page=872
- Plataforma Gobierno Digital (s.f). *Transformación Digital para la Gestión Pública y Privada*. <https://gobiernodigital.pe/>
- Picón, D., & Melian-Yanina, A. (2014). La unidad de análisis en la problemática enseñanza-aprendizaje. *Informes Científicos Técnicos-UNPA*, 6(3), 101-117.

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-

LaUnidadDeAnálisisEnLaProblemáticaEnseñanzaaprendi-5123550.pdf

Real Academia Española. (2021). <https://dle.rae.es/rendici%C3%B3n?m=form>

Resolución de Consejo Directivo N° 0024-2020-CD-OSITRAN. Reglamento para el uso de la Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica del OSITRAN” (13 de abril de 2020). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-para-el-uso-de-la-mesa-de-partes-vir-resolucion-n-0024-2020-cd-ositran-1865558-1/>

Ríos, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Los Olivos - Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47547>

Rivera P., Lindín, C., Celdrán, M., & Gracia, M. (2020). *Tecnologías Digitales para Transformar la Sociedad*. LIBERLIBRO <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/170364/1/Tecnologi%CC%81as%20digitales%20V3.%20PRVCLMCMG%202020.pdf>

Rojas-Crotte, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Revista Tiempo de educar*, 12(24), 277-297. <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

Romero-Pérez, J. (2019). La Administración Electrónica Pública. *Revista de Ciencias Jurídicas*, 149. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/39570-Texto%20del%20art%C3%ADculo-137590-1-10-20191106.pdf>

Ruiz, R. (2020). *Gobierno digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Callao - Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53150>

- Rufino-Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6 (11), 163-179. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768012/html/>
- Tinoco, P. (2020). *Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias* [Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia, Cartagena de Indias - Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/3485>
- Toro-García A., Gutiérrez-Vargas, C., & Correa-Ortiz L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1235-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11278-4-10-20210901%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1235-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11278-4-10-20210901%20(1).pdf)
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., París, G. & Cela, J. (2011). Competencia de trabajo en equipo: Definición y Categorización. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 15(3), 329-344. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>
- Vargas, J. (2021). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, provincia y Región San Martín, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto - Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57769>
- Vásquez, D. (2021). *Gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Moyobamba - Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81263/V%C3%A1squez_BD-SD.pdf?sequence=1
- Ventura-León, J. (2017). Población o muestra: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649. <https://www.redalyc.org/pdf/214/21453378014.pdf>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gobierno digital	El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital. De acuerdo con el DL 1412-2018-PCM.	El gobierno digital se refiere a dar el uso de tecnologías digitales, implementando la digitalización de procesos para brindar un valor público, creando servicios digitales en la Administración Pública en los tres niveles de gobierno involucrando la participación de los ciudadanos. Con 4 dimensiones y 9 indicadores.	Tecnologías Digitales.	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologías de la Información. • Tecnologías de la comunicación. 	Ordinal
			Entorno Digital.	<ul style="list-style-type: none"> • Ámbito habilitado por las tecnologías. • Dispositivos digitales interconectados. 	
			Servicio Digital.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de tecnologías digitales. • Mesas de partes virtual. 	
			Canal Digital.	<ul style="list-style-type: none"> • Medio de contacto digital. • Portal web. • Correos Institucionales 	
V2: Atención al ciudadano	Es conjunto de procesos, tareas, herramientas y canales, a través de los cuales se desarrolla el contacto con éste. El objetivo puede ser diverso: brindar información, recibir consultas, ofrecer y prestar servicios, recibir pedidos, quejas, reclamos, sugerencias, etc. (Arrupe y Milito, 2015).	Es acceso que tiene el ciudadano mediante diferentes medios o canales, a recibir información, interponer, ejercer su derecho de petición, entre otros. Con 2 dimensiones y 5 indicadores.	La atención propiamente dicha.	<ul style="list-style-type: none"> • La organización. • Los agentes públicos y funcionarios. • El ciudadano. 	Ordinal
			Servicio o producto que se brinda.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos internos. • Trabajo en equipo. 	

