



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de  
Lamas, 2022

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Hernández Ibañez, Fiorella Lizeth ([orcid.org//0000-0003-3609-0768](https://orcid.org/0000-0003-3609-0768))

**ASESOR:**

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo ([orcid.org//0000-0001-9032-7821](https://orcid.org/0000-0001-9032-7821))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Santiago Vives Hernández, mi hijo, por ser la motivación de seguir adelante en todo lo que me propongo; a mis padres y hermanas, por ser mi soporte emocional y darme ánimos de realizar esta maestría.

**Fiorella**

## **Agradecimiento**

A mi familia y amigos que han sido de gran apoyo en la realización de esta maestría; también, a los docentes en especial al Dr. Pedro A. Barboza Zelada por compartir sus conocimientos y por la paciencia en el desarrollo de esta presente investigación.

**Fiorella**

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de tablas</b> .....	v
<b>Índice de figuras</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación: .....	14
3.2 Variables y operacionalización: .....	15
3.3 Población, muestra y muestreo: .....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	16
3.5 Procedimientos: .....	18
3.6 Método de análisis de datos:.....	19
3.7 Aspectos éticos: .....	19
<b>IV. RESULTADOS:</b> .....	21
<b>V. DISCUSIÓN:</b> .....	28
<b>VI. CONCLUSIONES:</b> .....	32
<b>VII. RECOMENDACIONES:</b> .....	34
<b>REFERENCIAS</b> .....	36
<b>ANEXOS</b> .....	42

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Escala de valoración de gobierno digital.....	17
<b>Tabla 2.</b> Escala de valoración de atención al usuario .....	17
<b>Tabla 3.</b> Validez de las variables de investigación.....	18
<b>Tabla 4.</b> Fiabilidad del cuestionario de gobierno digital .....	18
<b>Tabla 5.</b> Fiabilidad del cuestionario de atención al usuario.....	18
<b>Tabla 6.</b> Nivel de gobierno digital.....	21
<b>Tabla 7.</b> Nivel de atención al usuario .....	21
<b>Tabla 8.</b> Prueba de normalidad.....	22
<b>Tabla 9.</b> Relación entre presencia y atención al usuario.....	22
<b>Tabla 10.</b> Relación entre información y atención al usuario.....	23
<b>Tabla 11.</b> Relación entre interacción y atención al usuario.....	24
<b>Tabla 12.</b> Relación entre transacción y atención al usuario.....	24
<b>Tabla 13.</b> Relación entre gobierno abierto y atención al usuario .....	25
<b>Tabla 14.</b> Relación entre gobierno digital y atención al usuario.....	26

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Gráfico de dispersión de puntos entre variables .....	27
--	----

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas. El tipo de investigación es básica, el diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 7332 ciudadanos y la muestra de 136 usuarios, se utilizó la técnica de la encuesta y se diseñaron 2 cuestionarios para el acopio de los datos. Los principales resultados fueron que el gobierno digital fue medido como 60.3% regular, 27.9% malo y 11.8% bueno; y la atención al usuario fue medido como 50.74% regular, 27.94% malo y 21.32% bueno. La conclusión: El coeficiente Rho de Spearman, fue 0.065 correlación positiva muy baja; la significación bilateral fue de  $0.450 > 0.05$ . Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se afirma que no existe relación entre gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, esto indica que no se están orientando los recursos necesarios para mejorar ambas variables.

**Palabras clave:** Gobierno digital, atención al usuario, información, gobierno abierto.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between digital government and user service in the Provincial Municipality of Lamas. The type of research is basic, descriptive correlational design, the population consisted of 7332 citizens and the sample of 136 users, the survey technique was used and 2 questionnaires were designed for data collection. The main results were that digital government was measured as 60.3% regular, 27.9% bad and 11.8% good; and user service was measured as 50.74% regular, 27.94% bad and 21.32% good. The conclusion: Spearman's Rho coefficient was 0.065 very low positive correlation; the bilateral significance was  $0.450 > 0.05$ . Therefore, the alternative hypothesis is rejected, and it is affirmed that there is no relationship between digital government and user service in the Provincial Municipality of Lamas.

**Keywords:** Digital government, user service, information, open government.



## **I. INTRODUCCIÓN:**

En los últimos años, las entidades públicas han estado inmersas en un proceso de modernización, por lo que cada una de ellas, se ha visto en la necesidad de desarrollar y efectuar sistemas que optimicen, simplifiquen y/o agilicen los procesos y trámites administrativos del procedimiento público mediante el uso de las TICs. No obstante, algunas instituciones aún no han implementado correctamente dichos sistemas y continúan brindando servicios de manera deficiente a los ciudadanos (Briceño, 2018).

Desde un panorama internacional, Somma et al. (2016) señala que países como Argentina, Uruguay y Chile cuentan con los más altos niveles de uso de banda ancha, telefonía móvil y acceso a internet a nivel de Latinoamérica, lo cual se manifiesta en el eficiente desarrollo de sus procesos administrativos centrales. Sin embargo, dicha situación no se refleja en el ámbito subnacional, sucediendo todo lo contrario debido a la existencia de diferencias de madurez tecnológica de los gobiernos municipales, haciendo que el servicio de atención brindada a los pobladores no sea el mejor. Por otro lado, Gonzáles-Bustamante (2020) indican que la implementación de sistemas virtuales en la administración pública ha ido ganando más importancia alrededor del mundo puesto que, el desarrollo de dichos sistemas ayuda a mejorar los datos, la información y los servicios que se ofrece a los usuarios en los diferentes canales de atención, fomentando así la transparencia y la participación ciudadana.

Desde el ámbito nacional, según la Encuesta de Gobierno Electrónico 2020 elaborada por las Naciones Unidas, nuestro país ocupa el puesto 71° poniendo en evidencia un avance en el desarrollo del Gobierno Digital en comparación al año 2018; pese al resultado donde el Perú destaca en el Índice de Servicios en Línea, aún presenta una deficiencia en cuanto a la falta de infraestructura de telecomunicaciones y el acceso al Internet; generando que diversas entidades públicas, a pesar de crear canales digitales, no logren conseguir que todos los ciudadanos interactúen con el gobierno (Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial, 2020).

Durante la pandemia, las entidades públicas, impulsaron la búsqueda de diversas soluciones para atender los diferentes problemas que presentaba el ciudadano; no obstante, se puso en evidencia que gran parte de ellas dependen de sus sistemas operativos y que aún no han priorizado los recursos necesarios para el desarrollo de un gobierno digital (Calderón, 2021).

La investigación, en el contexto local, se centra en la Municipalidad Provincial de Lamas, que no ha demostrado interés y/o preocupación en cuanto al desarrollo de acciones como parte de un Gobierno Digital, y así poder facilitar la realización de procesos por parte de los usuarios, además de transparentar las múltiples actividades que realizan como entidad; hasta el momento solo han designado el Comité de Gobierno Digital a través de Resolución de Alcaldía 0323-2021-MPL. A pesar que la Unidad de Trámite Documentario, a causa del estado de emergencia a nivel nacional por la Covid-19, realizó un requerimiento para implementar y desarrollar un sistema de mesa de partes virtual que fue incluida en el Plan Operativo Institucional 2021, hasta la fecha se encuentra en espera. Todo esto viene generando molestias, inconformidad e incomodidad en los ciudadanos, llevando a que la mayoría muestre su sentir a través de las redes sociales, página de la municipalidad y en los medios de comunicación local. En efecto, con el fin de garantizar una adecuada gestión y debido a la inminente necesidad de convertir al municipio de la provincia de Lamas en una entidad moderna y actualizada, surge el interés de investigar la relación entre gobierno digital y la atención que brinda al usuario, debiendo ser un servicio integral y completo.

De acuerdo con la situación descrita se formulará como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022? Y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?; ¿Cuál es el nivel de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?; ¿Cuál es la relación entre presencia y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?; ¿Cuál es la relación entre información y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas,

2022?; ¿Cuál es la relación entre interacción y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?; ¿Cuál es la relación entre transacción y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?; y ¿Cuál es la relación entre gobierno abierto y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?

La presente investigación se justificará por **conveniencia**, debido a que se obtendrá un diagnóstico de los resultados que permita identificar el nivel de gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Lamas, permitiendo mejorar la eficiencia del servicio brindado a los usuarios. De la misma forma, tendrá **relevancia social**, puesto que la investigación impulsará a los ciudadanos y autoridades de la provincia de Lamas, al uso de las tecnologías de información, haciendo posible su participación en los procesos de modernización y automatización. Así desde su utilidad **metodológica**, se hará uso de dos cuestionarios como instrumentos para poder efectuar los objetivos trazados en la investigación, que servirán para validar los datos y la confiabilidad que estos poseen; por consiguiente, tanto el gobierno digital como la atención al usuario podrán ser abordados de manera objetiva en estudios posteriores. También, presenta la justificación **teórica**, pues el desarrollo del estudio contribuirá al aporte de conocimientos y a reforzar las teorías en relación con el gobierno digital; de igual manera, a partir de los hallazgos permitirá ahondar en otros fundamentos afines con la atención al usuario. Por último, su repercusión **práctica**, donde los resultados de la muestra analizada contribuirán en la producción, transmisión y promoción de estrategias para el desarrollo de gobierno digital; también, garantizará la mejora de los servicios que brinda el Gobierno Local, abarcando la participación ciudadana.

