



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital y atención al ciudadano en una municipalidad
distrital de Iquitos, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Linares Canayo, Ivan (orcid.org/0000-0002-0541-6772)

ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por ser guía en mi camino, a mis padres quienes con sus consejos me han conducido por el camino del bien, y a mis demás familiares y amigos que siempre se encuentran presentes en mi vida.

Agradecimiento

Agradecimiento a las autoridades y docentes de la Universidad César Vallejo, con mención especial a mi docente Mg. Torres Mirez, Karl Friederick con sus enseñanzas ha fortalecido mi confianza de seguir adelante.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Ficha técnica del instrumento gobierno digital	14
Tabla 2	Ficha técnica del instrumento atención al ciudadano	15
Tabla 3	Tabla cruzada entre los niveles de gobierno digital y atención al ciudadano	18
Tabla 4	Tabla cruzada entre los niveles de presencia digital y atención al ciudadano	19
Tabla 5	Tabla cruzada entre los niveles de interacción digital y atención al ciudadano	20
Tabla 6	Tabla cruzada entre los niveles de transacción digital y atención al ciudadano	21
Tabla 7	Tabla cruzada entre los niveles de transformación digital y atención al ciudadano	22
Tabla 8	Supuesto de normalidad KS	23
Tabla 9	Correlación entre gobierno digital y atención al ciudadano	24
Tabla 10	Correlación entre presencia digital y atención al ciudadano	25
Tabla 11	Correlación entre interacción digital y atención al ciudadano	26
Tabla 12	Correlación entre transacción digital y atención al ciudadano	27
Tabla 13	Correlación entre transformación digital y atención al ciudadano	28

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño correlacional	12

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el gobierno digital y la atención al ciudadano, y en atención a esta finalidad y debido a la importancia en la gestión pública, la investigación se desarrolló según el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance correlacional, en una muestra de 202 ciudadanos quienes respondieron a dos cuestionarios validados por expertos. Los resultados a los que se llegó, indican en primer lugar una significancia de valor 0.000 y menor al parámetro 0.05 por lo que se aceptó la hipótesis alterna dando lugar a evidenciar que existe relación entre el gobierno digital y la atención al ciudadano; y también se obtuvo una correlación Rho de Spearman igual a 0.799.

Palabras clave: ciudadanía, gobierno digital, atención, satisfacción.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between digital government and citizen service, and in response to this purpose and due to the importance in public management, the research was developed according to the quantitative approach, non-experimental design and of correlational scope, in a sample of 202 citizens who responded to two questionnaires validated by experts. The results that were reached, indicate in the first place a significance value of 0.000 and less than the parameter 0.05, so the alternative hypothesis was accepted, giving rise to evidence that there is a relationship between digital government and citizen service; and a Spearman's Rho correlation equal to 0.799 was also obtained.

Keywords: citizenship, digital government, attention, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los mayores problemas de la gestión pública tiene que ver con el fortalecimiento de la administración pública, y con resolver problemas relacionados a la desigualdad, la inequidad, la marginación, la pobreza y otros que afectan la atención al ciudadano (Gómez, 2018). Debido a la evolución de las tecnologías de información y de la nueva transformación de la gestión pública, se hace necesario la existencia de canales de comunicación eficientes que acerquen al ciudadano y promuevan una transformación en la sociedad potenciando una mejor calidad de vida del ciudadano (Romero, 2019); esto es, un cambio hacia la comprensión como centro al ciudadano con mejores respuestas del estado para cubrir demandas sociales (Chávez y Vega, 2017).

En algunos países de América Latina, existe un gran déficit en la gestión del gobierno abierto, debido principalmente a que las instituciones públicas, presentan carencias tecnológicas y de infraestructura a pesar de las iniciativas de modernización de la gestión pública; por otro lado, las autoridades de las instituciones públicas en muchos casos no tienen voluntad para proporcionar la información que merecen los ciudadanos, traduciéndose en una práctica habitual que se ha institucionalizado (Rodríguez, 2021).

En el Perú, el problema es similar, el estado implementó las oficinas denominadas Mejor Atención al Ciudadano (MAC) como un modelo de mejor atención al ciudadano y actualmente tiene presencia en 6 regiones del Perú: Loreto, Arequipa, Piura, Cajamarca, Moquegua y, Huánuco; así también en Lima y Callao, y en los conos este, sur y norte de Lima; sin embargo, estas iniciativas no satisfacen a toda la población. De acuerdo con Cubas y Heredia (2021) para resolver la problemática se diseñó la atención mediante la simplificación administrativa a fin de realizar mejoras de atención de las entidades públicas. En Lima, el problema es muy similar a pesar de que se realizan trámites mediante simplificación administrativa aún existen barreras burocráticas.

En el distrito de Iquitos, la realidad no es ajena, debido a que los ciudadanos expresan sus molestias por la dificultad que tienen respecto de la atención al ciudadano, evidenciando incomodidad por los horarios de atención de las instituciones públicas, el tiempo en el que se demoran las respuestas a los trámites que realizan; y que por razones de situación geográfica no se cuenta con una señal

óptima de internet. Esto demostraría un débil involucramiento de la gestión pública con la ciudadanía (Montemayor et al., 2018). Los ciudadanos de Iquitos, esperan que los servicios que ofrece la entidad municipal a través del gobierno digital sean eficientes, esto es, con respuesta pronta a sus demandas; sin embargo, no solo depende de la eficiencia del gobierno digital, sino también, de aspecto de infraestructura tecnológica, debido a que el gobierno digital se desplaza sobre la web, y se requiere de conectividad, y el usuario para acceder a ella, requiere de dispositivos como celulares, laptops, entre otros dispositivos tecnológicos.

Debido a lo expuesto, cabe preguntarse: ¿Qué relación existe entre gobierno digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022?; y bajo ese criterio, se han planteado las preguntas específicas: a) ¿Qué relación existe entre presencia digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022?; b) ¿Qué relación existe entre interacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022?; c) ¿Qué relación existe entre transacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022?; d) ¿Qué relación existe entre transformación digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022?

Una justificación teórica, es la respuesta a cuál es el aporte o beneficio de la investigación y de cómo desde el punto de vista teórico, se sustenta la investigación (Fernández, 2020). De esta manera, este estudio tiene justificación teórica porque se ha desarrollado una importante teoría que explican estas variables, cuyo aporte podrá ser de mucha utilidad para aquellos investigadores que motivados en la gestión pública y solución de problemas del ciudadano encaren el problema desde otras aristas o enfoques.

Una justificación práctica, refiere del beneficio o aporte directo en relación a la solución de los problemas planteados (Fernández, 2020); de esta forma, tiene justificación práctica porque sus resultados serán el insumo importante para el diseño de estrategias que permitan que los ciudadanos puedan tener la atención ciudadana que merecen, porque ello representa, tiempo, dinero y calidad de sus vidas. Es importante que las autoridades tomen en cuenta estos estudios a fin de que puedan documentarse de la realidad de estas poblaciones en las que el gobierno digital aún no ha logrado cubrir con las demandas ciudadanas.

Así también, la justificación metodológica refiere del aporte sobre nueva instrumentación, o métodos para la investigación (Fernández, 2020); de acuerdo a ello, este estudio también presenta justificación metodológica, debido a que sus instrumentos tendrán validez y confiabilidad, lo que en principio asegura que la recolección de datos se ajuste a la realidad siguiendo el abordaje metodológico para cumplir con ello y que también servirá a futuros investigadores como un modelo a seguir.

En relación a los objetivos, se planteó el objetivo general: determinar la relación entre gobierno digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022; de la misma manera, se plantearon los objetivos específicos: a) establecer la relación entre presencia digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022; b) establecer la relación entre interacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022; c) establecer la relación entre transacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022; d) establecer la relación entre transformación digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.

En cuanto a las hipótesis, se formuló la hipótesis general: existe relación entre gobierno digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022; de la misma manera, se formularon las hipótesis específicas: a) existe relación entre presencia digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022; b) existe relación entre interacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022; c) existe relación entre transacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022; y, d) existe relación entre transformación digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se han revisado trabajos previos y en el ámbito nacional se mencionan los siguientes: Mayanga (2022) realizó un estudio acerca del problema relacionado con la atención al ciudadano y planteó como objetivo determinar su vinculación con el gobierno digital; en virtud de ello, desarrolló un estudio cuantitativo y correlacional investigando en una muestra de 364 ciudadanos del pueblo de Pitipo; y en cuanto a los resultados, el 22.7% de entrevistados que considera malo el nivel del gobierno digital, también considera que la atención al ciudadano es mala; y por otro lado, la significancia obtenida fue igual a 0.000 con lo que se comprobó que existe relación entre el gobierno digital y la atención al ciudadano; además obtuvo $Rho = 0.678$ mediante el cual estableció una correlación positiva. En cuanto al aporte de este estudio, se encuentra el aspecto metodológico correlacional, entre las mismas variables de estudio vinculado al problema analizado en el que, además, señalo que, debido a la relación entre estas, es importante el gobierno digital para afianzar la atención del ciudadano en tiempos en los que el empleo de la tecnología facilita la comunicación, reduce tiempos y costos.