Matriz de consistencia

Gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones del gobierno digital en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de las dimensiones del gobierno digital en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de las dimensiones de atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones del gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: El nivel de las dimensiones del gobierno digital en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022, es alto.</p> <p>El nivel de las dimensiones de atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022, es bueno.</p> <p>Existe relación entre las dimensiones del gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022.</p>	<p>Técnica Las encuestas</p> <p>Instrumentos: Los cuestionarios.</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Diseño: no experimental de nivel correlacional</p> <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 <--> r V2 </pre>	<p>Población Estuvo conformada por 50 ciudadanos de Moyobamba.</p> <p>Muestra: Se trabajó con el total de los ciudadanos por lo que no se requirió utilizar técnicas de muestreo estadístico. (muestra censal).</p>	Variab	Dimensiones
		Gobierno digital	Tecnologías Digitales
			Entorno Digital.
			Servicio Digital.
			Canal Digital.
		Atención al ciudadano	La atención propiamente dicha.
			Servicio o producto que se brinda.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir el gobierno digital

Datos informativos:

Género:

 M F

DNI:

Edad:

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como finalidad conocer su opinión sobre “Gobierno digital” en la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Para lo cual, es de suma importancia que lea con atención cada enunciado, y valiéndose de su criterio y en honor a la verdad marque el puntaje según al que usted crea conveniente. Cabe señalar que el presente instrumento garantiza la confidencialidad y anonimato de sus respuestas, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece contestar el cuestionario que a continuación se presenta, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Tecnologías Digitales.					
01	Considera usted que la atención a través de las tecnologías de la información que promociona la Municipalidad provincial de Moyobamba es el adecuado.					
02	Considera usted que la Municipalidad provincial de Moyobamba ha implementado de manera eficiente las tecnologías de la información.					
03	Considera que el uso de tecnologías de la información que tiene la Municipalidad provincial de Moyobamba, le ayuda ahorrar tiempo.					
04	Considera usted que la Municipalidad provincial de Moyobamba ha implementado de manera eficiente las tecnologías de la comunicación.					
05	Considera usted que la comunicación de los servidores de la Municipalidad provincial de Moyobamba, a través de las telecomunicaciones es eficiente.					
06	Considera que el uso de tecnologías de la comunicación que brinda la Municipalidad provincial de Moyobamba, le ayuda ahorrar tiempo.					
	Entorno Digital.					
07	Considera usted que la implementación de las tecnologías en las diferentes áreas de la Municipalidad provincial de Moyobamba, le permite una mejor interacción con el servidor.					
08	Considera usted que las tecnologías implementadas por la Municipalidad provincial de Moyobamba, coadyuvan a una oportuna atención a la ciudadanía.					

09	Considera usted que el uso de dispositivos digitales interconectados, a través de redes de datos que cuenta la Municipalidad provincial de Moyobamba, le ayuda ahorrar dinero.					
10	Considera usted que la internet con la que cuenta la Municipalidad provincial de Moyobamba, le permite a los servidores a desarrollar eficientemente sus actividades.					
11	Considera usted que el soporte de la infraestructura digital con la que cuenta la Municipalidad provincial de Moyobamba, le permite a los servidores públicos cumplir con sus funciones.					
12	Considera usted que la Municipalidad provincial de Moyobamba brinda una adecuada información a través de las plataformas digitales.					
13	Considera usted que los dispositivos digitales que brinda la Municipalidad provincial de Moyobamba, le ayuda ahorrar tiempo.					
Servicio Digital.						
14	Considera usted que las herramientas digitales de la Municipalidad provincial de Moyobamba, le permite simplificar sus trámites administrativos.					
15	Considera usted que la implementación de firmas electrónicas por parte de la Municipalidad provincial de Moyobamba, ha coadyuvado a la celeridad de trámites administrativos.					
16	Considera usted el uso de la plataforma virtual de mesa de partes de la Municipalidad provincial de Moyobamba es de fácil acceso.					
17	Considera usted que el acceso a la plataforma virtual de mesa de partes de la Municipalidad provincial de Moyobamba, favorece a la población en el ahorro de tiempo y dinero.					
Canal Digital.						
18	Considera usted que existe una adecuada atención de trámites administrativos (solicitudes, pedidos o reclamos) a través de los medios de contacto digital que brinda la Municipalidad provincial de Moyobamba.					
19	Considera usted que la atención, a través de los medios de contacto digital que brinda la Municipalidad provincial de Moyobamba, es adecuada.					
20	Considera usted que existe información actualizada en el portal web de la Municipalidad provincial de Moyobamba.					
21	Considera usted que existe un fácil acceso a la información publicitada a través del portal web de la Municipalidad provincial de Moyobamba.					
22	Considera usted que el uso del correo institucional de la Municipalidad provincial de Moyobamba, le permite ahorrar tiempo en su tramitación documentaria.					
23	Considera usted que la Municipalidad provincial de Moyobamba da respuesta a los trámites administrativos a través del correo institucional.					

