



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrategias de servicios municipales digitales para la atención al
público en la Municipalidad Distrital de La Victoria**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Adrianzen Gonzales, Rolando Martin (ORCID: 0000-0002-1560-6692)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, Rolando Pedro Adrianzén Tantachuco y Soledad Mercedes Gonzales Valderrama, los artífices de mi desarrollo personal y profesional, héroes incansables que no bajaron los brazos ante las adversidades e hicieron hasta lo imposible por apoyar a sus hijos e impulsaron mi ascenso hacia peldaños más elevados a lo largo de toda mi vida. Mi total gratitud, amor, respeto y compromiso hacia ellos.

A mis hijas Silvana Brunella y Alessandra Xiomara, por ser la motivación fundamental en cada una de las acciones que realizo, demostrándome su amor y comprensión durante mis largas noches de estudio; asimismo, para mi compañera de toda la vida, Aleida Vásquez Huertas, por ser el apoyo amoroso, incondicional, desinteresado e infranqueable que he necesitado para consolidar mi desarrollo personal.

Rolando Martín

Agradecimiento

A todas aquellas personas que siempre confiaron en mí, porque en ningún momento, dejaron de creer en mis aptitudes y el potencial profesional que proyectaba, generándome una actitud de no rendirme frente a cualquier obstáculo presentado. Por otro lado, agradezco a esas nobles personas que, en algún momento de mi vida, alimentaron mi alma o mi mente con experiencias y aprendizajes, e incentivaron las ganas de seguir desarrollándome.

Finalmente, darles las gracias a todos aquellos docentes que supieron inculcar los conocimientos impartidos durante esta maestría, con una mención especial, a mi Asesor el Dr. Eric Carlo Figueroa Coronado, por ser un real soporte y guía en este complicado camino del diseño del trabajo de investigación.

El Autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII.RECOMENDACIONES.....	27
VIII. PROPUESTA.....	28
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	34

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Nivel de Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Victoria	19
Tabla 2: Nivel de Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Victoria	20
Tabla 3: Nivel de Atención al Público en la Municipalidad Distrital de La Victoria	21

Índice de figuras y gráficos

	Pág.
Figura 1: Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Victoria	19
Figura 2: Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Victoria	20
Figura 3: Atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria	21

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general proponer estrategias de servicios municipales digitales para mejorar la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria.

En cuanto al diseño metodológico, manifestar que se utilizó el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo – propositivo, con un diseño no experimental. Para esta investigación se tuvo una población de 150 usuarios diarios, de los cuales, por muestreo no probabilístico, se seleccionó una muestra de 30 usuarios de dicha municipalidad, a quienes se les aplicó un cuestionario, como instrumento de recolección de información, el que regía a los ítems del referido instrumento, con una escala de valoración tipo Likert. Este cuestionario fue previamente validado por el juicio de tres expertos, asimismo, se analizó la confiabilidad del referido instrumento, obteniendo un valor de 0.969 para el alfa de Cronbach.

Los resultados evidenciaron que la Atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria es percibida, en su mayoría, en un Nivel Regular, sin embargo, hay un porcentaje no menor de usuarios encuestados que indican que dicha atención es Mala. Para tal efecto, se presentó una propuesta de estrategias de servicios municipales digitales que podrían mejorar la atención a los usuarios en el municipio victoriano.

Palabras clave: Estrategias, servicios, municipales, digitales, atención al público.

Abstract

The present research work had the general objective of proposing digital municipal service strategies to improve customer service in the District Municipality of La Victoria.

Regarding the methodological design, state that the quantitative approach was used, descriptive-propositional type, with a non-experimental design. For this research, there was a population of 150 daily users, of which, by non-probabilistic sampling, a sample of 30 users from said municipality was selected, to whom a questionnaire was applied, as an instrument for collecting information, the one that governed the items of the referred instrument with a Likert-type rating scale. The questionnaire was previously validated by the judgment of three experts, likewise, its reliability was analyzed, obtaining a value of 0.969 for Cronbach's alpha.

The results showed that the Attention to the public in the District Municipality of La Victoria is perceived, for the most part, at a Regular Level, however, there is a no lesser percentage of users surveyed that indicates that such attention is Bad. For this purpose, a proposal for digital municipal services strategies was presented that could improve care in said municipality.

