

Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque

Ana Alejandra Ramos Gonzales

aramosg@ucv.edu.pe

Universidad César Vallejo-Perú

Jimmy Marcos Quispe De Los Santos

qsantosjm@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo-Perú

Gustavo Adolfo Ventura Seclén

gventurase@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo-Perú

RESUMEN

Diseñar una propuesta sobre las tecnologías de la información en la administración pública local influye significativamente en la resolución de dudas y trámites provenientes de la población, por lo cual se tiene como objetivo principal diseñar estrategias sobre la implementación del gobierno electrónico por parte de los indagadores con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en el contexto descrito. Para ello, se empleó el tipo de investigación descriptiva-propositiva, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población estudiada se compone de 157 ciudadanos proveniente de una muestra aleatoria simple, donde se obtuvo como resultados que lo propuesto mejora significativamente la función administrativa de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, bajo los enfoques de eficiencia, transparencia y facilidad de uso respecto a las TICS.

Palabras clave: estrategias; gobierno electrónico; calidad de servicio.

E-government strategies for the quality of service in the provincial municipality of Lambayeque

ABSTRACT

Designing a proposal on information technologies in the local public administration significantly influences the resolution of doubts and procedures coming from the population, so the main objective is to design strategies on the implementation of electronic government by the researchers in order to improve the quality of service in the context described. For this purpose, a descriptive-propositive type of research was used, with a quantitative approach and a non-experimental design. The population studied consisted of 157 citizens from a simple random sample, where the results showed that the proposal significantly improves the administrative function of the Provincial Municipality of Lambayeque, under the approaches of efficiency, transparency and ease of use with respect to TICs.

Keywords: strategies; electronic government; quality of service.

Artículo recibido: 10 Setiembre. 2021

Aceptado para publicación: 15 Octubre. 2021

Correspondencia: aramosg@ucv.edu.pe

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

1. INTRODUCCIÓN

En la coyuntura actual, el marco de la pandemia COVID-19 ha generado diferentes maneras de comunicarse en el aspecto comunitario, tal es así, que se ha determinado que la virtualidad normalizará nuestras vidas cotidianas hacia el futuro (Espinoza, 2017, p.2). Según Alcántara (2020), en el nuevo contexto que estamos afrontando se ha visualizado nuevas escenas de convivencia, ello no ha sido ajena al nivel colectivo; es decir, la forma de comunicación entre la administración pública y el poblador ha sido materia de estudio para diversos especialistas, por lo cual, se tiene que propiciar diversas estrategias o debates académicos para solucionar cualquier problema referente a los retos de la pandemia en materia de gestión pública.

En ese sentido, se infiere también que la pandemia COVID-19 ha paralizado y transformado nuevas formas de laborar, por lo cual ha traído consigo la urgencia de implementar medidas tecnológicas para continuar el desarrollo del proceso económico del trabajo. Según (Massal y Sandoval, 2010.p.43), la implementación del trabajo remoto es una de las figuras laborales que se ha institucionalizado hasta la actualidad, ya que es la única manera para seguir resolviendo los problemas de la sociedad frente a una institución pública.

En consideración a lo antes descrito, han surgido diversas estrategias o planes de gobierno electrónico para afrontar los retos de la tecnología en la administración pública, en tal sentido, ha ido evolucionado a través del empleo de herramientas tecnológicas de comunicación con la finalidad de facilitar y resolver los servicios públicos de una colectividad de manera eficaz y rápida. (CEPAL, 2011,p.64).

En referencia a Salazar (2018), en el contexto peruano, la figura del gobierno electrónico se evidencia desde tiempos remotos, a partir del año 2013 para ser específicos; no obstante diversas entidades públicas no lo tomaron como recomendación, mucho menos como una herramienta para mejorar la calidad de servicio que ofrecen, en ese aspecto, los lineamientos del gobierno digitalizado trae consigo múltiples retos que hoy en día están saliendo a flote en distintos contextos del país mencionado.