También, Núñez (2022) realizó un estudio preocupado por la atención al ciudadano, por lo que planteó como objetivo determinar el vínculo de la atención con el gobierno electrónico; para ello se basó en las investigaciones cuantitativas y correlacionales, tomando en cuenta una muestra de 120 ciudadanos y en cuanto a los resultados obtenidos, un 95.8% percibió como bueno el nivel de gobierno electrónico, el 85.8% percibió como bueno el nivel de atención al ciudadano; además, la significancia obtenida fue igual a 0.000 con lo que se comprobó que existe relación entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano; además obtuvo $Rho = 0.919$ mediante el cual concluyó estableciendo una correlación positiva muy alta. Cuyo aporte a la investigación radica en el aspecto metodológico empleado que es correlacional y de los resultados útiles para la discusión.

De la misma manera, Acevedo (2021) investigó sobre la problemática de la atención al ciudadano en una institución pública y planteó como objetivo establecer su relación con el gobierno electrónico; en relación a ello, desarrolló su investigación según el enfoque cuantitativo correlacional considerando una muestra de 277 usuarios; y en cuanto a los resultados, el 73.3% de entrevistados percibieron

como eficiente el gobierno electrónico, y el 69.3% percibieron como eficiente la atención al ciudadano; y por otro lado, la significancia obtenida fue igual a 0.000 con lo que se comprobó que existe relación entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano; además obtuvo $Rho = 0.835$ mediante el cual concluyó una correlación positiva considerable entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano, cuyo aporte a la investigación es la parte metodológica del tratamiento de la correlación entre las mismas variables; por otro lado, se señala el factor de confianza en el gobierno electrónico.

Por su parte, Ruiz (2021) con la preocupación en la satisfacción de usuarios de un gobierno regional, planteó como objetivo determinar su relación con el gobierno digital a partir de un estudio cuantitativo correlacional con muestra igual a 50 usuarios; y respecto de los resultados, el 39% de entrevistado percibe de nivel medio el gobierno digital, el 56% percibió como nivel medio la satisfacción; además, obtuvo una significancia igual a 0.000 con lo que se comprobó que existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción al usuario; además obtuvo $Rho = 0.818$ mediante el cual concluyó estableciendo una correlación positiva alta. El aporte, de esta investigación señala la importancia del gobierno digital en escenarios de emergencia como la vida debido al Covid-19 en el que se hace necesario los recursos digitales y tecnológicos para brindar los servicios a los ciudadanos.

De igual forma, Nugkuag (2021) desarrolló un estudio en Ica, con la finalidad de conocer cómo es que la gestión administrativa se relaciona con el gobierno digital. De acuerdo a ello, la investigación tuvo un enfoque cualitativo, trabajando con una muestra de 7 colaboradores entre jefes y gerentes administrativos a quienes luego de las entrevistas realizadas, concluye que la gestión administrativa tiene relación con el gobierno digital. De acuerdo al autor, esto se debe a que el área administrativa que tienen a cargo los módulos administrativos del gobierno digital han manejado en tiempos adecuados. El aporte de esta investigación señala la importancia del gobierno digital como acercamiento de los servicios públicos que acercan al ciudadano, sin embargo, la labor administrativa debe procurar que se gestionen adecuadamente estos servicios y sean más accesibles, ya que depende de la red internet.

Respecto de antecedentes de corte internacional, se mencionan a los siguientes aportes: Encarnación et al. (2021) realizaron un estudio acerca del

gobierno electrónico y la participación ciudadana en el Ecuador y para ello desarrolló una investigación cualitativa en la que señaló que la implementación del gobierno electrónico es un medio adecuado para nuestros tiempos que permite al gobierno pueda dar a conocer las políticas públicas que ejecuta, así también contribuye con la transparencia de sus acciones. Esta investigación concluye señalando la importancia de las TIC como medios de empoderamiento para la comunicación. El aporte de este estudio señala que el gobierno electrónico ha llegado con la intención de tener una mayor participación ciudadana.

Por su parte, Ibagón et al. (2020) realizaron un estudio con la pretensión de formular una estrategia para optimizar el proceso y mejorar la atención del ciudadano y bajo esa premisa, este estudio cualitativo en que describe que la atención al ciudadano integrado a las entidades públicas deben garantizar el cumplimiento de aspectos relacionados con planeación estratégica y otros a fin de dar mayor cobertura. Este estudio concluye señalando que las entidades públicas deben enfocarse en estrategias para favorecer la atención al ciudadano; además como aporte al estudio, remarca, además, que los servicios prestados deben cumplir con una amplia cobertura, de lo contrario no podrá ser útil la atención ciudadana.

También, Vizcarra et al. (2020) desarrollaron un estudio sobre el gobierno electrónico y la participación ciudadana por lo que elaboraron un estudio cuantitativo correlacional en una muestra de 197 ciudadanos cuyos resultados evidencian una significancia igual a 0.000 y menor a 0.05 con un Rho de Spearman igual a 0.824 concluyendo que existe relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana; cuyo aporte se basa en el fundamento teórico y la comprensión de las variables de estudio, en especial sobre la participación ciudadana ofreciendo una visión desde diversos enfoques, señalando además, la importancia de la participación como ciudadanos y del involucramiento en lo público.

De igual manera, Gómez y Rodríguez (2018) propusieron indagar sobre los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en una gobernación colombiana y para efectuar este estudio, llevó a cabo una investigación descriptiva tanto para conocer sobre los mecanismos para mejorar la atención como la atención misma que tiene el ciudadano. Los resultados de este estudio evidenciaron que mediante

el sistema web registraron 222 peticiones, 1807 preguntas, 1129 sugerencias entre otras solicitudes, lo que demostró mayor eficiencia y acercamiento de la población.

Asimismo, Arteaga (2017) elaboró un estudio con la finalidad de investigar Gobernanza electrónica y participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas desarrollando una investigación cualitativa señalando que, en la nueva gestión pública, la mejor manera de acercar al ciudadano para dar respuesta a las necesidades, es a través del uso de las tecnologías de información, siendo la gobernanza electrónica una alternativa para el desarrollo de políticas públicas.

En relación a la **primera variable de gobierno digital**, la OECD (citado por Naser, 2021) propone tres enfoques: el primero en el que se define como la aplicación de las tecnologías digitales como mecanismo de eficiencia de productos y servicios; la segunda se refiere a las estrategias centradas en las personas, para cumplir con necesidades de usuarios y realizar mejoras en la prestación de servicios; y, una tercera estrategia enfocada por el impulso de las personas, para fomentar la transformación digital y para que los gobiernos puedan generar mayor valor público.

Respeto de los factores determinantes en el gobierno digital, Cruz (2018) manifestó que existen factores tanto positivos como negativos: entre los positivos, se encuentran la independencia administrativa a nivel gubernamental, la centralización de planificación y políticas a nivel de TIC; y entre las negativas, se expresan cambios de naturaleza jurídica, entre otros.

Para, Toro et al. (2020) han realizado una compilación sobre la aplicación del gobierno digital y de cómo esta ha beneficiado a la sociedad manifestando que una implementación y adecuado empleo del gobierno digital, mejoran los servicios públicos, permite que el estado sea más eficiente y se incentiva la transparencia.

Según Waissbluth (2021) conforme avanza la tecnología, el gobierno electrónico, fue transformándose a lo digital, permitiendo una mayor interacción del estado hacia el ciudadano, identificándose cinco etapas en el desarrollo del gobierno digital: a) la dotación de infraestructura tecnológica que permita diseñar y mantener los servicios digitales; b) el rediseño de procesos mediante aplicaciones web para ofertar los servicios públicos; c) el desarrollo de infraestructura compartida, para que los usuarios puedan acceder a ellas; d) la transformación en

la relación del estado-ciudadano; y, e) la inclusión de tecnologías para mejorar los procesos del estado.

En relación a las concepciones del gobierno digital, destacan nociones como motor de transformación de la administración pública a favor de un crecimiento económico y satisfacción de la ciudadanía; así también, se relaciona con la transparencia, la confianza ciudadana, la eficiencia de la gestión pública, la inclusión de los ciudadanos; así también, se cómo el impulso de la transformación digital que debe responder a las necesidades de la ciudadanía mediante servicios públicos digitales eficientes (Enríquez y Sáenz, 2022).

El gobierno digital, es un mecanismo que se emplea en las políticas públicas para poner en práctica decisiones de acercamiento al ciudadano se los servicios que el estado proporciona (Scholl, 2021). La variable gobierno digital, se puede valorar a partir de sus dimensiones: presencia, interacción, transacción y transformación digital (Wolpes, 2022).

La dimensión presencia digital, se define como la presencia informacional de una institución gubernamental a través de los sitios web (Salvador et al., 2020). De igual forma, Rupérez (2017) afirmó que la presencia digital se refiere al empleo de las TIC por parte de las instituciones públicas con la finalidad de cubrir con cierta información orientada hacia el ciudadano. Así también, Diéguez et al. (2017) refiere que la presencia implica que los servicios públicos estén dispuestos para acceder a ellos digitalmente, ya sea a través de un sistema web u otro medio.