Keywords: Strategies, digital municipal services, customer services.

I. INTRODUCCIÓN

Esquivel Guadarrama (2020), nos menciona que en México, las epidemias son una dificultad para el sector de salud estatal, así como para la comunicación en la actual sociedad, y en este sentido, se debe comprender su real magnitud. En este tiempo digital, resalta la importancia de una intervención idónea de los gobiernos, organismos de la sociedad civil y otros implicados, para incentivar a la población en la utilización de mecanismos digitales, en favor del logro de los objetivos que promuevan el bienestar general.

Por otro lado, con respecto a la atención al usuario en las entidades públicas, Castro Triviño (2019) evidenció que la prestación de servicios básicos en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil no eran eficientes, debido a que los procesos de atención al usuario se llevaban a cabo sin realizar capacitaciones del personal responsable de la prestación de dichos servicios, lo que devenía en una notoria insatisfacción de los usuarios, por presentar demoras en la formulación de una consulta o en la realización de un trámite.

Estas situaciones incómodas también ocurrían en nuestro país, las mismas que se vieron fortalecidas por la propagación del Covid-19, lo que marcó el inicio de una etapa de grandes retos inéditos para el sector público peruano, reflejándose en las diferentes jerarquías de nuestro gobierno: local, regional, sectorial y nacional.

En este sentido, la Presidencia del Consejo de Ministros (2020) sostuvo que las entidades del sector público en los ámbitos regionales y locales, al conocer la real situación de sus ciudadanos, desarrollaron diferentes iniciativas que buscaban principalmente establecer un control del proceso de propagación y contagio del COVID-19, gestionando y garantizando la dotación de productos y servicios esenciales para la vida de su comunidad, y realizando una administración transparente que promueva la utilización eficaz de los recursos del Estado durante esta situación de emergencia.

Como consecuencia de lo anteriormente descrito, se propusieron buenas prácticas de gestión pública para ser implementadas por los aparatos gubernamentales regionales y locales, con la finalidad de enfrentar la situación de emergencia producida por la propagación del COVID-19. Dentro de esas

acciones propuestas, encontramos la prestación de servicios municipales digitales como una medida adoptada para afrontar esta nueva realidad, donde se impone el adecuado cuidado de la salud e integridad de los trabajadores municipales y usuarios que frecuentan dicha comuna.

Frente al contexto actual que estamos afrontando (pandemia del Covid-19), nuestras formas de vivir han sufrido cambios en todos los aspectos, de tal manera, que hemos tenido que adaptarnos a una nueva realidad, en la que impera el cuidado y protección de la salud. Esto propone, principalmente, el empleo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) para la realización de las diversas actividades económicas, laborales, sociales, políticas y educativas en el aparato público y privado peruano.

En este sentido, las entidades públicas no deben ser ajenas al cambio, más aún, cuando se pone en riesgo, la integridad de los trabajadores públicos y de los usuarios que buscan la obtención de un servicio determinado en dicha entidad. La Municipalidad Distrital de La Victoria (2019) proyecta en su Misión Institucional, obtener mejoras concretas para la generación de ambientes de vida adecuados para su población, sin diferenciación ni distinción alguna, a través de la prestación de oportunos servicios de calidad, desarrollando una política de participación ciudadana que involucre a la comuna victoriana, bajo la percepción de ser administrada por una gestión pública eficiente, eficaz, sostenible y transparente.

Sin embargo, de acuerdo a lo vivenciado, se aprecia que, en dicho gobierno local, existen servicios municipales que se brindan inadecuadamente, exponiendo al ciudadano y al servidor público a un posible contagio del Covid, así como, una relativa lentitud en la obtención de soluciones para los usuarios; por otro lado, se evidencia que algunos servicios se prestan de manera virtual, pero la realización de los mismos no se da en forma eficiente ni oportuna.

Por lo expuesto, este gobierno local, en cumplimiento de sus objetivos institucionales, además, para salvaguardar la integridad de sus trabajadores y de la ciudadanía, debe promover la implementación de servicios digitales, con un adecuado sistema de información y orientación para el usuario.

De acuerdo a lo descrito en la problemática, podemos plantear la siguiente interrogante para la investigación ¿En qué medida las estrategias de servicios

municipales digitales permiten mejorar la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria?