Tras lo puntualizado, en la provincia de Lambayeque, la entidad local municipal ha generado distintas maneras de acercarse a la población por medio de herramientas tecnológicas; no obstante, no se ha generado manera correcta que la población emplee las TICS para resolver temas administrativos, lo que ocasiona una insatisfacción por parte del usuario así como la no resolución de problemas sociales que presentan. La calidad de

servicio en la entidad en estudio viene siendo una problemática pública, ya que en base a la opinión de los mismos funcionarios, a pesar de las restricciones de salubridad por el contexto que se desarrolla, se siguen generando afluencias en las instalaciones internas, generando formas directas de posibles riesgos que atenten contra la salud de los mismos; además se resalta el problema de la atención al usuario, la lentitud en la capacidad de respuesta, la inadecuada información, las dudas respecto a los trámites administrativos y el empleo de los portales web, las demandas de servicios insatisfechas, la poca presencia de los empleados en la entidad, etc., lo que convierte al tema de estudio en un conflicto en el que se debe generar estrategias para resolver lo descrito y permitir que se transforme la realidad referenciada.

Es significativo indicar que la presente indagación está relacionada con los objetivos del desarrollo sostenible, el cual se proyecta a modernizar la administración estatal a futuro de los años 2030, eso según el objetivo número 09, lo que se refiere sobre la innovación e infraestructura.

Referente a las indagaciones que fundamentan la investigación desarrollada destaca la de Galicia (2018), quien está relacionada a la implementación de las TICS en el estado de Chile y su impacto en la administración pública, el cual destaca que se necesita de recursos políticos, tecnológicos y preparación social para que el gobierno electrónico funcione de manera correcta; además que los recursos logísticos referente a la tecnología no son los necesarios para generar una atención eficaz a la ciudadanía, lo cual incide en un inadecuado funcionamiento de la gestión estatal.

Por otro lado Zamora y Cedeño (2018), resalta que en el gobierno ecuatoriano, han surgido diversas políticas públicas, planes, estrategias, etc., para implementar el gobierno electrónico en la administración pública, no obstante por la falta de capacitación de los mismo empleados así como el desconocimiento del funcionamiento de portales web o plataformas tecnológicas por parte de los usuarios, se genera un índice bajo de su empleabilidad y por ende su implementación se ve limitada.

En el contexto peruano según Encomenderos (2020) existe una alta correlación entre la implementación del gobierno electrónico con la calidad de servicio que se ofrece en las entidades de carácter público, pues al no desarrollarse adecuadamente el proceso de la incorporación de las TICS en la administración pública, recaen problemas considerables, como quejas sociales, alejamiento de la sociedad con sus autoridades, falta de preparación de los administrativos, contagios masivos de la COVID-19, etc., por lo que se necesita

desarrollar nuevas formas de solución que resuelvan lo mencionado en líneas anteriores. Finalmente en la provincia de Lambayeque se tiene la investigación de Navarro (2021), quien determina que en el año 2012 se establecieron nuevas formas para implementar el gobierno electrónico en la Gerencia de Control de Lambayeque, sin embargo no se desarrolló de la manera esperada, generando una mala información referida en los portales web, lentitud a la hora de cargar documentos en las plataformas de la institución, demora en la respuesta al ciudadano, así mismo se deduce que todo ello surgió debido a la poca capacitación del personal sobre el manejo de las TICS, por ende, se solicitó generar estrategias o políticas públicas para afrontar el problema citado.

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología empleada en la presente indagación se caracteriza por tener un enfoque cuantitativo, puesto que los investigadores tuvieron la prioridad de conocer la opinión del ciudadano respecto a la calidad de servicio que se desarrolla en la entidad de estudio, lo cual se necesita de la aplicación de un instrumento, reflejando sus datos de manera cuantificable, a través de porcentajes y cantidades correspondientes.

Referente al tipo de indagación, el estudio de un tipo descriptivo-propositivo, puesto que tiene como finalidad analizar una problemática o un fenómeno ocurrido en la realidad social o en una entidad en específico y a la vez generar propuestas para su pronta resolución. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.43).

Respecto al diseño de investigación, el estudio desarrolló el no experimental, puesto que se generó la indagación para ampliar el conocimiento de un tema referido, sin la necesidad de la manipulación o transformación de las variables de estudio. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014. p.42).

En relación al corte de la indagación, corresponde a un estudio trasversal, ya que se tiene como prioridad recoger y analizar los datos que se obtienen de la aplicación del instrumento de investigación, todo ello respecto a un momento determinado. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014. p.44).

En lo que es unidad de análisis del estudio desarrollado, se tiene como fuente principal de la investigación al usuario, ya que por medio de su opinión se logrará recopilar su percepción respecto a la calidad de servicio en la entidad de estudio.