En relación con la realidad problemática se planteará como **objetivo general**: Determinar la relación entre gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022. Asimismo, se planteará como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022; Conocer el nivel de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022; Evaluar la relación entre

presencia y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022; Conocer la relación entre información y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022; Evaluar la relación entre interacción y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022; Conocer la relación entre transacción y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022; y Evaluar la relación entre gobierno abierto y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

Dando respuesta al problema principal, se planteará la siguiente **hipótesis general**: Hi: Existe relación entre gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022. **Hipótesis específicas**: H1: El nivel de gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022 es malo; H2: El nivel de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022 es regular; H3: Existe relación significativa entre presencia y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022; H4: Existe relación significativa entre información y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022; H5: Existe relación significativa entre interacción y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022; H6: Existe relación significativa entre transacción y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022; y H7: Existe relación significativa entre gobierno abierto y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO:

Para un abordaje de las variables se planteó necesario la descripción de estudios de **carácter internacional**, como lo planteado por Moran y Ayvar (2021) quienes desarrollaron un estudio de enfoque cualitativo, de tipo básico, exploratorio, considerando las entrevistas como instrumento. Llegaron a concluir que, la atención que brindan los municipios a los ciudadanos presenta una problemática amplia, por cuando incide en diversos factores de vida si no es solucionada de manera próxima, para ello resulta necesario efectuar un diagnóstico y la implementación de nuevos mecanismos para llegar a la población o solucionar sus inquietudes como el gobierno digital en sus diversas modalidades.

Así también, Meyer-Bertheau et al. (2021), en su estudio descriptivo analítico, la muestra estuvo conformada por 3 gestiones locales, teniendo como instrumento de análisis una ficha. Se obtuvo como conclusión que, la implementación del gobierno digital a nivel de gobierno local en América Latina ha llevado a una mejoría en los diferentes servicios públicos, esto gracias al involucramiento de los ciudadanos en la toma de cada decisión; además, cada ciudadano tienen la oportunidad de actualizar los asuntos locales en tiempo real y tener la información necesaria para realizar trámites administrativos de manera directa o virtual, lo que significa una solución oportuna ante la situación de excesiva burocracia y largos tiempos de espera.

De igual manera, Khisro et al. (2021), en su estudio explicativo, la muestra fue de 38 funcionarios y 100 documentos, teniendo como técnica al sondeo interactivo y el cuestionario como instrumento. Los autores dieron como conclusión que, los rasgos de estabilidad y cambio en la infraestructura digital limitan la capacidad que tiene la organización para equilibrar efectivamente la explotación del servicio actual y la exploración de nuevos campos de acción; pues, el hecho de resistirse a la implementación de acciones para el desarrollo de un gobierno digital trae consigo la falta de innovación y eficiencia en las organizaciones.

Seguidamente, Mbassi et al. (2019) en su estudio básico de enfoque cuantitativo, teniendo como muestra 1427 usuarios de 21 municipios y el cuestionario como instrumento. Concluyeron que, los servicios prestados por el gobierno local tienen un impacto en la vida diaria de los usuarios; por lo tanto, la obligación de cubrir todas o la mayoría de sus necesidades es una prioridad para los funcionarios electos y una fuente de valor para los locales. Sin embargo, los servicios ofrecidos por los municipios a los usuarios se componen de varias dimensiones o atributos que son evaluados por la población local y éstos a su vez contribuyen de manera diferente en la satisfacción de los mismos.

Ibarra y Rúa (2018). Buscan evaluar, en su artículo científico, la calidad en cada proceso que se realiza al atender a los usuarios; se aplicó un estudio exploratorio y de tipo descriptivo, se usó un cuestionario como instrumento de la encuesta. Teniendo por conclusión que, la población usuaria no está del todo satisfecho con relación al trato que reciben por parte el personal; además, existe una demanda en las necesidades de capacitación del personal al igual que la implementación de protocolos de bioseguridad; trasladando a un contexto de pandemia se evidencia una atención altamente insatisfactoria, por cuanto no se desarrollan mínimos lineamientos para garantizar el cuidado del usuario.

Santos y Farriol (2018). En su estudio de carácter descriptivo, con una muestra de 25 gobiernos regionales del Perú; dan como conclusión que, los servicios dados por las entidades a través de sus portales web aún son deficientes; pues, no ayudan en la simplificación de los diferentes procedimientos que tienen que realizar los ciudadanos. Asimismo, en cuanto a transparencia, no todos cumplen con subir y actualizar la información de las acciones que realizan, quedando lejos de convertirse en un gobierno abierto.

Por último, para el estudio se ha considerado lo planteado por Tipantiza (2021). En su tesis de posgrado, de tipo exploratoria – descriptiva, transversal no experimental, desarrolló una encuesta y entrevista, empleó el cuestionario y guía de entrevista en una muestra de 18 servidores públicos y 283 usuarios

externos. Concluyó que, los servidores públicos deben tener el compromiso de ofrecer servicios de calidad a las personas, creer en la importancia que le dan al desempeño de sus funciones y rendir cuentas por su incumplimiento y deficiencias; igualmente, tener en cuenta la necesidad de mejorar la infraestructura, tecnología y capacitación constante a su personal.

Se presenta, a **nivel nacional**, la investigación de Silva (2022) con diseño correlacional, descriptivo, 63 usuarios como muestra, se aplicó el cuestionario y la técnica usada fue la encuesta. Pudo concluir que, se encuentra una asociación inversa entre la satisfacción del usuario y el gobierno digital, resaltando la importancia de comenzar a revertir este resultado para mejorar el cumplimiento de las perspectivas que tiene el usuario y favorecer al logro de las metas institucionales.

Arce (2022). En su tesis de posgrado, de enfoque cualitativo y diseño descriptivo-explicativo, usando como instrumento la guía de entrevista y teniendo como sujeto muestral a colaboradores de la oficina de atención al usuario, usó la técnica de la entrevista; los resultados le llevaron a concluir que, hoy en día una de las herramientas digitales indispensables es el gobierno electrónico, siendo utilizada para la mejoría de cada proceso en lugares determinados. Además, facilita cambios paulatinos en la forma y contenido de la relación Estado – usuario; empero, sus características van a depender de las capacidades, prioridades y recursos que el gobierno esté dispuesto a asignar para la prestación de estos servicios.

Mayanga (2022), adoptó un estudio con enfoque cuantitativo, básico, descriptivo correlacional, haciendo uso del cuestionario aplicado en una muestra de 364 ciudadanos. Pudo concluir que, la relación que existe entre atención al usuario y gobierno digital es significativa; pues, la entidad posee instrumentos idóneos que garantizan la ejecución de un gobierno digital de acuerdo a las demandas de los usuarios y a su vez logra fortalecer a la municipalidad.

Zela (2020), en su estudio cuantitativo de alcance correlacional, con muestra de 680 usuarios y 13 gerentes de los municipios a nivel provincial de Puno, a quienes le aplicaron un cuestionario dando como resultado que, la modernización de la gestión en estas municipalidades no se refleja en la calidad de atención que brindan al poblador, por lo que evidenciaron la no correlación entre las mismas; pues, presentan una deficiencia en cuanto a selección de personal capacitado, la falta de sistemas virtuales que simplifiquen los procesos que realizan los usuarios.

En su estudio, Paredes (2017), busca la determinación la atención y calidad por medio de una mesa de partes, trabajando con una población de 412 atenciones, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo; a concluido que, existe evidencias significativas para demostrar que la calidad de atención de manera general presenta diversas deficiencias que tienen que ser abordadas para una mejora significativa, desde los encargados de presentar información, suministrar datos y elementos de control.

Teniendo en consideración un **contexto regional**, Luna (2021), su estudio fue básico, no experimental correlacional y enfoque cuantitativo, muestra de 52 usuarios, utilizó cuestionarios. Pudo concluir que, hay una concordancia significativa entre la satisfacción de los usuarios y gobierno digital del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo; además, evidenció la deficiencia en cuanto a la carga del portal web, el servicio de respuesta online a los usuarios, entre otros.

Respecto a la **fundamentación teórica**, está basada en diferente información bibliográfica respaldada por diversos autores y en la normativa vigente de nuestro país; se describirá, en primera instancia, a la variable **gobierno digital**. Robertson et al (2010) el gobierno digital, a menudo llamado gobierno electrónico (sin uso estandarizado de guiones o mayúsculas), abarca el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que permite al ciudadano, políticos, organismos gubernamentales y otras organizaciones trabajar entre sí y llevar a cabo actividades de apoyo a la vida cívica. Esto



parece bastante sencillo, pero han surgido desacuerdos. Charalabidis et al. (2020) señalan que, desde mediados del siglo XX, las TIC vienen ayudando en gran escala a las entidades del sector público a prestar mejores servicios a los ciudadanos; actualmente, están acelerando sus esfuerzos para hacer uso de las TIC pues el impacto es positivo en la mejora de la apertura, transparencia y calidad de los mismos. Asimismo, garantizan el crecimiento sostenible de la población y su la calidad de vida.