La dimensión interacción digital, se define como la interacción que existe entre el gobierno, y la ciudadanía, y las demás entidades gubernamentales a través de los medios digitales (Salvador et al., 2020). Esta interacción, implica una mayor capacidad de los servicios públicos online a no solo remitirse a compartir información, sino también a contactar con algún servicio o funcionario, o a registrar una solicitud o descargar información, entre otras (Rupérez, 2017).

La dimensión transacción digital, se define como como las operaciones de transacción mediante el cual, los ciudadanos realizan pagos por servicios que ofrece la entidad (Salvador et al., 2020). De acuerdo con Pinho (2020) las transacciones digitales son operaciones que se producen por las prestaciones de la entidad a través de un recurso web al cual acude el ciudadano como punto de acceso para satisfacer necesidades.

La dimensión transformación digital, que se define como la participación de la ciudadanía mediante los medios digitales (Salvador et al., 2020). De acuerdo con Cuenca et al. (2020) la transformación digital no solo se refiere al aspecto tecnológico, sino también a las capacidades digitales que se debe poseer para transformar.

En relación a la **segunda variable de atención al ciudadano**, Bolaños, 2015 (citado por Cubas y Heredia 2021) refiere que la atención al ciudadano refleja una percepción sobre su calidad porque el ciudadano espera que se le brinde un servicio con buena atención y respondiendo a sus necesidades. La atención al ciudadano es un tema muy importante, porque la gestión pública se orienta hacia el ciudadano, a responder con mayor eficiencia las necesidades de las personas, por tanto, las personas merecen recibir un trato justo, atento, digno (Charry y Flores, 2021).

De acuerdo con Arobes et al. (2015) existen nueve componentes o factores en la atención al ciudadano: La primera, son las estrategias y organización; para cumplir con una atención adecuada al ciudadano requiere del planteamiento de estrategias y de la organización interna, a través de los cuales se dictan las directrices para convocar los esfuerzos para lograr una atención que garantice la calidad al ciudadano; en segundo lugar, se encuentra el conocimiento de la ciudadanía-usuario; para satisfacer los requerimientos de la ciudadanía, es necesario conocer al ciudadano y su realidad, por lo que las herramientas públicas que se deben de usar, deben responder al grupo de ciudadanos localizados mediante un estudio previo para que las políticas públicas que se diseñen tengan eficiencia sobre la ciudadanía (Díaz, 2017).

El tercer componente corresponde al respecto de la accesibilidad y canales de atención, se refiere a la forma que el ciudadano tiene para acceder a los distintos canales de atención con los que cuenta las entidades públicas, de esta forma, los canales de acceso son: presencial, virtual, telefónico y móvil mediante el cual, los ciudadanos pueden iniciar un trámite administrativo (Arobes et al., 2015); además la accesibilidad y los canales de atención a través de las tecnologías de información permiten acercar al ciudadano y la información a la cual acceden los ciudadanos permiten lograr los objetivos del gobierno abierto (Vera, 2018); en relación a la infraestructura mobiliario y equipamiento, se refiere a las características o

cualidades físicas con las que cuenta las entidades públicas y están disponibles para la atención al ciudadano (Cruz, 2021).

Respecto del personal de atención, este estándar explica que uno de los elementos del proceso de atención, es la del personal encargado de atender y orientar al ciudadano, por lo que para cumplir con esta función ha de ser capacitado, o inducido en temas de atención de los servicios públicos (Arobes et al., 2015); y, respecto de la transparencia y el acceso a la información pública, brindar una atención al cliente que sea adecuada, se requiere que haya acceso a la información pública, esto es, el ciudadano debe poder acceder a ella, y por otro lado, la transparencia indica que lo que se informa, debe ser verídico, transparente, a fin de sincerar las acciones del gobierno sobre las políticas públicas; es decir la rendición de cuentas (Fierro, 2018).

En relación con la medición de la gestión, se busca que la atención al ciudadano sea evaluada a partir de la satisfacción del ciudadano con la finalidad de realizar las mejoras apropiadas para lograr mayor satisfacción (Arobes et al., 2015); así la satisfacción del ciudadano significa una valoración sobre la razón de ser del gobierno digital en relación con el fortalecimiento de la democracia y con la solución a los problemas ciudadanos (Medina et al., 2021); en cuanto los reclamos y sugerencias, es el medio para que los ciudadanos puedan expresar libremente sus quejas, inconformidades, en relación a los servicios públicos; y debe ser el instrumento ciudadano para el ejercicio de sus derechos (Vegas, 2017).

La atención al ciudadano es la suma de prestaciones en relación a servicios a de la entidad pública impactando en la vida de la sociedad (Arobes et al., 2015). La atención a la ciudadanía, se puede evaluar según dos dimensiones: simplificación administrativa y satisfacción del usuario.

En cuanto a la simplificación administrativa, se refiere a todas las iniciativas que el estado aplica para la atención del ciudadano, es decir, desde poner un personal para la atención, la orientación; así también en relación a los pagos por los servicios (Arobes et al., 2015). De acuerdo con Ferney y Gallo (2019) afirmaron que la simplificación administrativa puede considerarse como una herramienta para que el ciudadano acceda a un servicio más eficiente, así también se considera como una política pública, puesto que es parte integral de la modernización de toda la administración pública, así también puede referirse a un compendio normativo,

es decir, una norma que se debe de cumplir en la gestión pública para satisfacer necesidades de los ciudadanos.

En relación a la satisfacción del usuario o ciudadano, Medina et al. (2021) mencionaron que es un aspecto de tipo emocional, pero que obedece a la efectividad del gobierno digital o electrónico, esto quiere decir, la calidad de los servicios que se ofrece por una plataforma digital, a la accesibilidad de la información, y de las respuestas que espera el ciudadano. Cuando el ciudadano percibe que estos servicios que se ofrecen digitalmente no responden a sus expectativas, los ciudadanos se sienten frustrados y expresan su insatisfacción (Montecinos y Contreras, 2019). De acuerdo con Calle (2021) la satisfacción del ciudadano es una valoración sobre los servicios públicos digitales en la medida en la que estos cumplan con las necesidades ciudadanas; es decir, que la satisfacción ciudadana va a depender de la eficiencia de los servicios ciudadanos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque

Esta investigación pertenece al paradigma positivista y es de enfoque cuantitativo. Los estudios cuantitativos buscan cuantificar las variables bajo un proceso sistemático, controlado (Ortega et al., 2021). En este estudio, se realizan mediciones a las variables de estudio con la finalidad de evaluar si existe entre ellos o no una relación de tipo estadística.

Tipo

Esta investigación es de tipo básica, debido a que su propósito es lograr comprender los fenómenos de estudio a partir de la revisión o indagación de la teoría generando nuevos conocimientos y además se caracteriza porque no tiene fines prácticos (Ñaupas et al., 2018). En este estudio, se realizará una indagación a través de la observación y medición mediante instrumentos para conocer lo que el ciudadano piensa y percibe respecto del gobierno digital.

Diseño

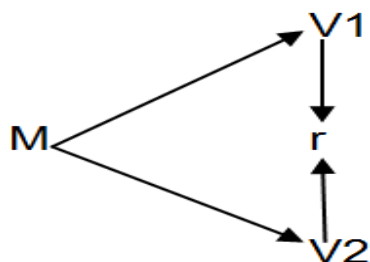
El diseño de este estudio según Hernández y Mendoza (2018) es no experimental transversal y se caracteriza porque en este tipo de indagaciones no existe manipulación de las variables, porque se realizan en función de la observación y es transversal porque las mediciones se realizan en un determinado momento.

Nivel

Así también, esta investigación es de nivel correlacional cuyo propósito es establecer la relación entre las dos variables de estudio, así en este estudio, se busca identificar si existe la relación entre (Hernández et al., 2014).

Figura 1

Esquema del diseño correlacional



En el que:

M: Representa la muestra

V1: Es la variable 1: Gobierno digital

V2: Es la variable 2: Atención al ciudadano

r: Relación

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital

Definición conceptual

El gobierno digital, es un mecanismo que se emplea en las políticas públicas para poner en práctica decisiones de acercamiento al ciudadano se los servicios que el estado proporciona (Scholl, 2021).

Definición operacional

El gobierno digital se medirá mediante un cuestionario de 15 preguntas según las dimensiones: presencia, interacción, transacción y transformación. Las preguntas tendrán escala ordinal de Likert con cinco opciones de respuesta politómica: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Indicadores por dimensión: a) presencia digital (información, estructura); b) interacción digital (procesos, comunicación); c) transacción digital (acceso desde dispositivos, tramite online); d) transformación digital (integración, interrelación).

Escala: politómica ordinal

Variable 2: Atención al ciudadano

Definición conceptual

La atención al ciudadano es la suma de prestaciones en relación a servicios a de la entidad pública impactando en la vida de la sociedad (Arobes et al., 2015).

Definición operacional

La atención al ciudadano se medirá mediante cuestionario de 15 reactivos de acuerdo con las nueve dimensiones: simplificación administrativa y satisfacción del usuario. Las respuestas son politómicas en escala de Likert de cinco opciones: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Indicadores por dimensión: a) Simplificación Administrativa (Nivel de capacitación de servidores, Priorización de servicios y procedimientos, Eliminación de procedimientos innecesarios, y Reducción de plazos para atender solicitudes); b) Satisfacción de los usuarios (confiabilidad y accesibilidad de los usuarios, nivel de uso de las tics, confidencialidad y seguridad de la información, nivel de calidad de atención y satisfacción de los servicios).