En tanto a la población de estudio, los investigadores decidieron trabajar con todos los usuarios que registraron un trámite administrativo o una consulta virtual en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, el cual es de un total de 352 ciudadanos.

Para la selección de la muestra de estudio, se aplicó un tipo de muestro probabilístico, cuya característica fue ser aleatorio y simple, el cual generó un total de 157 pobladores. En base a la técnica de investigación, se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual constó de un total de 10 preguntas, validado por los especialistas de la materia, así mismo genero la confiabilidad de 0.963 según el Alfa de Cron Bach.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Respecto a los resultados y discusión en el presente estudio, se tomó los datos que fueron recopilados tras la realización de las encuestas a la muestra de estudio antes descrita, por lo que se procede a presentas las tablas de frecuencias siguientes:

Cuadro 1. *Análisis de la dimensión Calidad de Información*

<i>¿Cómo es la calidad de información en la entidad local?</i>		
Calidad de información	Usuarios	Porcentaje
Regular	84	53.50%
Buena	73	46.50%
Total	157	100%

Fuente: *Elaboración propia. Cuestionario a los usuarios de la MPL.*

En el cuadro 1 se determina que el 53.50 % de los encuestados refieren que existe una regular calidad de información que se transmite por las TICS empleadas en la entidad de estudio, por el contrario, un 46.50% considera que es buena.

Cuadro 2. *Análisis de la dimensión Eficiencia Técnica*

¿Cómo es la eficiencia técnica, respecto a la accesibilidad, uso y disponibilidad de los medios electrónicos en la entidad local?

	Usuarios	Porcentaje
Mala	2	1.27%
Regular	74	47.13%
Buena	81	51.59%
Total	157	100%

Fuente: *Elaboración propia. Cuestionario a los usuarios de la MPL.*

En el cuadro 2 se determina que el 51.59 % de los encuestados refieren que existe una buena eficiencia técnica, respecto a la accesibilidad, uso y disponibilidad de los medios electrónicos en la entidad local, un 47.13% refiere que es regular y finalmente un 1.27% considera que es mala.

Cuadro 3. *Análisis de la dimensión Fiabilidad y Seguridad.*

¿Cómo es la calidad de información, respecto a la protección de sus datos y ausencia de errores en los portales web de la entidad local?

	Usuarios	Porcentaje
Mala	10	6.37%
Regular	90	57.32%
Buena	57	36.31%
Total	157	100%

Fuente: *Elaboración propia. Cuestionario a los usuarios de la MPL.*

En el cuadro 3 se determina que el 57.32 % de los encuestados refieren que existe una regular calidad de información, respecto a la protección de sus datos y ausencia de errores en los portales web de la entidad local, un 36.31% refiere que es buena y finalmente un 6.37% considera que es mala.

Cuadro 4. *Análisis de la dimensión Comunicación*

¿Cómo es la calidad de comunicación que emiten los empleados por los portales web de la entidad local?

	Usuarios	Porcentaje
Mala	13	8.28%
Regular	90	57.32%
Buena	54	34.39%
Total	157	100%

Fuente: *Elaboración propia. Cuestionario a los usuarios de la MPL.*

En el cuadro 4 se determina que el 57.32 % de los encuestados refieren que existe una regular calidad de comunicación que emiten los empleados por los portales web de la entidad local, un 34.39% refiere que es buena y finalmente un 8.28% considera que es mala.

Cuadro 5. *Análisis de la variable calidad de servicio*

¿Cómo es la calidad de servicio que se desarrolla en la entidad municipal?

	Usuarios	Porcentaje
Mala	6	3.83%
Regular	120	57.32%
Buena	31	19.75%
Total	157	100%

Fuente: *Elaboración propia. Cuestionario a los usuarios de la MPL.*

En el cuadro 5 se determina que el 57.32 % de los encuestados refieren que existe una regular calidad de servicio que se desarrolla en la entidad municipal, un 19.75% refiere que es buena y finalmente un 3.83% considera que es mala.

DISCUSIÓN

El presente estudio se generó en la entidad provincial de Lambayeque, donde destacan diversos problemas en temas administrativos, los cuales conllevan a la insatisfacción de casi la mitad de la población por el servicio recibido; en ese sentido, respecto a los resultados que se muestran en el cuadro 1, donde se determina que existe una regular calidad de información que se transmite por las TICS, tiene una relación con la investigación de Galicia (2018), quien refiere que la implementación de las TICS en el país chileno tiene un impacto en el desarrollo de la administración pública estatal, en el cual existe cierta inconformidad porque hace falta recursos políticos y tecnológicos para generar un adecuado funcionamiento del gobierno electrónico.