Según Presidencia del Consejo de Ministros (2018), en el Decreto Legislativo 1412, gobierno digital hace referencia al uso de las TIC en la administración pública de manera estratégica para crear valor público; basado en un conjunto de actores como son el sector público, el ciudadano y demás interesados en las diversas iniciativas sobre el diseño, creación de contenidos digitales para poner al servicio de la población, certificando el respeto total de cada derecho del ciudadano dentro del ámbito digital.

Por su parte, Daniel et al. (2018), indican que los gobiernos que no sigan la línea de adaptación a las tecnologías, no darán soluciones de manera eficiente a los diversos problemas y preocupaciones que puedan presentar los ciudadanos. Sin embargo, Erkut (2020), menciona que el principal reto no es el técnico, sino cómo crear estructuras de gobernanza para el involucramiento de la persona en los procesos de toma de decisiones. La transición sostenible del gobierno digital a la gobernanza digital es una transición de una estructura técnica a múltiples procesos en diferentes niveles, y estos procesos tienen sus propios límites.

Para Veit et al. (2014) el término gobierno digital denomina el uso de las TIC, particularmente la internet como medio de transformación de la relación entre gobierno y sociedad, de forma positiva. Creen que el gobierno digital puede utilizarse para aumentar la confianza tanto institucional como de procesos y, por tanto, aumentar la confianza general en la benevolencia, la competencia, la honestidad y la previsibilidad del gobierno. El gobierno digital también se puede utilizar para mejorar la evaluación de los ciudadanos sobre la responsabilidad y

la justicia del gobierno; la facilidad para acceder a información de políticas, leyes, prácticas, planes e información de contacto permite que el gobierno sea más responsable ante el público. Además, al publicar declaraciones de privacidad y seguridad, así como políticas de manejo de información personal, los gobiernos pueden ser vistos como justos y éticos. La ejecución del gobierno digital puede mejorar la transparencia y percepción de responsabilidad de las personas, mejorando así la confianza institucional de los ciudadanos en el gobierno.

Naser et al. (2011) mencionan que, su objetivo es perfeccionar el manejo de herramientas para obtener y lograr el cumplimiento de cada meta del gobierno. Su aplicación significa pasar por diversos filtros, no necesariamente secuenciales y hace un uso intensivo de las TIC; pero, es importante recordar que el gobierno electrónico es definitivamente un medio, no un fin en sí mismo. Además, trae consigo bienes inmediatos a la colectividad en su totalidad, como son: la eliminación de obstáculos de espacio y tiempo, fácil comunicación, igualdad de acceso a la información, mayor intercambio legal; en definitiva, mayor producción de bienes y servicios, asegurando al ciudadano una vida de calidad.

El Banco Interamericano de Desarrollo (2018), hizo un estudio donde agregó el aspecto de "gobierno abierto" a las dimensiones evolutivas del sistema de identificación y ejecución del gobierno digital en cada gobierno local, como son: presencia, información, interacción y negociación. El énfasis está en el acceso a la información pública y la transparencia gubernamental. Además, brinda un aporte significativo al desarrollar indicadores que permiten medir el nivel de integración y evolución del gobierno digital en cuanto a su implementación en la comunidad latina, incluyendo Estados Unidos, especialmente la Red de Ciudades Merco.

Dimensiones de gobierno digital, para Eguino et al. (2018) establecen las siguientes dimensiones: **Presencia**, representa el grado inicial en el que una municipalidad establece su figura en la web y se mide en relación a la cantidad

de información y datos básicos sobre la entidad; tiene como indicadores de evaluación: datos institucionales, historia y actualidad municipales, normativa local y presencia del órgano legislativo local. **Información**, son los datos que permiten a los usuarios realizar acciones posteriores del sitio web municipal; sus indicadores son: información sobre trámites, servicios y mapa de la ciudad, agendas de eventos o cultural y la información económica y oportunidades de inversión. **Interacción**, comprende todos los medios que hacen posible una comunicación bidireccional entre los ciudadanos y el gobierno, y entre usuarios; tiene como indicadores al contacto por correo electrónico, gobierno móvil, Facebook oficial del gobierno local accesible desde la página web y otras redes sociales que también se enlacen desde la página web. **Transacción**, se refiere a los recursos que se brinda para que el ciudadano pueda efectuar transacciones y trámites en línea, entre otros. Aquí se evalúa la existencia de datos y canales donde los usuarios puedan realizar consultas y pagos de: multas, impuestos, permiso de construcción y habilitación comercial, servicios al ciudadano y tasas y contribuciones. **Gobierno abierto**, es la presentación de datos e información relevante que ayudan a transparentar y rendir cuentas sobre las decisiones y acciones del gobierno local; además, considera la intención de los ciudadanos de involucrarse en la toma de decisiones y brindar soluciones a problemáticas que afecten los intereses públicos. Los indicadores son: rendición de cuentas, transparencia, participación pública, datos abiertos y acceso a la información.

La segunda variable en estudio es la **atención al usuario**, se define como un grupo de acciones a través de las cuales una organización maneja la relación con sus clientes o usuarios, con el fin de lograr satisfacer sus necesidades en el mayor grado posible (Uribe et al., 2017).

Noa et al. (2017) señalan a la atención al usuario como la actitud brindada a los clientes a la hora de ofrecer un servicio. Por su parte Ibarra y Rúa (2018) la consideran como un conjunto de estrategias diseñadas por una empresa para cumplir las expectativas y compensar las necesidades de cada cliente.

De la misma forma, García y Galvez (2016) manifiestan que la atención al usuario son acciones y comportamientos que aplican los organismos públicos o privados al momento de la prestación de un servicio. Asimismo, Ríos et al. (2021) indican que por medio de la atención al usuario se busca asegurar que los clientes reciban un servicio de calidad; por otro lado, Dois et al. (2017) menciona que un usuario es aquel individuo que trabaja o hace uso de algún objeto o es destinatario de algún servicio de tipo público, privado o empresarial. Respecto al objetivo principal de la atención al usuario, Culebro-Trujillo et al. (2017) establecen que debe estar encaminado principalmente a lograr la satisfacción de sus necesidades, por lo que es esencial siempre tomar en consideración sus sugerencias para el mejoramiento de la organización en general.

Los principios a tener en cuenta para garantizar una buena atención al usuario son señalados por Palacios-Vega et al. (2021) quienes resaltan que esta debe estar dirigida a alcanzar la satisfacción de los clientes, ya que son ellos quienes evalúan la calidad de atención recibida. Asimismo, tomando en cuenta las exigencias de los usuarios, es posible indagar y crear estrategias encaminadas a la optimización de los servicios, lo que garantiza el aumento de la competitividad en las instituciones. Por último, la atención ofrecida a los usuarios tiene que estar apoyada en normas, políticas y procedimientos que involucren a todos los miembros de la organización, para que de esa manera se pueda desarrollar e implementar tácticas que mejoren la atención en todas las áreas necesarias.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2015), menciona que la atención minuciosa al ciudadano significa proporcionar un servicio eficiente y eficaz, así como interiorizar que todas las actuaciones o incumplimientos de cada institución, repercuten en el servicio que brindan al usuario. Además, conocer las expectativas e inquietudes de los ciudadanos con respecto al servicio brindado por cada entidad pública es un punto esencial en cualquier asunto de mejora de la atención al usuario; medir su satisfacción permitirá adecuar y mejorar la continuidad de los bienes y servicios prestados.

Armas (2014), para esta segunda variable establece las siguientes dimensiones: **Componente imagen**, es la percepción que tienen los usuarios de la entidad luego de haber vivido una o más experiencias dentro de la misma. Ahora este componente intangible es de gran importancia pues, logra obtener fidelidad por parte de los ciudadanos para con sus entidades. **Componente web**, representa las diversas acciones que realiza la entidad a través de su portal web, la información que brinda y las diferentes opciones que ofrece a los usuarios para que realicen trámites, pagos, seguimiento de documentos entre otros. Esto da lugar a que los ciudadanos se involucren en las actividades que realiza la institución; además, desarrollar su labor fiscalizadora y ser parte de la toma de decisiones para el bien de la población.

**Componente humano**, es el conjunto de atributos que tienen los colaboradores dedicados a trabajar atendiendo a los usuarios; desde su forma de vestir, personalidad, el tipo de atención que brindan y la puesta en práctica de sus conocimientos que evidencian cuán capacitados están para desempeñar esa función dentro de la institución.

### III. METODOLOGÍA:

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación:

##### Tipo de estudio:

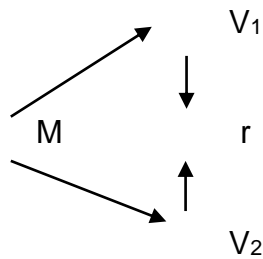
Fue de tipo básica con **enfoque cuantitativo**, pues se hizo uso de información medible mediante estadística, matemática y tratamiento de datos numéricos (Causas, 2015). Partió de una idea, luego la definición de sus objetivos con su respectiva pregunta de investigación, se hizo una revisión de toda la información que pueda ser de ayuda para poder desarrollar un marco teórico. Continuamente, se estableció las hipótesis para luego ser corroboradas con los resultados, cada variable es medida en un mismo contexto (Sampieri et al, 2014)

##### Diseño de investigación:

Presentó un **diseño no experimental**, las variables no fueron manipuladas durante la investigación, el investigador se limitó a medir el fenómeno y describirlo como tal en la población de estudio (Veiga et al, 2008).