Escala: politómica ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población de este estudio, estará conformada por 202 ciudadanos de Iquitos. Esta cantidad es un estimado, teniendo en cuenta que, de acuerdo con el censo 2017 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) la población de Iquitos fue de 146 853 h; 36 101 h pertenecen entre 15 y 29 años, 31 868 h pertenecen entre 30 a 44 años; 29 670 h pertenecen a 45 años a 64 años (INEI, 2018). Debido a que se encuestarán a mayores de 18 años, la población está conformada por un estimado de 97 639 h.

Por población de estudio, se conoce como el conjunto de unidades de estudio que contienen y comparten similares cualidades (Vigil, 2018).

Criterio de inclusión

Se incluyen a ciudadanos de ambos sexos, que radican en Iquitos, y son usuarios del gobierno digital del municipio, los ciudadanos deben ser mayores de 18 años y menores a 64 años.

Criterios de exclusión

Se excluyen a ciudadanos que no cuenten con acceso al gobierno digital.

Muestra

La muestra de estudio, estará conformada por 202 ciudadanos de Iquitos. Según Arroyo (2020) una muestra es aquel subgrupo de la población, siendo en tamaño representativo manteniendo las cualidades.

Muestreo

El muestreo será no probabilístico intencional. Es probabilístico porque no existe o no se usa la probabilidad para la elección de los participantes, y es intencional porque obedece a criterios del investigador (Liberty, 2021). Por esta razón, como

no se tiene un tamaño de población conocido, y solo se tiene referencias del año 2017 del último censo realizado en ese año, se tomó en cuenta una estimación de 202 ciudadanos para el presente estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se usará la encuesta como la técnica más apropiada, y el cuestionario como el instrumento adecuado para el propósito del estudio. De acuerdo con Salesa (2020) la encuesta es un procedimiento que se utiliza para recopilar datos de una población determinada; y, el cuestionario es un registro que se emplea para recabar información que proviene de la encuesta.

Para medir la variable gobierno digital se utilizará el cuestionario desarrollado por Ojeda (2021) quien ha diseñado el cuestionario en relación a cuatro dimensiones: presencia, interacción, transacción y transformación digital. El cuestionario está conformado por 15 ítems, con escala en Likert de cinco opciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. En relación a la validez de este instrumento, el autor presenta evidencia sobre el juicio de expertos que valoraron el cuestionario como aplicable; y respecto de la confiabilidad alfa de Cronbach, se obtuvo mediante prueba piloto y fue igual a 0.918 considerado altamente confiable.

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento gobierno digital

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir el gobierno digital
Autor(es):	Ojeda (2021)
Año:	2021
Objetivo:	Evaluar la atención al ciudadano
N° ítem:	15
Administración:	Individual
Duración:	20 min. Aprox.

Para medir la variable atención al ciudadano se utilizará el cuestionario desarrollado por Adrianzen (2022) quien ha diseñado el cuestionario en relación a

dos dimensiones: simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios. El cuestionario está conformado por 15 ítems, con escala en Likert de cinco opciones: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo. En relación a la validez de este instrumento, el autor presenta evidencia sobre el juicio de 10 expertos que valoraron el cuestionario como aplicable; y respecto de la confiabilidad alfa de Cronbach fue igual a 0.969 considerándolo de alta confiabilidad.

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento atención al ciudadano

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la atención al ciudadano
Autor(es):	Adrianzen (2022)
Año:	2022
Objetivo:	Evaluar la atención al ciudadano
Nº ítem:	15
Administración:	Individual
Duración:	20 min. Aprox.

Validez

La validez se refiere a un criterio de rigurosidad de los instrumentos que indica que el instrumento mide para lo que ha sido diseñado medir; en ese sentido, el instrumento es válido para una determinada situación y para una población concreta (Acevedo, 2021). Esto significa que el instrumento para que sea válido, lo es para un determinado contexto y población; y si se pretende medir con el mismo instrumento a otra población un contexto diferente, el instrumento no será válido.

Confiabilidad

La confiabilidad refiere a qué tan consistente son los resultados cuando el instrumento se aplica en las mismas circunstancias y si los resultados son consistentes, el instrumento será confiable (Acevedo, 2021).

3.5. Procedimientos

La forma en la que se realizará o recopilar datos será online a través de un formulario de Google y será compartida mediante WhatsApp.

Se encuestaron a los ciudadanos en la calle, y para ello, se realizará una previa sensibilización para motivar su participación a la encuesta.

Se enviará el link o enlace de la encuesta para su llenado y una vez concluida esta etapa, se cierran las encuestas y se preparan para su procesamiento.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizaron dos tipos de análisis: descriptivo e inferencial.

En relación al análisis descriptivo, se realizó la distribución de frecuencias para analizar descriptivamente acerca de las variables de estudio y se presentaron tablas y gráficos que la representen (Serna y Pareja, 2020).

En cuanto al análisis inferencial, se realizaron procedimientos estadísticos para probar las hipótesis planteadas, para ello, según las pruebas paramétricas o no paramétricas existen estadísticos que son utilizados como por ejemplo Rho de Spearman y Tau b de Kendall en el caso de pruebas no paramétricas cuando las variables son categóricas ordinales (Mias, 2018).

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación, se ha tomado en cuenta los aspectos éticos relativos a la investigación y que se han señalado en el código de ética de la Universidad César Vallejo (UCV, 2020): a) respeto a la autonomía, cuyo principio vela por el respeto de las personas en su integridad y en el de sus derecho; de esta forma en la presente investigación se respetará la decisión de los ciudadanos, en su libre elección de participar o no, de continuar o no con el estudio; b) beneficencia, que refiere al beneficio que han de obtener los participantes; c) no maleficencia, que implica no poner en riesgo a los participantes; y d) consentimiento informado a través del cual, los participantes expresan su libre voluntad de participar. A través del consentimiento, se le explica al ciudadano sobre los beneficios y riesgos de la investigación, el propósito y todo lo relacionado con la encuesta y una vez que el ciudadano acepta su participación se entiende que ha expresado su consentimiento.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

Tabla cruzada entre los niveles de gobierno digital y atención al ciudadano

		Atención al ciudadano			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gobierno digital	Deficiente	22 10,9%	0 0,0%	0 0,0%	22 10,9%
	Regular	40 19,8%	91 45,0%	4 2,0%	135 66,8%
	Muy buena	2 1,0%	7 3,5%	36 17,8%	45 22,3%
Total		0 0,0%	64 31,7%	98 48,5%	40 19,8%

En la tabla 3, se exponen los resultados descriptivos de la tabla cruzada observándose que, del total de ciudadanos encuestados, el 66.8% de ciudadanos consideraron de nivel regular el gobierno digital, el 22.3% de nivel muy bueno y el 10.9% de nivel deficiente. Del mismo modo, se observa que, del total de ciudadanos encuestados, el 48.5% de ciudadanos consideraron de nivel alto la atención al ciudadano, respecto del 31,7% que consideraron de nivel medio. Así también se observa, que el 10.9% de ciudadanos que considera deficiente el nivel de gobierno digital, también considera de nivel bajo la atención al ciudadano; el 45% que considera de nivel regular el gobierno digital, también considera de nivel medio la atención ciudadana y el 17.8% de ciudadanos que considera el nivel de gobierno digital como muy bueno, también considera que la atención es de nivel alto.

Tabla 4*Tabla cruzada entre los niveles de presencia digital y atención al ciudadano*

		Atención al ciudadano			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Presencia digital	Deficiente	23	9	0	32
		11,4%	4,5%	0,0%	15,8%
	Regular	33	67	4	104
		16,3%	33,2%	2,0%	51,5%
	Muy buena	8	22	36	66
		4,0%	10,9%	17,8%	32,7%
Total		64	98	40	202
		31,7%	48,5%	19,8%	100,0%

En la tabla 4, se observa que, del 15.8% de encuestados que indicaron que la presencia digital tiene un nivel deficiente, el 11.4% de encuestados evidenciaron un nivel bajo en la atención ciudadana, y el 4.5% de encuestados presentaron un nivel medio; de similar forma, del 51.5% de encuestados que indicaron un nivel regular de la presencia digital, el 16.3% de informantes presentaron un nivel bajo en la atención al ciudadano, el 33.2% de encuestados indicaron un nivel medio y el 2.0% evidenciaron un nivel alto; del mismo modo, del 32.7% de encuestados que manifestaron un nivel muy bueno de la presencia digital, el 4.0% indicaron un nivel bajo en la atención al ciudadano, el 10.9% de encuestados refirieron un nivel regular y, el 17.8% indicaron un nivel alto de atención ciudadana.