Para el presente trabajo de investigación, se proyecta como justificación lo siguiente: Con la implementación de las tecnologías digitales en la prestación de la gran mayoría de servicios municipales se pretende generar eficiencia y oportunidad en la dotación de servicios a la ciudadanía, y a su vez, se desea incrementar la participación activa y permanente de la ciudadanía en la determinación de necesidades y prioridades que se establezcan para el desarrollo del distrito de La Victoria.

Los objetivos que persigue la presente investigación, se pueden distinguir de la siguiente manera: objetivo general: proponer estrategias de servicios municipales digitales para mejorar la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria y como objetivos específicos se establecieron: Diagnosticar la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria; diseñar las estrategias de servicios municipales digitales para mejorar la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria y validar la propuesta de estrategias de servicios municipales digitales a través del juicio de expertos.

La respuesta a la posible incógnita de la investigación se encuentra relacionada a la siguiente hipótesis: Si proponemos estrategias de servicios municipales digitales, se mejorará la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria.

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo conocimiento sobre la problemática presentada, se puede profundizar el tema de investigación, con los antecedentes que se muestran a continuación:

En el marco internacional, Carrera et al. (2019) desarrollan una investigación que relaciona la percepción de eficiencia del usuario con su respectivo comportamiento sobre la utilización de servicios electrónicos municipales, para lo cual concluyeron, entre otras ideas, la existencia de una necesidad de dirigir los programas de diseño y ejecución de gobierno electrónico hacia dos áreas distintas: en primer lugar, en reordenar las estrategias de diseño e implementación de los sistemas virtuales de gobierno electrónico para la consolidación de la seguridad e integridad de los servicios ofertados, así como facilitar el uso de estos medios digitales para los usuarios en la web, con lo cual se garantice la confianza de los interesados en la web; en segundo lugar, establecer programas de capacitación al ciudadano que demuestren las ventajas que estas herramientas ofrecen, con la finalidad de minimizar las dudas que generan los servicios en línea, motivando de esta forma, una mayor utilización de los servicios digitales de gobierno, interrelacionando ideas de eficiencia social y económica.

Asimismo, Carrasco Morales (2020) en su trabajo de investigación, que buscó identificar la relación entre la situación de las Municipalidades de Santiago y de Las Condes con respecto a la implementación de plataformas digitales, dentro de las conclusiones que se desprenden de dicha investigación, puedo resaltar: que ambas instituciones suponen necesarias las instancias de valoración constante para evaluar los programas de difusión y capacitación para los funcionarios y público en general, sobre el uso de herramientas digitales y las características propias de cada plataforma digital.

Igualmente, el Programa de la Sociedad de la Información y el conocimiento de la Universidad de Costa Rica (2020) en su informe, busca analizar a

profundidad las características resaltantes de los procesos de digitalización en 22 municipios de Costa Rica, siendo una de sus conclusiones, que el éxito en los procesos de transformación digital que han implementado diversas municipalidades de Costa Rica, responde no sólo al compromiso de los recursos humanos destacados en el área de informática para desarrollar los proyectos TIC de la entidad, sino también a la responsabilidad que las autoridades de cada localidad han tenido con este proyecto, enfocándolo como un elemento prioritario para lograr el desarrollo territorial del país.

En el contexto nacional, López & Vega (2017) en su artículo científico que detalla la estrategia Mejor Atención al ciudadano (MAC) y busca identificar los factores que favorezcan el fortalecimiento de este modelo de servicio, concluyeron que: la entrega de servicios públicos orientados hacia los usuarios es un reto que al Estado le corresponde solucionar, siendo consciente de las carencias y rasgos de su ciudadanía, comprometiéndose a facilitar el acceso a los mismos, formalizando modelos de calidad y garantizando la debida protección en todos los aspectos. En el Perú, la propuesta MAC, muestra un avance en el proceso de modernización de la gestión pública. Aparece como una posible solución a la necesidad real de los usuarios por gozar de servicios electrónicos eficaces y eficientes, implementando un programa digital sistematizado de fácil y múltiple acceso. Lo que se viene evidenciando desde su creación, con excelentes resultados, acortando los tiempos y costos de atención.