Además, fue de alcance **descriptivo correlacional**, pues en la investigación se describieron puntos importantes de gobierno digital y atención al usuario con el objetivo de establecer la medida en qué están relacionadas. Villavicencio (2016) señala que la investigación descriptiva es el primer acercamiento serio de la ciencia a un fenómeno que ocurre en la naturaleza, cuya función es caracterizar la frecuencia de su aparición. Primero, saber si este objeto de investigación es apto para la comunidad; segundo, tener la información necesaria para futuras investigaciones, por ejemplo, saber los factores involucrados en la aparición del problema, y tercero, informar a los sujetos de investigación y al público sobre su situación en relación con el problema.

De acuerdo a lo mencionado con anterioridad, el esquema fue:



M: Muestra.

V<sub>1</sub>: Gobierno digital

V<sub>2</sub>: Atención al usuario

r: Relación entre las variables

### 3.2 Variables y operacionalización:

Es necesario resaltar que la matriz de activación está dentro de los anexos, teniendo como propósito dar a conocer de forma detallada los componentes de cada variable.

Variable I: Gobierno Digital

Variable II: Atención al usuario

### 3.3 Población, muestra y muestreo:

#### **Población:**

La población estuvo compuesta por 7332 ciudadanos de la provincia de Lamas.

**Criterios de inclusión:** usuarios de la municipalidad entre 20 y 65 años, que estén ubicados en la zona urbana y que tengan a participar de manera voluntaria.

**Criterios de exclusión:** no fue tomado en cuenta el usuario que viva en la zona rural, tampoco los que tengan más de 65 años, alcalde y colaboradores de la entidad.

#### **Muestra**

Es una parte representativa que se elige de una población, a quien se le va a aplicar la encuesta (López, 2004)

Para establecer la muestra, se aplicó la fórmula que está dentro de los anexos, considerando un nivel de confianza del 95% y margen de error del 0.05%, teniendo como población muestral a 136 usuarios.

### **Muestreo**

Se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, donde toda la población tuvo la probabilidad de ser seleccionada. López (2004) señala que, en esta técnica, todos los elementos son seleccionados aleatoriamente de la misma manera, con la misma probabilidad y se les asigna un número único para identificarlos.

### **Unidad de análisis**

Un usuario de la Municipalidad Provincial de Lamas.

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

**Técnica:** la técnica fue la encuesta, de esa manera se pudo conocer el comportamiento de cada variable. López y Fachelli (2016) mencionan que, es una técnica de recojo de datos, dónde se interroga a los sujetos muestrales para obtener datos sobre las variables a investigar.

**Instrumentos:** en el desarrollo de la investigación, se usó dos cuestionarios dirigidos a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Lamas. Meneses (2016) define al cuestionario como una herramienta que se usa en el trabajo de campo de un estudio, donde se plantean interrogantes para obtener información de una muestra específica.

Para la variable gobierno digital, se utilizó un cuestionario compuesto por 20 ítems, los cuales se distribuyen con sus 5 dimensiones. Además, posee una escala ordinal: siempre (1), casi siempre (2), a veces (3), casi nunca (4), nunca (5). De la misma forma, se utilizó la escala de valorización: Malo (44 – 48), regular (49 – 54) y bueno (55 – 57) trabajado para los intervalos, de acuerdo con los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.



**Tabla 1.** Escala de valoración de gobierno digital

<b>Escala</b>	<b>Rangos</b>
Malo	[44 - 48]
Regular	[49 - 54]
Bueno	[55 - 73]

**Fuente:** Elaboración propia

Para la variable atención al usuario, se utilizó un cuestionario compuesto por 20 ítems, los cuales se distribuyeron con sus 3 dimensiones. Además, posee una escala ordinal: siempre (1), casi siempre (2), a veces (3), casi nunca (4), nunca (5). Del mismo modo se utilizó la escala de valorización: Malo (41 – 55), regular (56 – 65) y bueno (66 – 73)) trabajado para los intervalos, de acuerdo con los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

**Tabla 2.** Escala de valoración de atención al usuario

<b>Escala</b>	<b>Rangos</b>
Malo	[41 - 55]
Regular	[56 - 65]
Bueno	[66 - 75]

**Fuente:** Elaboración propia

### **Validez**

El concepto de validez implica la creación y el uso de escalas y pruebas para medir un único atributo; por lo tanto, se suma las respuestas a todos los ítems. Además, es conveniente que los instrumentos sean revisados por expertos, considerando su juicio y análisis crítico (Vallejo, 2011)

Cada instrumento fue sometido a la prueba de validación por expertos, teniendo como resultado puntuaciones favorables, los mismos que están plasmados en la ficha de validación.

**Tabla 3.** Validez de las variables de investigación

<b>Variables</b>	<b>N°</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Promedio</b>	<b>Opinión del experto</b>
<b>GOBIERNO DIGITAL</b>	1	Metodólogo	4.7	Cumple con el objetivo
	2	Especialista	4.8	Aplicable
	3	Especialista	4.7	Aplicable
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	1	Metodólogo	4.8	Cumple con el objetivo
	2	Especialista	4.8	Aplicable
	3	Especialista	4.7	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

### **Confiabilidad**

Se determinó mediante el cálculo del coeficiente de Alpha de Cronbach obtenido del procesamiento estadístico de los datos recogidos, para efecto se hizo uso del programa SPSS.

**Tabla 4.** Fiabilidad del cuestionario de gobierno digital

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>.748</b>	<b>20</b>

Fuente: SPSS

**Tabla 5.** Fiabilidad del cuestionario de atención al usuario

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>.709</b>	<b>20</b>

Fuente: SPSS

### **3.5 Procedimientos:**

Se procedió a analizar de forma detallada la realidad presentada en la Municipalidad Provincial de Lamas, con el objetivo de identificar los sucesos que conforman esta problemática. Luego, se procedió a recolectar concepciones, teorías y demás información vinculada con el gobierno digital y

la atención al usuario, de modo que se pudo identificar de manera rápida los componentes que fueron seleccionados como dimensiones e indicadores; así se tuvo en cuenta para elaborar los instrumentos que midieron las variables. Seguidamente, fueron diseñados, validados y aplicados los cuestionarios donde fueron probados y mapeados a través de la prueba Alfa de Cronbach; aquí se observó el grado de confiabilidad.

También se trasladaron los datos obtenidos de cada encuesta física, realizada a los usuarios, al programa SPSS8 donde se categorizaron y se realizó el análisis descriptivo para dar solución a los objetivos; luego, se hizo uso de tablas de frecuencias absolutas y porcentuales, además gráficos de dispersión de puntos para los resultados. Por último, se plantearon las recomendaciones y conclusiones.

### **3.6 Método de análisis de datos:**

Para conocer el nivel de gobierno digital e identificar el nivel de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, se empleó un análisis descriptivo; se empleó tablas de frecuencias absolutas y porcentuales.

Para determinar la relación entre las variables, se aplicó el análisis inferencial mediante el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman y el nivel de significancia, esto luego de haber aplicado la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov; para ello se usó el programa SPSS8.

### **3.7 Aspectos éticos:**

Para el estudio, se utilizó la Guía facilitada por la UCV para la elaboración y entrega del informe de investigación; así como también, se respetó las Normas APA al citar los autores recogidos en las diversas fuentes como tesis, libros, artículos, etc., respetando los derechos de autor. Además, se emplearon los principios éticos de autonomía, porque se respetó la iniciativa de los usuarios en participar de voluntariamente para la realización del estudio, estos emitieron

información sobre los acontecimientos que se dan en la Municipalidad Provincial de Lamas.

#### IV. RESULTADOS:

##### 4.1. Nivel de gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022

**Tabla 6.** Nivel de gobierno digital.

Escala	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	[44 - 48]	38	27.90%
Regular	[49 - 54]	82	60.30%
Bueno	[55 - 73]	16	11.80%
<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad

##### Interpretación:

En la tabla 6, se puede apreciar el nivel de gobierno digital desde la perspectiva de los usuarios. Los resultados muestran que el 60.3% de encuestados consideran que el gobierno digital es regular, el 27.9% lo consideran malo y el 11.8% lo consideran bueno. Esto se debe a que el comité de gobierno digital no ha priorizado de manera adecuada acciones para mejorar las actividades de gobierno digital en el municipio.

##### 4.2. Nivel de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022

**Tabla 7.** Nivel de atención al usuario

Escala	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	[41 - 55]	38	27.94%
Regular	[56 - 65]	69	50.74%
Bueno	[66 - 75]	29	21.32%
<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad

##### Interpretación:

En la tabla 7, se puede apreciar el nivel de atención al usuario desde la perspectiva de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Lamas. El 50.74% considera que la atención al usuario es regular, el 27.94% considera que la atención es mala y el 21.32% considera que es buena. Esto debido a que no existen estrategias que orienten la medición de gobierno digital y la posterior retroalimentación para mejorar la atención al usuario.

#### 4.3. Relación que existe entre las dimensiones del gobierno digital y la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022

Previamente a determinar la relación entre las dimensiones de la variable gobierno digital y la atención al usuario se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

**Tabla 8.** Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	.325	136	.000
Atención al usuario	.258	136	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad

#### Interpretación:

La tabla 8, muestra que la Sig. es de 0.000 menor a 0.05, es por eso que se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para correlacionar las variables.