Tabla 5*Tabla cruzada entre los niveles de interacción digital y atención al ciudadano*

		Atención al ciudadano			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Interacción digital	Deficiente	48	20	0	68
		23,8%	9,9%	0,0%	33,7%
	Regular	15	75	16	106
		7,4%	37,1%	7,9%	52,5%
	Muy buena	1	3	24	28
		0,5%	1,5%	11,9%	13,9%
Total		64	98	40	202
		31,7%	48,5%	19,8%	100,0%

En la tabla 5, del 33.7% de encuestados indicaron un nivel deficiente en la interacción digital, el 23.8% presentaron un nivel bajo en la atención ciudadana, el 9.9% evidenciaron un nivel medio; del 52.5% de encuestados que indicaron un nivel regular en la interacción digital, el 7.4% de encuestados manifestaron un nivel bajo en la atención al ciudadano, el 37.1% presentaron un nivel medio y el 7.9% indicaron un nivel alto; de igual manera, del 13.9% de encuestados que indicaron muy buena la interacción digital, el 0.5% refirieron un nivel bajo en la atención ciudadana, el 1.5% presentaron un nivel medio y un 11.9% presento un nivel alto en la atención al ciudadano.

Tabla 6*Tabla cruzada entre los niveles de transacción digital y atención al ciudadano*

		Atención al ciudadano			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Transacción digital	Deficiente	27	16	0	43
		13,4%	7,9%	0,0%	21,3%
	Regular	36	76	9	121
		17,8%	37,6%	4,5%	59,9%
	Muy buena	1	6	31	38
		0,5%	3,0%	15,3%	18,8%
Total		64	98	40	202
		31,7%	48,5%	19,8%	100,0%

En la tabla 6, se observa que, del 21.3% de encuestados que indicaron un nivel deficiente la transacción digital, el 13.4% de encuestados refirieron la atención al ciudadano de nivel bajo, el 7.9% indicaron un nivel medio; del mismo modo, del 59.9% de encuestados que indicaron un nivel regular en la transacción digital, el 17.8% de encuestados manifestaron un nivel bajo en la atención ciudadana, el 37.6% refirieron un nivel medio y el 4.5% percibieron un nivel alto; así también, del 18.8% de encuestados que mostraron un nivel muy bueno en la transacción digital, el 0.5% indicaron un nivel bajo en la atención ciudadana, el 3.0% refirieron un nivel medio y el 15.3% indicaron un nivel alto.

Tabla 7*Tabla cruzada entre los niveles de transformación digital y atención al ciudadano*

		Atención al ciudadano			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Transformación digital	Deficiente	27 13,4%	16 7,9%	0 0,0%	43 21,3%
	Regular	36 17,8%	76 37,6%	9 4,5%	121 59,9%
	Muy buena	1 0,5%	6 3,0%	31 15,3%	38 18,8%
	Total	64 31,7%	98 48,5%	40 19,8%	202 100,0%

En la tabla 7, se muestra que del 21.3% de encuestados que percibieron un nivel deficiente en la transformación digital, el 13.4% indicaron un nivel bajo en la atención del ciudadano, el 7.9% refirieron un nivel medio; del mismo modo, del 59.9% de encuestados que presentaron un nivel regular en la transformación digital, el 17.8% refirieron un nivel bajo en la atención al ciudadano, el 37.6% refirieron un nivel medio y el 4.5% mostraron un nivel alto; así también, del 18.8% de encuestados que percibieron de nivel muy bueno la transformación digital, el 0.5% evidencio un nivel bajo en la atención ciudadana, el 3.0% indicaron un nivel medio y el 15.3% un nivel bajo.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Ho: La muestra presenta distribución normal

Ha: La muestra no presenta distribución normal

Regla de decisión

Si Sig. < 0.05 se acepta la hipótesis alterna

Si Sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula

Tabla 8

Supuesto de normalidad KS

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	,098	202	,000
Atención al ciudadano	,112	202	,000

En la tabla 8, se puede apreciar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que permite determinar si las muestras tienen o no distribución normal. Debido a ello, se puede observar que en ambas muestras la significancia obtenida es menor al parámetro del 5% por tanto para ambos casos, se evidencia que los datos no presentan distribución normal, por lo tanto, le corresponden pruebas no paramétricas justificándose el empleo de Rho de Spearman para pruebas correlacionales.

Prueba de hipótesis general

Ho. No existe relación entre gobierno digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.

Ha. Existe relación entre gobierno digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.

Regla de decisión

Si Sig. < 0.05 se acepta la hipótesis alterna

Si Sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula

Tabla 9

Correlación entre gobierno digital y atención al ciudadano

		Gobierno digital	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Gobierno digital	1.000	,799
	Coef. de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	202	202
Atención al ciudadano	Atención al ciudadano	,799	1.000
	Coef. de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	202	202

En la tabla 9, se puede apreciar que la significancia lograda mediante la evaluación, es igual a 0.000 siendo un valor menor a 0.05, remite la aceptación de la hipótesis alterna por tal motivo, existe relación entre el gobierno digital y la atención al ciudadano cuyo grado de correlación Rho igual a 0.799 indica una correlación positiva.

Prueba de la hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre presencia digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.

H_a. Existe relación entre presencia digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.

Tabla 10

Correlación entre presencia digital y atención al ciudadano

		Presencia digital	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Presencia digital	1.000	,594
	Coef. de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	202	202
Atención al ciudadano	Atención al ciudadano	,594	1.000
	Coef. de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	202	202

En la tabla 10, se puede apreciar que la significancia lograda mediante la evaluación, es igual a 0.000 siendo un valor menor a 0.05, remite la aceptación de la hipótesis alterna por tal motivo, existe relación entre la presencia digital y la atención al ciudadano cuyo grado de correlación Rho igual a 0.594 indica una correlación positiva.

Prueba de la hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre interacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.

H_a. Existe relación entre interacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.

Tabla 11

Correlación entre interacción digital y atención al ciudadano

		Interacción digital	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Interacción digital	1.000	,795
	Coef. de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	202	202
	N	,795	1.000
Atención al ciudadano	Interacción digital	,000	.
	Coef. de correlación	,000	202
	Sig. (bilateral)		
	N		

En la tabla 11, se puede apreciar que la significancia lograda mediante la evaluación, es igual a 0.000 siendo un valor menor a 0.05, remite la aceptación de la hipótesis alterna por tal motivo, existe relación entre la interacción digital y la atención al ciudadano cuyo grado de correlación Rho igual a 0.795 indica una correlación positiva.

Prueba de la hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre transacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.

H_a. Existe relación entre transacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.

Tabla 12

Correlación entre transacción digital y atención al ciudadano

			<i>Transacción digital</i>	<i>Atención al ciudadano</i>
Rho de Spearman	<i>Transacción digital</i>	Coef. de correlación	1.000	,670
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	202	202
	<i>Atención al ciudadano</i>	Coef. de correlación	,670	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	202	202

En la tabla 12, se puede apreciar que la significancia lograda mediante la evaluación, es igual a 0.000 siendo un valor menor a 0.05, remite la aceptación de la hipótesis alterna por tal motivo, existe relación entre la transacción digital y la atención al ciudadano cuyo grado de correlación Rho igual a 0.670 indica una correlación positiva.

Prueba de la hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre transformación digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.

H_a. Existe relación entre transformación digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.

Tabla 13

Correlación entre transformación digital y atención al ciudadano

			<i>Transformación digital</i>	<i>Atención al ciudadano</i>
Rho de Spearman	<i>Transformación digital</i>	Coef. de correlación	1.000	,588
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	202	202
	<i>Atención al ciudadano</i>	Coef. de correlación	,588	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	202	202

En la tabla 13, se puede apreciar que la significancia lograda mediante la evaluación, es igual a 0.000 siendo un valor menor a 0.05, remite la aceptación de la hipótesis alterna por tal motivo, existe relación entre la transformación digital y la atención al ciudadano cuyo grado de correlación Rho igual a 0.588 indica una correlación positiva.

V. DISCUSIÓN

En correspondencia con el objetivo general que se planteó con la finalidad de poder establecer un vínculo entre el gobierno digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022, se confirmó mediante la prueba de hipótesis general que existe correlación entre ambas variables mediante la comparación de la significancia ($\text{Sig.} = 0.000$) con el parámetro 5% (0.05) resultando ser menor, por lo que se aceptó la hipótesis alterna. Además, Rho de Spearman fue igual a 0.799 demostrando una correlación positiva considerable. En relación al resultado inferencial, se demuestra un grado de correspondencia alto, que implica que, a mayor desarrollo del gobierno digital, mayor será la atención del ciudadano, y por el contrario una deficiencia en el gobierno digital, se traduce en una baja percepción sobre la atención al ciudadano; y, de acuerdo con los resultados descriptivos, se pudo evidenciar que mientras que para el 10.9% de ciudadanos encuestados el nivel de gobierno digital fue deficiente, el nivel de la atención fue baja, del mismo modo, cuando el 45.0% de ciudadanos indicaron que existe un nivel regular de gobierno digital, también presentaron un nivel medio en la atención ciudadana, y de similar forma, para el 17.8% de ciudadanos que indicaron una referencia muy buena sobre el gobierno digital, indicaron también que la atención al ciudadano es de nivel alto. Por otro lado, también se pudo evidenciar que mientras el nivel de gobierno digital es regular para el 66.8%, el nivel predominante en la atención al ciudadano lo representa el 48.5% en el nivel alto. Este resultado evidencia que aun el gobierno digital no traduce en un porcentaje mayor al 50% de ciudadanos satisfechos.