De igual manera, Meléndez (2018) en su investigación relacionada al gobierno electrónico y la participación ciudadana, tomando como referencia el distrito de Máncora en el año 2018, pudo establecer como conclusión: que en el distrito de Máncora, el área del gobierno local encargada de implementar los procedimientos de gobierno electrónico y la participación ciudadana del distrito no se complementan, sin embargo, ambos aspectos deben ser fortalecidos para conseguir una mejor gobernabilidad, resaltando que el gobierno electrónico constituye uno de los pilares de la modernización del estado; por lo que se sugiere a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Máncora

evaluar adecuadamente la implementación de los servicios digitales en el portal web del referido municipio, a fin de dotar de servicios eficaces y promover la transparencia mediante la inclusión de iniciativas para implementar plataformas digitales adecuadas, asegurando una partida presupuestal para lograr tal objetivo.

Por otro lado, la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2020), elaboró un informe, con la finalidad de presentar una guía para evidenciar las ideas exitosas que fueron desarrolladas en el Perú durante el tiempo de crisis originado por el Coronavirus. Dicho informe determinó que las iniciativas modificadoras requieren de liderazgo político. De allí parte la posibilidad de tener acceso a recursos financieros, humanos, infraestructura, etc. para poder desarrollar los proyectos de desarrollo tecnológico propuestos. El líder del área debe priorizar la existencia de condiciones adecuadas para que su equipo tenga un buen performance y alcance los objetivos trazados. La tecnología es una herramienta fundamental para optimizar la calidad de los servicios que reciben los usuarios. En esta misma línea, puede ayudar a gestionar mejor las etapas de crisis, como lo fue, la que originó la propagación del COVID-19. En beneficio de la información que necesita la población, es indispensable que los gobiernos locales y regionales tomen conciencia de la importancia del ámbito de sus atribuciones para encontrar soluciones para la informalidad.

Asimismo, Ramos García (2020), en su investigación que buscó determinar la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad del distrito de Santa Anita, pudo concluir que: la implementación de procedimientos que fomenten la simplificación administrativa, favorecen sobre la calidad de atención al ciudadano, así como, la implantación de etapas de capacitación al personal, evaluación del mismo, análisis y reestructuración de los procedimientos actuales, adecuación de nuevas estrategias también contribuyen ventajosamente sobre la atención al ciudadano en el municipio del distrito de Santa Anita.

De igual forma, Cubas Salazar (2020), en su trabajo de investigación que tuvo como objetivo central, proponer alternativas de simplificación administrativa para optimizar la atención al usuario en Tramifácil y su ámbito de aplicación se extendía a la Municipalidad Provincial de Lambayeque, después de realizar su estudio, llegó a la siguiente conclusión: que había un nivel deficiente de atención al ciudadano en dicha municipalidad, y esto se originaba, por la realización de los trámites por parte de personal no capacitado, así como también por la utilización de procedimientos repetitivos en la solicitud de un trámite determinado y/o por la excesiva demora de los mismos.

A la par, Quispe Beltrán (2021), en su proyecto de investigación buscó determinar la relación entre el gobierno digital y la atención al público para los usuarios de la Municipalidad provincial de La Mar – San Miguel, llegó a concluir que: las plataformas virtuales municipales requieren ser actualizadas constantemente, implementando novedosos diseños y cuadros que faciliten la entrega de información; asimismo, se concluye que mediante programas de capacitación y sensibilización se debe concientizar a los usuarios sobre la utilización de la tecnología digital en los servicios requeridos.

También, Acevedo LLuen (2021), en su trabajo de investigación donde busca relacionar el gobierno electrónico y la atención al ciudadano en el Poder Judicial de Lima, alcanzó diversas conclusiones, de las cuales, se puede rescatar entre las mismas que: para dicha investigadora, es de vital importancia que la entidad se proyecte en prestar a sus ciudadanos, distintas herramientas para el cumplimiento de sus trámites, valiéndose de los beneficios que otorga la tecnología. Por otro lado, concluye también que, la difusión de información sobre los mecanismos y productos ofertados por la entidad, favorece a que los usuarios mejoren el acceso a los mismos y de esa manera, incremente la sensación de confianza hacia la institución.