**Tabla 9.** Relación entre presencia y atención al usuario

			Atención al usuario	Presencia
Rho de Spearman	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	1.000	-.039
		Sig. (bilateral)		.650
		N	136	136
	Presencia	Coefficiente de correlación	-.039	1.000
		Sig. (bilateral)	.650	
		N	136	136

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad

#### Interpretación:

En la tabla 9, se consigna información sobre la relación entre la dimensión presencia y atención al usuario, esta arrojó un Rho de Spearman de -0.039 equivalente a una correlación negativa baja con una significación bilateral de 0.650 y no es significativa, esto evidencia que la municipalidad debe orientar nuevos

recursos para profundizar en torno a la problemática de la presencia digital; a pesar que la entidad maneja un portal web la reacción de los usuarios es de desinterés.

**Tabla 10.** *Relación entre información y atención al usuario*

			Atención al usuario	Información
Rho de Spearman	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.075
		Sig. (bilateral)		.383
		N	136	136
	Información	Coeficiente de correlación	.075	1.000
		Sig. (bilateral)	.383	
		N	136	136

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad

### Interpretación

En la tabla 10, se presentan los resultados de la relación entre la dimensión información y atención al usuario, esta arrojó un Rho de Spearman de .075 equivalente a una correlación positiva muy baja con una significación bilateral de 0.383 y no es significativa, esto evidencia el desinterés por parte de la entidad de brindar información al usuario de las diversas actividades y acciones que realizan a través de su portal web.

**Tabla 11.** Relación entre interacción y atención al usuario

			Atención al usuario	Interacción
Rho de Spearman	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.047
		Sig. (bilateral)		.585
		N	136	136
	Interacción	Coeficiente de correlación	.047	1.000
		Sig. (bilateral)	.585	
		N	136	136

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad

### Interpretación

La tabla 11, muestra los resultados de la relación entre la dimensión interacción y atención al usuario, esta arrojó un Rho de Spearman de .047 equivalente a una correlación positiva muy baja con una significación bilateral de 0.585 y no es significativa, evidenciando que la municipalidad aún no genera una comunicación activa con los usuarios a través de su portal web.

**Tabla 12.** Relación entre transacción y atención al usuario

			Atención al usuario	Transacción
Rho de Spearman	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.017
		Sig. (bilateral)		.842
		N	136	136
	Transacción	Coeficiente de correlación	.017	1.000
		Sig. (bilateral)	.842	
		N	136	136

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad

### Interpretación

En la tabla 12, se consigna información de la relación entre la dimensión transacción y atención al usuario, esta arrojó un Rho de Spearman de .017 equivalente a una correlación positiva muy baja con una significación bilateral de



0.842 y no es significativa, se evidencia que la entidad aún no ha implementado un sistema que le permita a los usuarios realizar transacciones y/o pagos a través del portal web.

**Tabla 13.** *Relación entre gobierno abierto y atención al usuario*

			Atención al usuario	Gobierno abierto
Rho de Spearman	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.013
		Sig. (bilateral)		.883
		N	136	136
	Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	.013	1.000
		Sig. (bilateral)	.883	
		N	136	136

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad

### Interpretación

La tabla 13, muestra los resultados de la relación entre la dimensión gobierno abierto y atención al usuario, esta arrojó un Rho de Spearman de .013 equivalente a una correlación positiva muy baja con una significación bilateral de 0.883 y no es significativa, refleja que las acciones que realiza el gobierno local con respecto a transparentar y rendir cuentas sobre lo que hace, no son suficientes para mejorar la atención a los usuarios.

#### 4.4. Relación entre el gobierno digital y la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022

En la investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

Hi: Existe relación entre gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

Ho: No existe relación entre gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

**Tabla 14.** *Relación entre gobierno digital y atención al usuario*

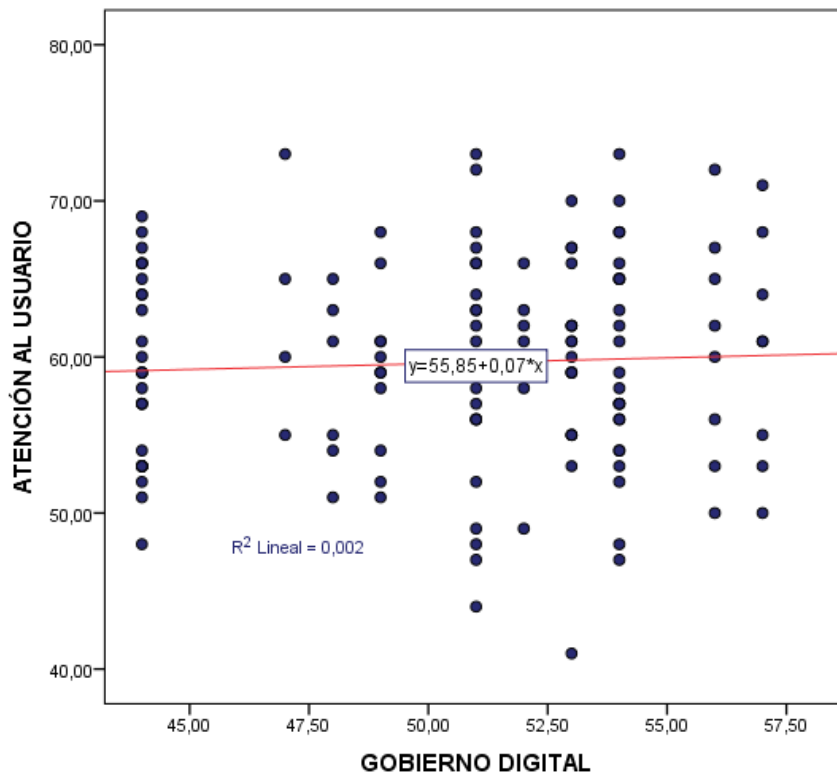
			Gobierno digital	Atención al usuario
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1.000	.065
		Sig. (bilateral)		.450
		N	136	136
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	.065	1.000
		Sig. (bilateral)	.450	
		N	136	136

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad

### **Interpretación**

En la tabla 14, se presentan los resultados de correlacionar las variables gobierno digital y atención al usuario utilizando el coeficiente Rho de Spearman, que obtuvo un resultado de 0.065 equivalente a una correlación positiva muy baja; la significación bilateral fue de 0.450. Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se afirma que no existe relación entre las variables.

**Figura 1.** Gráfico de dispersión de puntos entre variables



Fuente: SPSS

### Interpretación

En la figura 1, se observa la dispersión de puntos en un 0.2%, donde nos indica que existe una relación positiva muy baja entre las variables; es decir, que la atención al usuario depende en un 0.2% del gobierno digital.

## V. DISCUSIÓN:

El gobierno digital en América Latina se ha convertido una variable clave de estudio puesto que, somos un continente en vías de desarrollo que está en busca de la modernización en todos sus niveles de gobierno para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Esto, se ratifica en uno de los antecedentes citados en la presente investigación, Meyer-Bertheau et al. (2021) indican que la implementación del gobierno digital a nivel de gobierno local en América Latina ha llevado a una mejoría en los diferentes servicios públicos, esto gracias a la iniciativa de los ciudadanos de involucrarse en la toma de cada decisión.

Según los resultados podemos manifestar que, el gobierno digital es considerado regular con el 60.3% de las respuestas obtenidas de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Lamas, el 27.9% lo consideran malo y el 11.8% lo consideran bueno. Es importante señalar que, el gobierno digital, a menudo llamado gobierno electrónico (sin uso estandarizado de guiones o mayúsculas), abarca el uso de las TIC que permite al ciudadano, políticos, organismos gubernamentales y otras organizaciones trabajar entre sí y llevar a cabo actividades de apoyo a la vida cívica (Robertson et al., 2010). De las experiencias de la investigación de Khisro et al. (2021), es importante destacar lo que manifiestan sobre el gobierno digital en su estudio explicativo, concluyendo que, los rasgos de estabilidad y cambio en la infraestructura digital limitan la capacidad que tiene la organización para equilibrar efectivamente la explotación del servicio actual y la exploración de nuevos campos de acción; pues, el hecho de resistirse a la implementación de acciones para el desarrollo de un gobierno digital trae consigo la falta de innovación y eficiencia en las organizaciones. Es así como los municipios deben preocuparse por implementar sistemas digitales haciendo uso de las TIC, buscando ser una entidad moderna en beneficio de la población.

La variable atención al usuario, desde la perspectiva de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Lamas, el 50.74% considera que la atención al usuario es regular, el 27.94% manifiesta que la atención es mala y el 21.32%

considera que es buena. Al respecto, destacamos lo que nos dicen Uribe et al., 2017 sobre la atención al usuario definida como un grupo de acciones a través de las cuales una organización maneja la relación con sus clientes o usuarios, con el fin de lograr satisfacer sus necesidades en el mayor grado posible. De las experiencias de la investigación de Mbassi et al. (2019), es importante resaltar lo que manifiestan sobre la atención al usuario pues, llegaron a la conclusión que los servicios prestados por el gobierno local tienen un impacto en la vida diaria de los usuarios; por lo tanto, la obligación de cubrir todas o la mayoría de sus necesidades es una prioridad para los funcionarios electos y una fuente de valor para los locales. Sin embargo, los servicios ofrecidos por los municipios a los usuarios se componen de varias dimensiones o atributos que son evaluados por la población local y éstos a su vez contribuyen de manera diferente en la satisfacción de los mismos.