El resultado logrado es similar al de Mayanga (2022) quien en la prueba de hipótesis de su investigación ha conseguido una significancia igual a 0.000 y un Rho de Spearman igual a 0.678; este último resultado si bien es positivo, y concuerda en dirección, la intensidad con la que se correlaciona es menor con lo obtenido en la investigación; por otro lado, este autor señala que es muy importante el gobierno electrónico para brindar a la ciudadanía con mayor eficacia información relacionada con los servicios públicos, pero para que este se dé, es preciso que el gobierno digital deba que ser accesible a la ciudadanía.

Otros resultados corresponden a trabajos de Núñez (2022) al establecer relación entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano a partir de la significancia igual a 0.000 y rho de Spearman igual a 0.919. Si bien, este investigador tiene un resultado similar para la significancia y coincide en establecer la relación entre las variables, la correlación es bastante alta y diverge de los resultados. Además de estos resultados, a nivel descriptivo el autor reportó que un 95.8% de ciudadanos consideran de nivel alto el gobierno electrónico y un 85.8% de ciudadanos expresaron un nivel bueno en la atención ciudadana, es decir, que se confirma la correspondencia entre las variables, correspondiéndole a nivel alto de gobierno electrónico, un nivel alto en la atención al ciudadano.

Así también, Acevedo (2021) en su estudio ha evidenciado la existencia de una relación entre el gobierno electrónico y la atención ciudadana de acuerdo a una significancia igual a 0.000 y Rho de Spearman igual a 0.835. Este autor también ha coincidido con la significancia, no obstante, su valor de correlación está por encima del registrado en la investigación. Y, en relación a los resultados descriptivos, en un 73.3% los ciudadanos calificaron de eficiente el gobierno electrónico, destacando la identidad digital y la prestación de servicios digitales en un nivel eficiente al 61.7% respectivamente; de igual modo, en para su segunda variable, la atención ciudadana también acogió al 69.3% que indicaron de igual modo en un nivel eficiente; estos resultados se confirman mediante la correspondencia estadística, señalando que a niveles eficientes en el gobierno electrónico le conciernen un nivel eficiente en la atención ciudadana.

De acuerdo al primer objetivo específico de la investigación planteado con la intención de conocer si la presencia digital como un componente del gobierno digital se relaciona con la atención al ciudadano se ha podido demostrar mediante la comparación de la significancia (Sig. = 0.000) con el parámetro 5% (0.05) cuya diferencia permitió aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, de acuerdo a los resultados en el nivel descriptivo se ha podido evidenciar que, el 33.2% de ciudadanos que percibieron de nivel regular el gobierno digital, también coincidieron en señalar que el nivel de la atención ciudadana es medio, de similar modo, también se pudo comprobar que para el 11.4% de ciudadanos que mostraron un nivel

deficiente del gobierno digital, también percibieron un nivel bajo en la atención ciudadana, resaltando también que para un 51.5% de ciudadanos que consideraron un nivel regular del gobierno digital, el 48.5% de ciudadanos lograron un nivel medio en la atención ciudadana, lo que demuestra que el gobierno digital en su dimensión presencia digital aun no traduce su aplicabilidad que beneficie a la ciudadanía. De acuerdo a estos resultados, y en correspondencia con el resultado inferencial, una mayor presencia digital, a través de los servicios digitales, tiene también un incremento en el nivel de atención a la ciudadanía.

En un estudio de Ruiz (2021) en relación al gobierno digital y la satisfacción de los ciudadanos, su significancia fue (Sig. = 0.000) menor a 0.05 como parámetro de comparación, dando lugar a aceptar que el gobierno digital tiene relación con la satisfacción del ciudadano en el sentido en que, al cumplir con los requerimientos de información y servicios, el ciudadano expresa su satisfacción al evidenciar que el gobierno digital, es un medio actual para realizar trámites de los ciudadanos. De acuerdo con este investigador, es importante determinar la correspondencia entre el gobierno digital y la satisfacción del ciudadano, pues en tiempos de emergencia sanitaria, para continuidad de la vida de las personas, el gobierno digital acerca a la gestión pública a la ciudadanía, sin embargo pese a la importancia, la debilidad de esta correspondencia se encuentra también en la ciudadanía ya que necesita acceder al gobierno digital mediante dispositivos tecnológicos y de conexión a internet, por tal razón va a depender también de ello y en que tanto el gobierno mejore la presencia digital.

Con respecto al segundo objetivo específico, trazado con la finalidad de responder a si el gobierno digital a través de la interacción digital tiene vinculación con la atención al ciudadano se ha logrado comprobar por medio de su hipótesis al obtener una significancia (Sig. = 0.000) menor al parámetro 5% (0.05) dando lugar al rechazo de la hipótesis nula. Por otro lado, en relación a los resultados descriptivos, el 23.8% del 33.7% de ciudadanos que percibieron la interacción digital como deficiente, consideraron bajo la atención al ciudadano, de igual forma, cuando el 37.1% de ciudadanos consideran de nivel regular la dimensión interacción digital, también consideraron de nivel medio la atención al ciudadano;

además, el 11.9% de ciudadanos que percibieron un nivel muy bueno en la interacción ciudadana, también percibieron un nivel alto en la atención del ciudadano. Destaca de estos resultados, que el 48.5% de ciudadanos que consideraron un nivel medio en la atención ciudadana, el 52.5% evidenciaron un nivel regular de la interacción digital.

De igual modo, con el trabajo desarrollado por Nugkuag (2021) indicó que la gestión administrativa tiene relación con el gobierno digital, puesto que desde la gestión se realizan las operaciones de las que están a su cargo para manejar los módulos administrativos del gobierno digital. Por otro lado, en relación al gobierno digital, los servicios ofrecidos mediante las plataformas digitales acercan al ciudadano, sin embargo, pese a la disponibilidad del gobierno digital, es necesario que la localidad cuente con una red de internet que permita la conectividad, y por otro lado, que los ciudadanos tengan acceso a los dispositivos tecnológicos, de esta manera, el gobierno digital tendrá mayor incidencia.

Así mismo, en relación al tercer objetivo específico, formulado con el objetivo de identificar si la transacción digital, componente esencial del gobierno digital tiene un vínculo con la atención al ciudadano, se pudo comprobar mediante la hipótesis una significancia (Sig. = 0.000) menor al parámetro 5% (0.05) dando lugar a la aceptación de la hipótesis alterna. En relación a los resultados de nivel descriptivo, se evidenció que del total de 21.3% ciudadanos que consideraron la transacción digital como deficiente, el 13.4% de informantes consideraron bajo el nivel de atención al ciudadano; así también, el 37.6% de ciudadanos que consideraron un nivel regular en la dimensión transacción digital, consideraron de nivel medio la atención al ciudadano; así también, del 15.3% de ciudadanos que indicaron un nivel muy bueno en la transacción digital, también consideraron un nivel alto en la atención ciudadana. Resaltando como resultados, que un 59.9% de ciudadanos consideran de nivel regular la transacción digital; un 48.5% de ciudadanos consideraron un nivel medio la atención al ciudadano. En relación a los resultados inferenciales y en congruencia con los reportes descriptivos, cuanto mayor sea la transacción digital, es decir, en cuanto a la funcionalidad que responde a las

necesidades o requerimientos ciudadanos, tanto mayor será el nivel de atención ciudadana.

Concluyendo con el cuarto objetivo específico, en el que se planteó con la intención de determinar si la transformación digital como dimensión del gobierno digital tiene relación directa con la atención al ciudadano, se logró establecer a través del contraste de la hipótesis en la que se observó una significancia (Sig. = 0.000) menor al parámetro 5% (0.05) dando lugar a la aceptación de la hipótesis alterna. En cuanto a los resultados de nivel descriptivo, se evidenció que del 21.3% de ciudadanos que consideraron de nivel deficiente la transformación digital, el 13.4% considero de nivel bajo la atención al ciudadano, del mismo modo, del 59.9% de ciudadanos que indicaron un nivel regular en la transformación digital, el 37.6% de ciudadanos indicaron un nivel medio en la atención ciudadana. Destaca como resultados, que el 59.9% de ciudadanos perciba de nivel regular la transformación digital, así también, que un 48.5% indique un nivel medio en la atención al ciudadano.

En relación a este objetivo, Encarnación et al. (2021) en su estudio realizado en el Ecuador manifestaron que la implementación del gobierno electrónico, es un medio adecuado para que se den a conocer las políticas públicas, pero que también es el medio mediante el cual, se debe transparentar los servicios.

Por su parte, Ibagón et al. (2020) señaló en su investigación que es necesario que la gestión pública provea de servicios de calidad y acerquen más al ciudadano, sin embargo, esto no ocurrirá sino además de ello, se tiene que ofrecer amplia cobertura para que el ciudadano pueda acceder a los servicios. De igual manera Vizcarra et al. (2020) afirmaron que el ciudadano debe involucrarse en lo público y por otra parte el gobierno debe ofrecer mayor transparencia, cobertura de los servicios.

Al respecto y en opinión del investigador, si bien es cierto las bondades del gobierno digital reducen tiempos de espera, colas, sin embargo, esta depende de la conectividad, del acceso a las tecnologías, y en un lugar alejado de la ciudad

donde apenas se construyen las redes, la presencia digital es necesaria, más en situaciones de emergencia como Covid-19 que durante mucho tiempo estuvimos aislados.