Las teorías o fundamentos teóricos que permiten establecer las bases de la presente investigación, son las siguientes:

La OCDE (2008), en su informe, recopila y organiza las ideas sobre las prácticas que impliquen el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en la prestación de servicios en los gobiernos, con la finalidad de asegurar un sistema de administración pública más eficiente y moderno.

En tal sentido, el informe referido estipula que, para conseguir un importante cambio, los organismos encargados del gobierno electrónico consideran que la utilización de las TIC en el aparato estatal debe estar seguido por unas propuestas de reforma y modernización rigurosamente analizadas. Las entidades responsables de aspectos relacionados a la gestión pública, a su vez, requieren entender el potencial de las TIC para afianzar el gobierno electrónico con la finalidad de promover las reformas que conducen a la administración a ser una estructura interrelacionada y más eficaz. Esta precisión es reafirmada por el trabajo de Ponyashova et al. (2018), quienes manifestaron que, la implementación de las TIC en las entidades rusas brindó nuevas ventajas a los usuarios, fomentando otros tipos de relaciones sociales, gracias a la interacción producida por la Internet y las demás formas de comunicación.

Asimismo, Brown (2005) sostiene que el gobierno electrónico fundamenta sus fuerzas en la tecnología, la gestión institucional y el propio gobierno.

Los Estados que conforman la OCDE (2008) convinieron en que adecuarse desde una visión orientada al proveedor a una perspectiva direccionada al ciudadano debería ser una norma estructural del gobierno electrónico. En la práctica, podemos evaluar si los servicios están orientados al ciudadano o no (con especial énfasis a los que se brindan por medios digitales), examinando sus rangos de adopción, observando especialmente la cantidad de usuarios con acceso a esas transacciones que escogen realizarlas online. Al obtener dichos servicios, los ciudadanos desean las mejores condiciones de acceso y seguridad. Tal como lo proponen Lee & Chung (2016), que sostienen que la implementación de sistemas electrónicos en las entidades públicas coreanas representa un gran avance en la consecución de servicios públicos personalizados, con respecto a la tramitación de peticiones de los residentes.

Para estar realmente orientados al ciudadano, de acuerdo a la OCDE, los servicios deberían estructurarse íntegramente considerando el panorama regional, nacional y mundial, lo que necesitará una mejor coordinación y apoyo entre las entidades públicas. Esto posee diversas ventajas: como es el incremento de la accesibilidad y utilización de los servicios, de la calidad de la “experimentación de los ciudadanos» y una mayor eficiencia.

Dimensiones de los servicios públicos digitales:

Tomando como referencia la experiencia descrita por la OCDE, las dimensiones de un gobierno digital que busca la satisfacción del ciudadano, incluyen los siguientes: 1) La implementación de medios digitales, como lo es un portal web íntegro para la entidad que pueda facilitar la prestación de los servicios de gobierno digital, complementado con la política de gestión de gobierno electrónico. Para este fin, se debe tener un excelente diseño de navegación y exploración para su contenido y la prestación de las transacciones en línea, las que deben cumplir disposiciones rigurosas de privacidad y seguridad; 2) Un enfoque dirigido hacia sectores que lo requieran con más urgencia, que tenga una mayor demanda y que exponga una seria prioridad para los ciudadanos, de esta forma, se fomentará la prestación de servicios con valor público, con un adecuado uso de los recursos públicos; 3) Una campaña fuerte de sensibilización sobre los servicios de gobierno electrónico, apoyada en el marketing para promocionar su uso.

En nuestro país, el Gobierno del Estado Peruano (2021), promueve a la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, como ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital, de tal forma que, esta entidad es la que lidera la articulación entre el sector público, privado, sociedad civil organizada, la academia y los ciudadanos en materia de gobierno y transformación digital del país.

Las metas, estrategias y acciones concretas para que el Estado Peruano logre su desarrollo en materia digital, se encuentran enmarcadas en la Agenda Digital al Bicentenario. Ésta permitirá promover la competitividad, el desarrollo social y económico, y el incremento de la calidad de vida de todos los peruanos.

El proceso de transformación digital del país involucra directamente a la ciudadanía y a todos los actores de nuestra comunidad. En ese sentido, las entidades públicas garantizan que la ciudadanía pueda utilizar sus canales digitales y los centros de ciudadanía digital contemplados en la Ley N° 29904. Asimismo, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital promueve la creación de servicios digitales diseñados con criterios de accesibilidad, usabilidad, estandarización y escalabilidad, a través de la emisión de opiniones técnicas.