Asimismo, se presentan los resultados obtenidos de la relación entre las dimensiones de la variable gobierno digital y la atención al usuario. Con respecto a la relación entre presencia y atención al usuario esta arrojó un Rho de Spearman de -0.039 equivalente a una correlación negativa baja con una significación bilateral de 0.650 y no es significativa. Con respecto a la relación entre información, interacción, transacción digital y gobierno abierto con la variable atención al usuario, el resultado fue un Rho de Spearman de 0.075, 0.047, 0.017 y 0.013 respectivamente lo que equivale a una correlación positiva muy baja. Esto se ratifica en uno de los antecedentes citados en la presente investigación, Zela (2020), que indica que un problema similar se tuvo en los municipios a nivel provincial de Puno, dando como resultado que la modernización de la gestión en estas municipalidades no se refleja en la calidad de atención que brindan al poblador; pues, presentan una deficiencia en cuanto a selección de personal capacitado, la falta de sistemas virtuales que simplifiquen los procesos que realizan los usuarios. Sin embargo, otro antecedente crítica lo propuesto por Zela (2020), en efecto Mayanga (2022), plantea que, la relación que existe entre atención al usuario y gobierno digital es significativa; pues, las entidades poseen instrumentos idóneos que garantizan la ejecución de un gobierno digital de acuerdo a las demandas de

los usuarios y a su vez logra fortalecer a la municipalidad. Por tanto, se evidencia que las acciones que realiza el gobierno local con respecto a implementar un gobierno digital no son suficientes para mejorar la atención a los usuarios; esto evidencia que la municipalidad debe orientar nuevos recursos para profundizar en torno a la problemática de la presencia, información, interacción, transacción digital y gobierno abierto; pues, la reacción de los usuarios es de desinterés.

Finalmente, podemos indicar que la relación de las variables gobierno digital y atención al usuario, presenta avances importantes en torno a su mejoramiento sin embargo, estos esfuerzos no son suficientes pues esto se evidencia en el resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.065 equivalente a una correlación positiva muy baja, en tal sentido es necesario que las áreas involucradas y el comité de gobierno digital mejoren su forma de abordar la gestión de estas dos variables, gestionen los recursos adecuados y necesarios además implemente actividades en conjunto; es decir que no aborde la problemática de las variables por separado, sino que cada vez que generen acciones para fortalecer el gobierno digital también implementen acciones para fortalecer la atención al usuario de la municipalidad. Por su parte, Daniel et al. (2018), indican que los gobiernos que no sigan la línea de adaptación a las tecnologías, no darán soluciones de manera eficiente a los diversos problemas y preocupaciones que puedan presentar los ciudadanos. Sin embargo, Erkut (2020), menciona que el principal reto no es el técnico, sino cómo crear estructuras de gobernanza para el involucramiento de la persona en la toma de decisiones. La transición sostenible del gobierno digital a la gobernanza digital es una transición de una estructura técnica a múltiples procesos en diferentes niveles, y estos procesos tienen sus propios límites. Para, García y Galvez (2016) la atención al usuario son acciones y comportamientos que aplican los organismos públicos o privados al momento de la prestación de un servicio. Asimismo, Ríos et al. (2021) indican que por medio de la atención al usuario se busca asegurar que los clientes reciban un servicio de calidad. De la investigación realizada por Arce (2022), podemos resaltar que, hoy en día una de las herramientas digitales indispensables es el gobierno electrónico, siendo

utilizada para la mejoría de cada proceso en lugares determinados. Además, facilita cambios paulatinos en la forma y contenido de la relación Estado – usuario; empero, sus características van a depender de las capacidades, prioridades y recursos que el gobierno esté dispuesto a asignar para la prestación de estos servicios. De lo manifestado, podemos concluir que al mostrar que, existe una relación positiva muy baja entre el gobierno digital y la atención al usuario, implica generar una preocupación por parte de las entidades en reforzar sus acciones de gobierno digital para obtener una buena atención al usuario y la satisfacción de los mismos.

## **VI. CONCLUSIONES:**

- 6.1.** La relación entre gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022, se determinó como una correlación positiva muy baja, con un Rho Spearman de 0.065, esto indica que no se están orientando los recursos necesarios para mejorar el gobierno digital y la atención a los usuarios.
- 6.2.** El nivel de gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022, fue determinada como 60.3% regular, 27.9% malo y 11.8% bueno, esto se debe a que el comité de gobierno digital no ha priorizado de manera adecuada acciones para mejorar las actividades de gobierno digital en el municipio.
- 6.3.** El nivel de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022, fue determinado como 50.74% regular, 27.94% malo y 21.32% alto, debido a que no existen estrategias que orienten la medición de gobierno digital y la posterior retroalimentación para mejorar la atención al usuario.
- 6.4.** La relación entre la dimensión presencia y atención al usuario, se determinó como una correlación negativa baja, con un Rho de Spearman de -0.039 que determina la existencia de una relación, pero, no es significativa; esto evidencia que la municipalidad debe orientar nuevos recursos para profundizar en torno a la problemática de la presencia digital.
- 6.5.** Existe una relación entre la dimensión información y atención al usuario pues, esta arrojó un Rho de Spearman de .075 (correlación positiva muy baja) con una significación bilateral de 0.383 y no es significativa, esto muestra el desinterés por parte de la entidad de brindar información al usuario a través de su portal web.



- 6.6.** La relación entre la dimensión interacción y atención al usuario, se determinó como una correlación positiva muy baja con un Rho de Spearman de .047, se determina la existencia de una relación, pero, esta no es significativa; evidenciando que la municipalidad aún no genera una comunicación bidireccional con los usuarios a través de su portal web.
- 6.7.** Existe una relación entre la dimensión transacción y atención al usuario, esta arrojó un Rho de Spearman de .017 (correlación positiva muy baja) con una significación bilateral de 0.842 y no es significativa; donde se evidencia que la entidad aún no ha implementado un sistema que le permita a los usuarios realizar pagos a través del portal web.
- 6.8.** La relación entre la dimensión gobierno abierto y atención al usuario, se determinó como una correlación positiva muy baja con un Rho de Spearman de .013 que determina la existencia de una relación, pero, no es significativa; esto refleja que las acciones que realiza el gobierno local con respecto a transparentar y rendir cuentas sobre lo que hace no son suficientes para mejorar la atención a los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

- 7.1. Al presidente del Comité de Gobierno Digital, gestionar ante las áreas competentes mayores recursos para actualizar el Plan de Gobierno Digital de la municipalidad y se incluyan actividades para mejorar el gobierno digital y la atención al usuario.
- 7.2. Al Comité de Gobierno Digital, la Gerencia de Administración y Finanzas de la municipalidad, incrementar los recursos económicos, logísticos y de capacidades para implementar las acciones planteadas en el Plan de Gobierno Digital.
- 7.3. A la subgerencia de Recursos Humanos, establecer estrategias y acciones que orienten la medición de la atención al usuario y la posterior retroalimentación para mejorar el servicio brindado en la municipalidad.
- 7.4. Al gerente municipal, instar al Comité de Gobierno Digital y a la Unidad de Informática subir los datos principales al portal web de la municipalidad para que faciliten al usuario a ponerse en contacto con la entidad.
- 7.5. A la Unidad de Informática, trabajar de manera conjunta con cada gerencia de la entidad para recopilar la información de las actividades que realizan para publicarlas en su portal web y redes sociales de la municipalidad.
- 7.6. A la Unidad de Trámite Documentario y la Unidad de Informática, desarrollar enlaces en las plataformas web de la entidad que le permitan al usuario tener una comunicación bidireccional con la misma.
- 7.7. Al gerente de rentas, instar a la Gerencia de Planificación y Presupuesto a destinar los recursos necesarios para que la Unidad de Informática desarrolle e implemente un sistema que le permita al

usuario realizar pagos a través del portal web de la entidad.

- 7.8. Al gerente municipal, instar al Comité de Gobierno Digital y a la Gerencia de Administración y Finanzas abordar la gestión del gobierno digital y la atención al usuario de manera conjunta, no trabajarlas por separado, desde la disposición de recursos hasta el desarrollo de actividades que refuercen las mismas pues, esto contribuirá a transparentar sus acciones y a involucrar a los usuarios en la toma de decisiones.