Por otro lado, según los resultados del cuadro 2 se determina que existe una regular eficiencia técnica, respecto a la accesibilidad, uso y disponibilidad de los medios electrónicos en la entidad local, éstos resultados se relacionan con el estudio de Zamora y Cedeño (2018), quien refiere que al implementar el gobierno electrónico en la administración pública se requiere de capacitación de los mismos empleados, pues existe el desconocimiento del funcionamiento de portales web o plataformas tecnológicas.

En base a los resultados del cuadro 3 y 4 se determina que existe una regular calidad de información y de comunicación, respecto a la protección de sus datos y ausencia de errores en los portales web de la entidad local, así como la comunicación que se emite, éstos hallazgos se relacionan con el estudio de Navarro (2021), quien determina que no se desarrolla de la manera esperada la implementación del gobierno electrónico en el Gobierno Regional de Lambayeque, generando una mala información referida en los portales web, lentitud a la hora de cargar los documentos en las plataformas de la institución, demora en la respuesta al ciudadano, lo que ocasiona que los usuarios no generen cierta confianza para ofrecer los datos cuando se solicita un trámite administrativo.

Finalmente se determina que el 57.32 % de los encuestados refieren que existe una regular calidad de servicio que se desarrolla en la entidad municipal, un 19.75% refiere que es buena y finalmente un 3.83% considera que es mala, por lo que se requiere de manera

urgente aplicar estrategias para solucionar la trama institucional.

4. CONCLUSIÓN O CONSIDERACIONES FINALES

Se determina que existe una regular calidad de servicio en la entidad municipal de la provincia de Lambayeque, por lo que se evidencia en los porcentajes descritos según las dimensiones investigadas por los autores, lo que ocasiona que el gobierno electrónico no se implemente de manera correcta.

Se determinó que no existen buenas condiciones para el desarrollo del gobierno electrónico en la organización provincial, debido a que no se cuenta con empleados capacitados; y finalmente no se tiene un plan de evaluación para verificar el desarrollo de las TICS en la administración local.

Se requieren de estrategias para implementar de manera eficaz el gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Lambayeque, ya que en base a lo indagado, se tiene como finalidad mejorar la gestión administrativa, bajo los enfoques de eficiencia, transparencia y facilidad de uso, basado en los ejes normativos, diagnóstico situacional y fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos.

5. LISTA DE REFERENCIAS

- Alcántara, M. (2020). *La política en América Latina ante la “nueva normalidad”*. Reflexión Política 22(45) pp. 9-15.
<https://revistas.unab.edu.co/index.php/reflexion/article/view/3937/3305>.
- CEPAL. (2001). El gobierno electrónico en la gestión pública. Recuperado a partir de:<https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>.
- Encomenderos, I. (2020). *Gobierno electrónico y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300, Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba - 2020*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado a partir de:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51870/Silva_D_LA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Espinoza, E. (2017). *Documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017*. Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8949/Espinoza_SED.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Galicia, W. (2018). *Análisis de la implementación del gobierno abierto: estudio comparativo entre Chile y Guatemala del 2012 al 2018*. universidad de chile. Recuperado a partir de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/159192/Wendy%20Galicia%20tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Hernández R., Fernández, C., y Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de: <https://www.esup.edu.pe/descargas/perfeccionamiento/PLAN%20LECTOR%20PROGRAMA%20ALTO%20MANDO%20NAVAL%202020/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Massal, J., y Sandoval, C. (2010). Gobierno electrónico. ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet? *Análisis Político*. Vol. 23 Núm. 68 (2010). Recuperado a partir de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/anpol/article/view/45788>.
- Navarro, R. (2021). *Gobierno electrónico y desarrollo sostenible en la gerencia regional de control de Lambayeque, Contraloría General de la República*. Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1747032>.
- Salazar, Y. (2018). Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto - 2020. *Universidad César Vallejo*. Recuperado a partir de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52603/Salazar_MYK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Zamora, C., & Cedeño, N. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios* Vol. 39 (Nº 06) Año 2018. Pág. 15. Recuperado a partir de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>.