DIMENSIÓN	NIVELES	RANGOS
D1	Alto	23-30
	Medio	15-22
	Bajo	6-14
D2	Alto	24-35
	Medio	17-25
	Bajo	7-16
D3	Alto	15-20
	Medio	10-14
	Bajo	4-9
D4	Alto	23-30
	Medio	15-22
	Bajo	6-14

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la atención al ciudadano

Datos informativos:

Género:

 M

 F

DNI:

Edad:

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como finalidad conocer su opinión sobre “La atención al ciudadano” en la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Para lo cual, es de suma importancia que lea con atención cada enunciado, y valiéndose de su criterio y en honor a la verdad marque el puntaje según al que usted crea conveniente. Cabe señalar que el presente instrumento garantiza la confidencialidad y anonimato de sus respuestas, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece contestar el cuestionario que a continuación se presenta, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	La atención propiamente dicha.					
01	Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad provincial de Moyobamba, le generan confianza al momento de atenderle.					
02	Considera usted que existe una buena organización del personal para la atención al público dentro de las instalaciones de la Municipalidad provincial de Moyobamba.					
03	Considera usted que el lenguaje utilizado por los trabajadores de la Municipalidad provincial de Moyobamba, es el adecuado.					
04	Considera usted que los materiales que utilizan los funcionarios de la Municipalidad provincial de Moyobamba, son adecuados según la intencionalidad.					
05	Considera usted que el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Municipalidad provincial de Moyobamba, le permiten ahorrar tiempo.					
06	Considera usted que el ciudadano que visita la Municipalidad provincial de Moyobamba, recibe la atención adecuada.					
07	Considera usted que el ciudadano que visita la Municipalidad provincial de Moyobamba, recibe toda la información solicitada.					
08	Considera usted que la Municipalidad provincial de Moyobamba, es transparente en sus procesos administrativos.					
	Servicio o producto que se brinda.					
09	Considera usted que los funcionarios de la Municipalidad provincial de Moyobamba, realizan los procesos internos adecuados para la atención al público.					

10	Considera usted que los procesos administrativos que brinda la Municipalidad provincial de Moyobamba, le permite ahorrar tiempo.					
11	Considera usted que los procesos internos que desarrolla la Municipalidad provincial de Moyobamba, son los más adecuado.					
12	Considera usted que las orientaciones que brindan los colaboradores de la Municipalidad provincial de Moyobamba, son los adecuados.					
13	Considera usted que los servidores de atención al ciudadano de la Municipalidad provincial de Moyobamba, trabajan en equipo.					
14	Considera usted que los servicios que brinda la Municipalidad provincial de Moyobamba, le permite ahorrar tiempo en sus gestiones.					
15	Considera usted que los servidores de la Municipalidad provincial de Moyobamba, trabajan en equipo para brindar la información solicitada.					
16	Considera usted que la Municipalidad provincial de Moyobamba logra cumplir con los objetivos institucionales, debido a que los servidores trabajan en equipo.					