## REFERENCIAS:

- Alva, M. (2011). *¿Una mesa de partes puede condicionar la entrega de documentación relacionada con el pago de tributos que se adeuden?* Derecho Tributario. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011/08/15/una-mesa-de-partes-puede-condicionar-la-entrega-de-documentacion-relacionada-con-el-pago-de-tributos-que-se-adeuden/>
- Arce Muñoz, J. P. (2022). El gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima 2018-2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86148>
- Armas Sandoval, L. J. (2014). Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán-2012. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/334>
- Briceño L. (2018). Realidad del gobierno electrónico en los municipios zulianos: un enfoque democrático. *Quórum Académico*, 15(2),60-76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199060359005>
- Calderón, A. (2021). *Perú Digital. El camino hacia la transformación* (Doctoral dissertation, Universidad de Palermo). <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11. [https://www.academia.edu/11162820/variables\\_de\\_Daniel\\_Cauas](https://www.academia.edu/11162820/variables_de_Daniel_Cauas)
- Charalabidis, Y., & Lachana, Z. (2020, June). Towards a science base for digital governance. In *The 21st Annual International Conference on Digital Government Research* (pp. 383-389). <https://doi.org/10.1145/3396956.3400062>
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli – 2016*. Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>
- Culebro-Trujillo, R., Contreras-Campos, N., Montiel-Jarquín, L., Barragán-Hervella, R., López-Cázares, G., García-Villaseñor, A., & Romero-Figueroa, M.

- (2017). Satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica. *Educación Médica*, 18(3), 188–194. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.06.017>
- de Ministros, P. D. C. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. *Lima, Perú*.
- Delahoz-Dominguez, E., Fontalvo, T., & Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una universidad. *Formación universitaria*, 13(2), 93–102. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062020000200093>
- Delgado, F. (2016). *Propuesta de modelo de gobierno electrónico para fomentar la innovación social a nivel local*. Infotec. [https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/124/4/INFOTEC\\_MGTIC\\_FADC\\_08102019.pdf](https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/124/4/INFOTEC_MGTIC_FADC_08102019.pdf)
- Diario Oficial El Peruano (2020). *Formalizan la implementación del uso de la “Mesa de Partes Virtual (MPV)” y aprueban guía de usuario*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/formalizan-la-implementacion-del-uso-de-la-mesa-de-partes-v-resolucion-directoral-no-042-2020-cofopride-1866169-1/>
- Dois, A., Contreras, A., & Bravo, P. (2017). Características y atributos de la atención centrada en el usuario: perspectiva de usuarios y profesionales. *Atención Primaria*, 49(1), 58–60. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2016.05.003>
- Eguino, H., Lanfranchi, G., Rodríguez, J., & Vásquez Jordán, D. (2018). Municipio y Gobierno Digital: Situación y buenas prácticas en la Red Merco ciudades. *Banco Interamericano de Desarrollo. BID*. <http://dx.doi.org/10.18235/0001371>
- Erkut, B. (2020). From digital government to digital governance: are we there yet?. *Sustainability*, 12(3), 860. <https://doi.org/10.3390/su12030860>
- García, R. & Gálvez, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–Essalud, Chongoyape – Perú. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*, 8(2), 1-10. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>

- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 19(1), 97-129. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13365906004>
- Ibarra, A., & Rua, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21-31. <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
- Khisro, J., Lindroth, T., & Magnusson, J. (2021). Mechanisms of constraint: a clinical inquiry of digital infrastructuring in municipalities. *Transforming Government: People, Process and Policy*. <https://doi.org/10.1108/TG-01-2021-0014>
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2016). La encuesta. *Metodología de la investigación social cuantitativa*. <https://ddd.uab.cat/record/163567>
- Luna, P. (2021). Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020 (Tesis de Maestría). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692.56201>.
- Mayanga Bellodas, A. N. H. (2022). Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipu. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78463>
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario>
- Morán, J. C. y Ayvar, F. J. (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. *Revista de Economía Institucional*, 22(43), 277-299. <https://doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing*

- Development and Competitiveness*, 13(3), 110-123.  
<https://doi.org/10.33423/jmdc.v13i3.2242>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Cepal.
- Noa, M., Muguercia, M., Durán, D., Jiménez, M. & Durán, Y. (2017). Satisfacción percibida de usuarios en bibliotecas universitarias de salud en Baracoa. *Revista Información Científica*, 96(6), 1074-1083.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551764135009>
- Palacios-Vega, P., Álvarez-Gavilanes, J., & Ramírez-Valarezo, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 67–96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Paredes, J. S. (2017). *Calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017*. Universidad César. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6765>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018) *Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital – PGD*. Lima. Perú: Secretaría de Gobierno Digital Subsecretaría de Transformación Digital
- Robertson, S. P., & Vatrappu, R. K. (2010). Digital government. *Annual review of information science and technology*, 44(1), 317-364.  
<https://doi.org/10.1002/aris.2010.1440440115>
- Ríos, L., Pérez, M., Rodríguez, J., & Palomino, G. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806–1819. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.384](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384)
- Ruiz Guevara, L. (2021). Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82241>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *RH Sampieri, Metodología de la Investigación*.

- Santos Ventura, Z. (2018). Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano.
- Silva Macetas, G. M. (2022). Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79680>
- Somma, N., Labarca, C., Gálvez, M. & Godoy, S. (2016). ¿Qué ocurre con la confianza cuando los gobiernos locales se vuelven virtuales? Explorando los determinantes de la confianza en los sitios web municipales en Chile. *Comunicación y Sociedad*, 25, pp. 157-182. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-252X2016000100007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2016000100007)
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019). *Mesa de partes virtual SBS*. <https://www.sbs.gob.pe/mesa-de-partes-virtual>
- Tipantiza, L. (2022). *Calidad en la atención al usuario en la ANT oficina Santa Elena, año 2021* (Master's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2022). <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6922>
- Uribe, N., Vasquez, N., Usuga, D., & Ceballos, Y. (2017). Propuesta de mejora a los altos tiempos de espera en puntos de atención al usuario en una entidad promotora de salud empleando simulación discreta. *Scientia Et Technica*, 22(4), 345–351. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84955649007>
- Vallejo, P. M. (2011). Guía para construir cuestionarios y escalas de actitudes. *Universidad Pontificia de Comillas, España*.
- Varela, E. (2015). Nuevos roles de los gobiernos locales en la implementación de políticas públicas: Gobernabilidad territorial y competitividad global. *EURE (Santiago)*, 41(123), 213-237. <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612015000300009>
- Vásquez Montoya, T. M. Calidad del gobierno digital y atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.



- Veiga de Cabo, J., & Zimmermann Verdejo, M. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Medicina y seguridad del trabajo*, 54(210), 81-88.
- Veit, D., & Huntgeburth, J. (2014). Foundations of digital government. *Leading and Managing in the Digital Era*, 158.
- Villavicencio, E. (2016). La importancia de los estudios descriptivos. *Evidencias en Odontología Clínica*, 2(1), 6-7
- Zela Pacori, C. E. (2020). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno–2019. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15200>

## ANEXOS

**Matriz de operacionalización de variable**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gobierno digital	Es el uso estratégico de nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como parte fundamental del proceso de modernización del gobierno y en la forma en que crea valor público para sus ciudadanos; además de aumentar la participación cooperación ciudadana, promover la transparencia, mejorar la eficiencia del control interno y resolver problemas complejos de manera rápida y oportuna (Eguino et al, 2018).	Se desarrollará un cuestionario conformado por 20 enunciados y estará dirigido a los usuarios, la variable será medida teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores.	Presencia	Datos institucionales	Ordinal
				Historia y actualidad municipales	
				Normativa local	
				Presencia del órgano legislativo local	
			Información	Mapa de la ciudad	
				Información sobre trámites y servicios	
				Agendas de eventos o cultural	
				Información económica y oportunidades de inversión	
			Interacción	Contacto por correo electrónico	
				Gobierno móvil	
				Facebook oficial del gobierno local accesible desde la página web	
				Otras redes sociales que también se enlacen desde la página web	
			Transacción	Existencia de datos y canales donde los usuarios puedan realizar consultas y pagos de:	

				impuestos, tasas y contribuciones.		
				Multas e infracciones		
				Habilitaciones comerciales y permisos de construcción		
				Servicios al ciudadano		
			Gobierno abierto	Transparencia		
				Participación pública		
				Datos abiertos y acceso a la información pública		
				Rendición de cuentas		
Atención al usuario	Es la atención cuidadosa a los ciudadanos, que significa prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las actuaciones o incumplimientos de la entidad, a lo largo del ciclo de gestión, repercuten en el servicio que se brinda a los usuarios (PCM, 2015)	Se desarrollará un cuestionario conformado por 20 enunciados y estará dirigido a los usuarios, la variable será medida teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores.	Componente imagen	Percepción		Ordinal
				Fidelidad		
			Componente humano	Atributo del colaborador		
				Desarrollo de aprendizajes		
				Rapidez para solucionar problemas		
				Formación de equipos		
			Componente web	Disponibilidad de información		
				Variedad de operaciones		
				Simplicidad de uso		

### Matriz de consistencia

Título: Gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022

Autora: Fiorella Lizeth Hernández Ibañez

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre presencia y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre información y atención al</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022</p> <p>Conocer el nivel de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022</p> <p>Evaluar la relación entre presencia y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022</p> <p>Conocer la relación entre información y atención al usuario en la</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El nivel de gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022 es malo.</p> <p>El nivel de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022 es regular.</p> <p>Existe relación significativa entre presencia y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022</p> <p>Existe relación significativa entre información y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>