Esta investigación tiene fortaleza metodológica, se ha seguido una metodología sustentada en autores cuyo diseño metodológico ha permitido comprobar que existe relación entre el gobierno digital y la atención al ciudadano. La robustez de la metodología implicó que se siguieran los pasos pertinentes para asegurar que las encuestas se realicen apropiadamente.

Como sugerencia, a futuros investigadores, enfatizar en la relación de gobierno digital y atención ciudadana y extender hacia otras poblaciones y contextos para obtener mayor información acerca del problema de la atención ciudadana en tiempos que dependemos de la tecnología.

VI. CONCLUSIONES

Primera.

Se concluye que existe relación entre el gobierno digital y la atención al ciudadano de acuerdo a la significancia obtenida (Sig. = 0.000) y del establecimiento de una correlación positiva Rho igual a 0.799, señalándose la importancia del gobierno digital para atender las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna.

Segunda.

Se llegó a concluir que existe relación entre la dimensión de presencia digital del gobierno digital y la atención al ciudadano, a partir de una significancia (Sig. = 0.000) y de una correlación positiva Rho igual a 0.594, señalándose la importancia de que la presencia digital, debe responder a satisfacer demandas ciudadanas a partir del uso de tecnologías que facilitan la comunicación.

Tercera.

Se concluyó que existe relación entre la dimensión interacción digital y la atención a la ciudadanía en función de una significancia (Sig. = 0.000) y de una correlación positiva Rho igual a 0.795 indicándose la relevancia de la interacción digital como un medio alternativo mediado por las tecnologías de información para que los ciudadanos tengan la accesibilidad a los servicios digitales.

Cuarta.

Se concluyó que existe relación entre la dimensión transacción digital y la atención ciudadana a partir de (Sig. = 0.000) y de una correlación positiva igual Rho = 670 indicándose la relevancia de la transacción digital en la medida que los servicios públicos sean de accesibilidad a la ciudadanía.

Quinta.

Se concluyó que existe relación entre la dimensión transformación digital y la atención ciudadana a partir de (Sig. = 0.000) y de una correlación positiva Rho = 588 indicándose la relevancia de la transformación digital a partir de su implicancia en la transparencia de los servicios públicos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera.

A las autoridades del municipio de Iquitos, se le recomienda realizar mejoras en los servicios digitales, para que se encuentre mayor disponibilidad de acceso a los servicios requeridos por los ciudadanos.

Segunda.

A las autoridades municipales, se les recomienda, que, para tener mayor presencia digital, la página web del municipio debe contar con accesos a los servicios públicos, mesa de partes, comunicación con un operador, sugerencias, entre otras informaciones de vital importancia; por tal razón, la web site, debe complementarse a fin de tener mayor funcionalidad.

Tercera.

A las autoridades municipales se les recomienda encomendar a los especialistas en diseño para mejorar la interacción con el ciudadano, a partir de brindar espacios como Facebook, para publicar noticias, avances, y otros de interés público, o para recibir demandas, solicitudes, quejas.

Cuarta.

A las autoridades del municipio se les recomienda, tomar la decisión de implementar el gobierno digital, teniendo en cuenta que las personas acceden a internet a través de distintos dispositivos, computadora, laptop, Tablet, celulares, por tal motivo, deben de diseñar la web para que los ciudadanos puedan acceder desde cualquier dispositivo conectado a internet.

Quinta.

Se recomienda a las autoridades del municipio, a implementar los servicios digitales en las que se evidencie mayor transparencia, a partir de publicar información también de lo que se está haciendo, lo que no se pudo hacer, así como transparentar cada cosa que se haga.

REFERENCIAS

- Acevedo Gamboa, D. (2021). *Cómo Utilizar Indicadores en las Comunicaciones Organizacionales*. Diofante Acevedo Gamboa.
- Acevedo Lluén, G. C. (2021). *Gobierno electrónico y atención al ciudadano en el Poder Judicial, Lima 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72092>
- Adrianzen Gonzales, R. M. (2022). *Estrategias de servicios municipales digitales para la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78592>
- Arobés Escobar, S., Paulsen, H., & Bolaños, K. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Arroyo Morales, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Arteaga Juárez, S. (2017). *Gobernanza electrónica y participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas* [Tesis de grado, Universidad CEU San Pablo]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=171267>
- Calle Terrones, M. P. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2), 217-247. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Charry Aysanoa, J. M., & Flores Leiva, E. D. (2021). Calidad de atención en ciudadanos de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 8(2), 84-99. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.05>
- Chávez, B., & Vega Paucar, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC. *InnovaG*, 3, 13-20. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>
- Cruz Rojas, A. (2021). Una mirada a los centros de atención al ciudadano según los conductores de calidad. *Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, 6, 75-94. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.05>

- Cruz Romero, R. (2018). Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica. *E-Ciencias de la Información*, 8(1), 101-118. <https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>
- Cubas Salazar, L. L., & Heredia Llatas, F. D. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1550>
- Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., Compte-Pujol, M., Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., & Compte-Pujol, M. (2020). Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas. *Revista de Comunicación*, 19(1), 75-92. <https://doi.org/10.26441/rc19.1-2020-a5>
- Díaz Aldret, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. *Gestión y política pública*, 26(2), 341-379. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1405-10792017000200341&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Diéguez, G., Gasparín, J. M., Sánchez, J., & Schejtman, L. (2017). *Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe*. <https://www.cippecc.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>
- Encarnación Ordoñez, S. J., Díaz Toledo, D. A., & Armijos Campoverde, M. I. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 77-97. <https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720003/html/>
- Enríquez, A., & Sáenz, C. (2022). *Gobierno digital. Pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA*. CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Ferney Moreno, L., & Gallo Aponte, W. I. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Revista de Derecho Administrativo*.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22174>

- Fierro Ferráez, A. E. (2018). Derecho de acceso a la información entre la Constitución y la realidad. *Cuestiones constitucionales*, 39, 65-88. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2018.39.12649>
- Gómez Trujillo, C. A. (2018). La educación y su relación con la administración pública y gobernanza. *Justicia*, 23(34), 456-470. <https://doi.org/10.17081/just.23.34.2902>
- Gómez Villegas, S. V., & Rodríguez Rúa, D. L. (2018). *Análisis de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en la gobernación de Risaralda en el año 2017* [Tesis de Especialidad, Universidad Libre Seccional]. <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/18015>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Julio, P., Méndez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Ibagón Ibagón, H. V., García Monje, R. A., & Velandia Martínez, D. C. (2020). *Estrategia de optimización del proceso de atención al ciudadano para una empresa industrial y comercial colombiana*. <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/10078>
- INEI. (2018). *Resultados definitivos de los Censos Nacionales 2017*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1561/
- Liberty Vittert, M. (2021). *50 principios de la ciencia de datos*. Blume.
- Mayanga Bellodas, A. N. H. (2022). *Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipa* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78463>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., Echeverría-Ríos, O., Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>

- Mias, C. D. (2018). *Metodología de investigación estadística aplicada e instrumentos en neuropsicología: Guía práctica para investigación*. Grupo Encuentro Editor.
- Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 341-362. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356004/html/index.html>
- Montemayor, D. J. D. la G., Ramírez, E. R. Y., & Ibáñez, D. B. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: La nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-48. <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/html/>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Una guía para su implementación*. CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf
- Nugkuag Cabrera, G. (2021). *Gestión administrativa y el gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec—Ica, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72501>
- Núñez Reategui, C. A. (2022). *Gobierno electrónico y atención al ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83809>
- Ojeda Vargas, V. J. (2021). *Gobierno digital y satisfacción del suuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65307>
- Ortega Navas, M. del C., García-Castilla, F. J., & De Juanas OLiva, Á. (2021). *Guía para la elaboración de trabajos fin de máster de investigación educativa*. Ediciones Octaedro.
- Pinho De Oliveira, M. F. (2020). Gobierno Abierto y Participación Ciudadana. Algunas normas necesarias en Venezuela. *Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia*, 5(15), 63-88. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v5i15.255>

- Rodríguez Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11 (Enero-Junio)), 163-179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7953214>
- Romero Pérez, J. E. (2019). El gobierno digital y los derechos humanos. La normativa costarricense. *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 69(274), 627-644. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7463183>
- Ruiz Guevara, L. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín—2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82241>
- Rupérez, G. (2017). El Gobierno Electrónico. Marco Conceptual y una propuesta de definición. *Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales*, 52, Article 52. <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/rrii2/article/view/4384>
- Salesa Amarante, N. (2020). *Comercialización de eventos*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Salvador Hernández, Y., Llanes Font, M., & Suárez Benítez, M. Á. (2020). Transformación digital en la administración pública: Ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4). <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869118008/html/>
- Scholl, H. J. (2021). The Digital Government Reference Library (DGRL) and its potential formative impact on Digital Government Research (DGR). *Government Information Quarterly*, 38(4), 101613. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101613>
- Serna Rodríguez, M., & Pareja Vasseur, J. A. (2020). *Estadística descriptiva para datos categóricos*. Universidad EAFIT.
- Toro García, A. F., Gutiérrez Vargas, C. C., & Correa Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía: Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22 (Enero-Junio)), 71. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316309>
- UCV. (2020). *Código de Ética en Investigación*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