DIMENSIÓN	NIVELES	RANGOS
D1	Bueno	31-40
	Regular	20-30
	Malo	8-19
D2	Bueno	31-40
	Regular	20-30
	Malo	8-19

Ficha de validación de los instrumentos de investigación

Cuestionario para medir el gobierno digital



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Sánchez Dávila Keller
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gobierno digital
Autor (s) del instrumento (s) : Henry Herrera Collantes

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: Gobierno digital .				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: Gobierno digital .					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: Gobierno digital .				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	
PUNTAJE TOTAL						43

(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

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 01 de junio de 2022

Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la UCV - Tarapoto
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el gobierno digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Henry Herrera Collantes

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: gobierno digital				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: gobierno digital					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: gobierno digital				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	
PUNTAJE TOTAL					41	

(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

A partir de la revisión de la matriz de consistencia e instrumentos, se considera que para el propósito de la investigación el instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.1

Tarapoto, 03 de junio de 2022.


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Samamé Cornejo César Artidoro
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en gestión pública – Doctor en ciencias de la educación
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el gobierno digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Henry Herrera Collantes

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: Gobierno digital .					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: Gobierno digital .					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: Gobierno digital .				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
PUNTAJE TOTAL						47

(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)

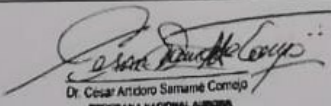
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

En instrumento guarda relación con los objetivos y matriz de operacionalización de variables.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 04 de JUNIO de 2022



Dr. Cesar Artidoro Samamé Cornejo
 PROGRAMA NACIONAL ALBORADA
 MSP

Sello personal y firma

Cuestionario para medir la atención al ciudadano



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención al ciudadano
 Autor (s) del instrumento (s) : Henry Herrera Collantes

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: Atención al ciudadano.				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: Atención al ciudadano.					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: Atención al ciudadano				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	
PUNTAJE TOTAL					43	

(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

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,3

Tarapoto, 01 de junio de 2022

Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Samamé Comejo César Artidoro
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en gestión pública – Doctor en ciencias de la educación
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la atención al ciudadano
 Autor (s) del instrumento (s) : Henry Herrera Collantes

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: Atención al ciudadano.					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: Atención al ciudadano.					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: Atención al ciudadano					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
PUNTAJE TOTAL						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)


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

En instrumento guarda relación con los objetivos y matriz de operacionalización de variables.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 04 de junio de 2022



Dr. Cesar Artidoro Samamé Comejo
 PROGRAMA NACIONAL ALIBORRA
 MSP

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la UCV - Tarapoto
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la atención al ciudadano
 Autor (s) del instrumento (s) : Henry Herrera Collantes

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: atención al ciudadano				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: atención al ciudadano				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: atención al ciudadano				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	
PUNTAJE TOTAL					41	

(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)

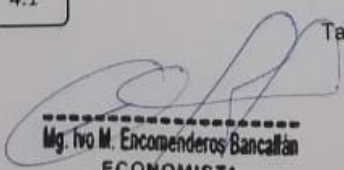
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

A partir de la revisión de la matriz de consistencia e instrumentos, se considera que para el propósito de la investigación el instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.1

Tarapoto, 03 de junio de 2022.


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

Índice de confiabilidad de instrumentos

Análisis de confiabilidad: gobierno digital

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	23

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	3,8824	,92752	17
P2	3,3529	,70189	17
P3	3,8824	,78121	17
P4	3,1765	,63593	17
P5	3,5294	,71743	17
P6	4,2353	,90342	17
P7	3,2941	,77174	17
P8	3,4706	,62426	17
P9	4,1176	,78121	17
P10	3,3529	,70189	17
P11	3,1176	,69663	17
P12	3,5294	,62426	17
P13	4,2353	,90342	17
P14	3,7059	,58787	17
P15	3,2353	,66421	17
P16	3,6471	,60634	17
P17	3,8235	,88284	17
P18	3,5294	,62426	17
P19	3,5294	,62426	17
P20	3,4118	,71229	17
P21	3,5882	,61835	17
P22	4,0588	,89935	17
P23	3,1765	,63593	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	79,0000	71,500	,430	,880
P2	79,5294	72,890	,478	,878
P3	79,0000	73,625	,364	,881
P4	79,7059	76,971	,156	,886
P5	79,3529	71,118	,618	,874
P6	78,6471	71,118	,471	,879
P7	79,5882	72,257	,477	,878
P8	79,4118	77,132	,145	,886
P9	78,7647	67,941	,820	,867
P10	79,5294	75,640	,244	,884
P11	79,7647	74,941	,305	,883
P12	79,3529	71,618	,672	,873
P13	78,6471	69,993	,549	,876
P14	79,1765	70,904	,794	,871
P15	79,6471	73,118	,489	,878
P16	79,2353	78,316	,040	,888
P17	79,0588	70,309	,542	,876
P18	79,3529	73,493	,488	,878
P19	79,3529	71,993	,635	,874
P20	79,4706	71,515	,588	,875
P21	79,2941	73,096	,533	,877
P22	78,8235	70,904	,488	,878
P23	79,7059	73,221	,504	,878