<p>usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre interacción y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre transacción y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gobierno abierto y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?</p>	<p>Municipalidad Provincial de Lamas, 2022</p> <p>Evaluar la relación entre interacción y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022</p> <p>Conocer la relación entre transacción y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022</p> <p>Evaluar la relación entre gobierno abierto y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre interacción y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022</p> <p>Existe relación significativa entre transacción y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022</p> <p>Existe relación significativa entre gobierno abierto y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.</p>												
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>												
<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental de corte transversal, descriptivo - correlacional</p>	<p><b>Población</b></p> <p>7332 ciudadanos de la Provincia de Lamas.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>136 usuarios de la Municipalidad Provincial de Lamas.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Gobierno digital</td> <td>Presencia</td> </tr> <tr> <td>Información</td> </tr> <tr> <td>Interacción</td> </tr> <tr> <td>Transacción</td> </tr> <tr> <td>Gobierno abierto</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Atención al usuario</td> <td>Componente imagen</td> </tr> <tr> <td>Componente humano</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Gobierno digital	Presencia	Información	Interacción	Transacción	Gobierno abierto	Atención al usuario	Componente imagen	Componente humano	
Variable	Dimensiones													
Gobierno digital	Presencia													
	Información													
	Interacción													
	Transacción													
	Gobierno abierto													
Atención al usuario	Componente imagen													
	Componente humano													

			Componente tecnología y web	
--	--	--	--------------------------------	--

### Fórmula del cálculo de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

Población (N) = 7 332

Probabilidad de ocurrencia(p) = 0.9

Probabilidad de no ocurrencia = 0.1

Nivel de confianza= 1.96 (95% de confianza)

Margen de Error (E) = 0.05

Luego de reemplazar los valores obtenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.9)(0.1)(7332)}{(0.05)^2(7332 - 1) + (1.96)^2(0.9)(0.1)}$$

$$n = 136$$

## Instrumento/s de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE GOBIERNO DIGITAL

#### Datos informativos:

**Género:** M ( ) F ( )

**Edad:** .....

**Introducción:** Estimado (a) usuario (a), este cuestionario tiene como objetivo identificar el nivel de gobierno digital, el mismo que es anónimo y reservado.

**Instrucciones:** Para dar respuesta al cuestionario se sugiere leer atentamente cada ítem, responder con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

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

Ítems	Criterios de evaluación	Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Presencia</b>					
01	Al entrar al portal web de la municipalidad, se puede visualizar el teléfono de contacto y dirección de la institución, nombres y cargos de los funcionarios.					
02	La municipalidad presenta en su portal web novedades sobre la realidad local y fotos de sitios relevantes.					
03	En su portal web, la municipalidad permite el acceso a la normativa (ordenanzas municipales, resoluciones de alcaldía)					
04	Dispone de un directorio de funcionarios (cargo, tel., e-mail, dirección)					
	<b>Información</b>					
05	El portal web cuenta con un mapa de la ciudad e información de otras instituciones (hospitales, escuelas, comisaría)					
06	La municipalidad a través de su portal web brinda información sobre trámites y servicios (horario, formularios, costos, de qué manera realizarlos)					
07	Se puede visualizar una agenda de eventos y actividades locales.					
08	La municipalidad brinda información a través del portal web sobre asociaciones y proyectos en los que pueden participar los ciudadanos.					
	<b>Interacción</b>					
09	En el portal web se puede realizar solicitudes, consultas y/o reclamos a través de correo electrónico.					



10	La municipalidad a través de su portal web da a conocer aplicaciones para celulares que faciliten la interacción con el usuario (consultas, reclamos, trámites)					
11	En el Facebook oficial de la municipalidad publican información relevante de manera constante.					
12	La municipalidad a través de su cuenta de Facebook, responde las inquietudes de los usuarios.					
	<b>Transacción</b>					
13	En su portal web, la municipalidad habilita el pago de impuestos a través de medios electrónicos.					
14	En su portal web, la municipalidad habilita el pago de multas e infracciones a través de medios electrónicos.					
15	En el portal web de la municipalidad se puede iniciar trámites en línea de permisos de construcción.					
16	En el portal web de la municipalidad se puede iniciar trámites en línea para obtener licencias de conducir.					
	<b>Gobierno abierto</b>					
17	La municipalidad a través de su portal web informa sobre compras y licitaciones, información de presupuesto.					
18	En el portal web incluyen espacios donde los usuarios puedan realizar comentarios y sugerencias sobre la gestión.					
19	La municipalidad publica en su portal web informes de rendición de cuentas, los mismos que pueden ser descargados los usuarios.					
20	En su portal web, la municipalidad habilita un enlace para ser parte de la rendición de cuentas.					

## CUESTIONARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

**Datos informativos:**

**Género:** M ( ) F ( )

**Edad:** .....

**Introducción:** Estimado (a) usuario (a), este cuestionario tiene como objetivo identificar el nivel de gobierno digital, el mismo que es anónimo y reservado.

**Instrucciones:** Para dar respuesta al cuestionario se sugiere leer atentamente cada ítem, responder con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Ítems	Criterios de evaluación	Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Componente imagen</b>					
01	El personal de atención al usuario usa vestimenta adecuada al servicio que brinda.					
02	El uso del fotocheck que identifica a los colaboradores facilita la atención al usuario.					
03	En su segunda visita, los usuarios buscan ser atendidos por los mismos colaboradores.					
04	Los colaboradores muestran que están capacitados para dar respuesta al usuario.					
05	La infraestructura de la municipalidad refleja una buena imagen.					
06	Luego de ser atendido en la municipalidad, lograron satisfacer su necesidad.					
07	La municipalidad <b>no</b> demora o posterga la entrega de documentos requeridos por los usuarios.					
	<b>Componente humano</b>					
08	Los colaboradores proyectaron un adecuado comportamiento durante todo el proceso de atención.					
09	El personal posee habilidades que requiere el área de atención al usuario.					
10	Los colaboradores muestran control emocional frente a problemas que se pueden presentar con los usuarios.					
11	Los colaboradores dan soluciones a las molestias de los usuarios.					
12	El personal de las áreas que brindan atención al usuario refleja un buen trabajo en equipo.					
	<b>Componente tecnología y web</b>					

13	La municipalidad brinda herramientas tecnológicas que facilitan la atención a los usuarios.					
14	El usuario al entrar al portal web de la municipalidad encuentra la información que necesita.					
15	El usuario encuentra en el portal web de la municipalidad una opción que le permite realizar trámites documentarios.					
16	La municipalidad tiene la información sistematizada que le permite dar una atención oportuna al usuario.					
17	La municipalidad cuenta con sistemas de información para el uso abierto por parte de los usuarios.					
18	Se puede visualizar que la municipalidad cuenta con equipos modernos que permiten una óptima atención al usuario.					
19	La municipalidad mantiene actualizadas sus plataformas web.					
20	la municipalidad a través de su Facebook oficial responde a los diversos interrogantes de los usuarios.					

## Validación de instrumento/s mediante criterio de expertos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Roger Burgos Bardales  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la atención al usuario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Fiorella Lizeth Hernández Ibañez

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

(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

El instrumento atención al usuario cumple con el objetivo de la investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Lamas, 30 de junio de 2022

  
 Dr. Roger Burgos Bardales  
 CLAD: 6264

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Roger Burgos Bardales  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el gobierno digital  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Fiorella Lizeth Hernández Ibañez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobierno digital.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gobierno digital.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobierno digital.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					4	7

(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

*El instrumento gobierno digital cumple con el objetivo de la investigación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Lamas, 30 de junio de 2022

  
 .....  
**Dr. Roger Burgos Bardales**  
 CLAD: 9284

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Riley del Águila Flores  
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local Lamas  
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el gobierno digital  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Fiorella Lizeth Hernández Ibañez

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

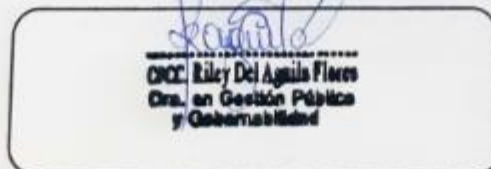
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento cumple con el objetivo de la investigación.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Lamas, 30 de junio de 2022



Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Riley del Águila Flores  
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local Lamas  
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Fiorella Lizeth Hernández Ibañez

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

(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)

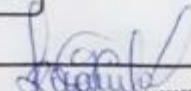
## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con el objetivo de la investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Lamas, 30 de junio de 2022

  
 CPCC. Riley Del Águila Flores  
 Dra. en Gestión Pública  
 y Gobernabilidad

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CPCC. George López Saavedra  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Lamas  
 Especialidad : Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el gobierno digital  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Fiorella Lizeth Hernández Ibañez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

El instrumento es válido para la aplicación de Recolección de Datos, de acuerdo a la variable Gobierno Digital

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Lamas, 30 de junio de 2022



Sello personal y firma





## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CPCC. George López Saavedra  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Lamas  
 Especialidad : Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la atención al usuario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Fiorella Lizeth Hernández Ibañez

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para la aplicación  
de Recolección de Datos, de acuerdo a la  
variable Atención al usuario.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Lamas, 30 de junio de 2021



Sello personal y firma



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, 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 usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022", cuyo autor es HERNANDEZ IBAÑEZ FIORELLA LIZETH, 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, 09 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO <b>DNI:</b> 16529281 <b>ORCID</b> 0000-0001-9032-7821	Firmado digitalmente por: PBARBOZAZ el 10-08- 2022 20:52:44

Código documento Trilce: TRI - 0331871