- Vegas Meléndez, H. (2017). Participación y Gestión Pública: Un Enfoque Reflexivo Desde el Contexto Local Venezolano. *Investigación administrativa*, 46(119), 0-0. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-76782017000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Vera Martínez, M. C. (2018). Los datos abiertos y el plan de acción de gobierno abierto en México 2013-2015. *Nósis. Revista de ciencias sociales*, 27(54), 1-18. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.2.1>
- Vigil-De Gracia, P. (2018). *Metodología de la investigación clínica: Las 5 herramientas del investigador*. Createspace Independent Publishing Platform.
- Vizcarra Mamani, F., Uribe Hernández, C., Sánchez Aguirre, F. de M., Poquis Velásquez, E., Menacho Vargas, I., & Camarena Mucha, J. L. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7(Extra 8 (abril-junio)), 160-180. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7791035>
- Waissbluth, M. (2021). *Introducción a la gestión pública*. Penguin Random House Grupo Editorial Chile.
- Wolpes Álvarez, O. A. (2022). Retos del gobierno electrónico en la transformación digital de la administración pública en Cuba. *Retos de la Dirección*, 16(1), 126-156. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2306-91552022000100126&lng=es&nrm=iso&tlng=es

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Gobierno digital Dimensiones: D1. Presencia digital D2. Interacción digital D3. Transacción digital D4. Transformación digital Variable 2: Atención al ciudadano Dimensiones: D1. Estrategia y organización D2. Conocimiento de la ciudadanía-usuario	Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación: No experimental, transversal y correlacional Población: Ciudadanos de Iquitos Muestra: Ciudadanos de Iquitos Muestreo: No probabilístico intencional Técnicas de Recolección de Datos: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios
¿Qué relación existe entre gobierno digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022?	Determinar la relación entre gobierno digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022	Existe relación entre gobierno digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.		
Problemas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
¿Qué relación existe entre presencia digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022?	Establecer la relación entre presencia digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.	Existe relación entre presencia digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.		
¿Qué relación existe entre interacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022?	Establecer la relación entre interacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.	Existe relación entre interacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.		
¿Qué relación existe entre transacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022?	Establecer la relación entre transacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.	Existe relación entre transacción digital y la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.		
¿Qué relación existe entre transformación digital y la atención al ciudadano en	Establecer la relación entre transformación digital y la atención al ciudadano en	Existe relación entre transformación digital y la atención al ciudadano en		

una municipalidad distrital de Iquitos, 2022?	una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.	una municipalidad distrital de Iquitos, 2022.		
---	---	---	--	--

Anexo 2: Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Gobierno digital</p>	<p>El gobierno digital, es un mecanismo que se emplea en las políticas públicas para poner en practica decisiones de acercamiento al ciudadano se los servicios que el estado proporciona (Scholl, 2021).</p>	<p>El gobierno digital se medirá mediante cuestionario de 15 preguntas según las dimensiones: presencia, interacción, transacción y transformación. Las preguntas tendrán escala ordinal de Likert con cinco opciones de respuesta politomica: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre</p>	D1. Presencia digital	<p>Información Estructura</p>	<p>Ordinal</p>
			D2. Interacción digital	<p>Procesos Comunicación</p>	
			D3. Transacción digital	<p>Acceso desde dispositivos Tramite online</p>	
			D4. Transformación digital	<p>Integración Interrelación</p>	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Atención al ciudadano	La atención al ciudadano es la suma de prestaciones en relación a servicios a de la entidad pública impactando en la vida de la sociedad (Arobés et al., 2015).	La atención al ciudadano se medirá mediante cuestionario de 15 reactivos de acuerdo con las nueve dimensiones: simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios.	SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA	Nivel de capacitación de servidores Priorización de servicios y procedimientos Eliminación de procedimientos innecesarios Reducción de plazos para atender solicitudes	Ordinal
			SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Confiabilidad y accesibilidad de los usuarios Nivel de uso de las TICs Confidencialidad y seguridad de la información Nivel de calidad de atención y satisfacción de los servicios	

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario de gobierno digital Autor del cuestionario: Ojeda (2021)

Instrucciones: Estimado (a) ciudadano, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al gobierno digital, como a la atención del ciudadano, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

① = Nunca	② = Casi nunca	③ = A veces	④ = Casi siempre	⑤ = Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DIMENSIÓN 1: PRESENCIA DIGITAL		Escala
1	Considera que los trámites documentarios se pueden presentar digitalmente por el portal institucional web	① ② ③ ④ ⑤
2	La información requerida por el ciudadano es accesible por el portal institucional web	① ② ③ ④ ⑤
3	La información que se recibe de la Municipalidad es clara y transparente	① ② ③ ④ ⑤
DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN DIGITAL		Escala
4	Los comunicados de la Municipalidad son masivos, son claros y con mucha precisión	① ② ③ ④ ⑤
5	Obtienes respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo institucional de la Municipalidad	① ② ③ ④ ⑤
6	Los trabajadores de la Municipalidad te atienden de manera cordial, amable y te ayudan absolver tus consultas	① ② ③ ④ ⑤
7	Los trabajadores del municipio te permiten sentirte cómodo mientras esperas tú atención	① ② ③ ④ ⑤
DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN DIGITAL		Escala
8	Accede a contenidos del sitio web desde un celular y haces tus pagos para tus trámites vía online	① ② ③ ④ ⑤

9	En alguna oportunidad recibiste información a tu teléfono del Municipio	① ② ③ ④ ⑤
10	Considera que el tramite online es importante en la Municipalidad	① ② ③ ④ ⑤
11	Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online en la Municipalidad	① ② ③ ④ ⑤
DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN DIGITAL		Escala
12	El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externos	① ② ③ ④ ⑤
13	EL municipio actualiza la información de los trámites administrativos	① ② ③ ④ ⑤
14	Considera que los trámites en línea agilizan la gestión en la municipalidad	① ② ③ ④ ⑤
15	Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión	① ② ③ ④ ⑤

Cuestionario de atención al ciudadano
Autor del instrumento: Adrianzen (2022)

Instrucciones: Estimado (a) ciudadano, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la atención del ciudadano, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

① = Totalmente en desacuerdo ② = En desacuerdo ③ = Indeciso ④ = De acuerdo ⑤ = Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN 1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		Escala
1	El personal de la Municipalidad informa a los usuarios adecuadamente, con un lenguaje fácil, claro e inclusivo, sobre los procedimientos que deben seguir para solicitar determinados servicios.	① ② ③ ④ ⑤
2	Los servidores públicos de la Municipalidad le facilitan el acceso a los usuarios del expediente generado por las solicitudes de un servicio requerido.	① ② ③ ④ ⑤
3	Los servidores públicos de la Municipalidad de entienden las necesidades específicas de los ciudadanos	① ② ③ ④ ⑤
4	Los servidores públicos de la Municipalidad de se preocupan por velar y garantizar los intereses de sus usuarios	① ② ③ ④ ⑤
5	Durante la solicitud de un determinado servicio hacia la Municipalidad, los ciudadanos no encuentran procedimientos repetitivos que hacen demorar el cumplimiento de lo solicitado.	① ② ③ ④ ⑤
6	La Municipalidad no solicita trámites innecesarios u obsoletos para el cumplimiento de un servicio requerido.	① ② ③ ④ ⑤
7	La Municipalidad cumple con la prestación de los servicios en el tiempo que promete hacerlo.	① ② ③ ④ ⑤

8	La Municipalidad no necesita implementar estrategias para agilizar los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios.	① ② ③ ④ ⑤
DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS		Escala
9	Los servicios que se ofrecen en la Municipalidad son confiables y accesibles a todos los usuarios.	① ② ③ ④ ⑤
10	De acuerdo a su experiencia, considera que los servidores públicos de la Municipalidad poseen capacidades técnicas y humanas para atender a los usuarios.	① ② ③ ④ ⑤
11	Los usuarios de la Municipalidad perciben que los servidores públicos de dicha entidad, manejan plenamente las TICs para la prestación de los servicios requeridos	① ② ③ ④ ⑤
12	Al solicitar la prestación de un servicio en la Municipalidad los usuarios perciben que existe un adecuado manejo de sus datos personales.	① ② ③ ④ ⑤
13	El usuario al realizar trámites en la Municipalidad, se siente seguro.	① ② ③ ④ ⑤
14	La Municipalidad ofrece servicios de calidad a los ciudadanos.	① ② ③ ④ ⑤
15	Los servicios municipales que ofrece la Municipalidad satisfacen a los usuarios.	① ② ③ ④ ⑤

Anexo 3. Declaración de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación titulada “Gobierno digital y atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022” tiene por objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y la atención del ciudadano”. Por esta razón, es que vengo realizando esta investigación solicitándole su participación con una encuesta que es totalmente anónima.

Declaro que he leído y comprendido este consentimiento informado, de igual manera tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente para autorizar mi participación en este estudio, por lo que finalmente aceptó la participación voluntaria

Lima, junio del 2022

.....

Firma