Análisis de confiabilidad: atención al ciudadano

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	16

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	3,8235	,80896	17
P2	3,3529	,60634	17
P3	3,3529	,49259	17
P4	3,6471	,60634	17
P5	4,2353	,90342	17
P6	3,5882	,79521	17
P7	3,5882	,79521	17
P8	3,3529	,78591	17
P9	3,5294	,62426	17
P10	4,5294	,87447	17
P11	3,2353	,56230	17
P12	3,5882	,71229	17
P13	3,1765	,39295	17
P14	3,8824	,69663	17
P15	3,2941	,68599	17
P16	3,0588	,65865	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	53,4118	37,007	,625	,863
P2	53,8824	39,360	,537	,868
P3	53,8824	43,110	,072	,882
P4	53,5882	38,382	,674	,862
P5	53,0000	37,250	,521	,869
P6	53,6471	37,868	,543	,867
P7	53,6471	38,618	,462	,871
P8	53,8824	37,985	,538	,867
P9	53,7059	38,221	,674	,862
P10	52,7059	34,971	,781	,854
P11	54,0000	39,875	,510	,869
P12	53,6471	37,868	,621	,864
P13	54,0588	43,559	,020	,882
P14	53,3529	37,243	,716	,859
P15	53,9412	40,309	,349	,875
P16	54,1765	39,654	,449	,871

Variable 1: Atención al ciudadano

N	La atención propiamente dicha (1-8)								Servicio o producto que se brinda (9-16)							
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16
1	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4
2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
6	4	5	4	5	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3
7	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3
8	5	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
9	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
10	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
11	4	5	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3
12	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
13	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
14	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
15	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4
16	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3
17	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
18	5	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2
19	5	5	3	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4
20	5	5	5	3	4	3	3	2	4	5	3	5	3	3	4	3
21	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	2	4	3
22	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
23	5	5	3	4	5	5	3	3	4	3	4	3	5	3	5	3
24	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4
25	3	3	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3
26	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3
27	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
28	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4
29	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
30	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5
31	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4
32	5	4	3	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3
33	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
34	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	5	3	4
35	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
36	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4
37	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5
38	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4
39	3	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	5	3
40	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5
41	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
42	5	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
43	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4
44	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
45	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5
46	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
47	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2
48	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3
49	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
50	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 09:40 horas del 08/08/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022", presentado por el autor HERRERA COLLANTES HENRY estudiante MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
HENRY HERRERA COLLANTES	Unanimidad

Firmado digitalmente por: DPALOMINOAL
el 08 Ago 2022 09:18:31

Firmado digitalmente por: RHORNAR el 08
Ago 2022 09:18:21

GABRIELA DEL PILAR PALOMINO
ALVARADO
PRESIDENTE

RICHARD FOSTER HORNA
RODRÍGUEZ
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: CJULIANR16 el 08
Ago 2022 09:15:54

ROSA MABEL CONTRERAS JULIAN
VOCAL

Código documento Trilce: TRI - 0394059



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, HERRERA COLLANTES HENRY identificado con DNI N° 46412742, (respectivamente) estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

TARAPOTO, 12 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
HERRERA COLLANTES HENRY DNI: 46412742 ORCID 0000-0003-0686-9009	Firmado digitalmente por: HHERRERACOL el 12-08- 2022 11:03:44

Código documento Trilce: INV - 0794899



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022", cuyo autor es HERRERA COLLANTES HENRY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID 0000-0002-0196-1351	Firmado digitalmente por: CJULIANR16 el 07-08- 2022 07:11:46

Código documento Trilce: TRI - 0394063