Con respecto a la atención al ciudadano y a la optimización de la calidad con que se brindan los mismos, se pueden esbozar los siguientes fundamentos relacionados a la presente investigación:

El INAP (1998) con respecto a la percepción de la calidad de un servicio prestado, engloba tres modelos más resaltantes:

El modelo de Sasser, Olsen, & Wyckoff (1978) se fundamenta en la teoría de que el interesado formula sus intereses en condiciones que unen a la calidad del servicio como la prestación de los mismos. Para analizar la calidad del servicio, el usuario puede elegir por una de las siguientes propuestas: i. Escoger una sola característica de referencia (el más valioso para los usuarios); ii. Optar por una sola cualidad definitiva con la condición de que las demás características consigan un mínimo de bienestar; iii. Contemplar el conjunto de propiedades según un patrón compensatorio (el usuario manifiesta su aceptación por tener menor cantidad de atributos, pero de mayor calidad).

El modelo de Grönroos (1984) plantea tres componentes que establecen la calidad de un servicio determinado: a. La calidad técnica, que se basa en la perspectiva concreta por parte del cliente. Su valoración se basa en las propiedades inherentes a la ejecución del servicio (tiempos y horarios para la prestación de los mismos); b. La calidad funcional que es consecuencia de la manera en que el servicio es realizado para el cliente (propiedad sobre la atención recibida). La percepción de la entidad que tiene el usuario, fundamentada en sus anteriores vivencias, es un efecto de ese grupo de elementos. Grönroos recomienda que la calidad funcional es más definitiva que la calidad técnica y que la relación entre prestador y prestatario del servicio se

consolida como la base de la calidad. De este modo, la idea más razonable que surge a raíz de lo estipulado por Grönroos sería identificar la calidad de la relación entre ambas partes alrededor de un servicio.

El esquema de Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985), también llamado SERVQUAL, estipula que la calidad del servicio es una idea subjetiva debido a los atributos básicos de un servicio en relación a un producto: como lo es, la heterogeneidad, intangibilidad e inseparabilidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry manifiestan que la calidad del servicio como es consecuencia de la divergencia entre las posibilidades esperadas y la calidad obtenida. Estos investigadores asumen que la noción causal de su propuesta es: el logro del bienestar del usuario conlleva a un incremento de la percepción de la calidad de un servicio prestado.

Con respecto, a la atención al ciudadano, Arrupe & Milito (2015) la definen como una serie de procedimientos, medios y mecanismos, mediante los cuales se ejecutan acciones directas con dichas personas. La finalidad puede ser diversa: como comunicar cierta información, acoger sugerencias, ofertar y dotar servicios, recibir variedad de consultas, etc. Ante el planteamiento de una problemática por parte del ciudadano y la respectiva alternativa de solución que facilita la entidad, hay procedimientos que tienen que ser orientados por el servidor público, esto también es una idea de atención al usuario. Iniciándose el mismo, cuando el ciudadano busca solucionar cierta dificultad que le compete a la administración pública.

Esta atención tiene dos elementos básicos: La atención denominada como tal: referida al momento exacto de la interacción entre el usuario y los servidores públicos. Esta situación está limitada por las aptitudes comunicativas y otras actitudes propias del contexto y costumbres del ambiente intervenido, y el producto que se oferta: que refiere al resultado de diferentes procedimientos internos que se ejecutan en la entidad y como tal, se ve involucrada en su totalidad.

Por lo tanto, el período en que se recibe y presta una determinada atención debería ser el efecto de un esfuerzo grupal de varias áreas y de diferentes servidores públicos. Es usual que los procesos de atención a los ciudadanos

se aprecien como de entera responsabilidad de un grupo específico de trabajadores públicos, sin entender que es toda la entidad la que se exhibe ante los usuarios en un requerimiento de atención. Para Klein, Pereira & Lemos (2019), implementando parámetros de calidad en la entidades, se conseguirán modelos de gestión con mayor eficiencia, encontrando en un equilibrio entre la salud física, emocional, mental y ocupacional de los trabajadores.

Por lo referido, por Arrupe & Milito, puedo distinguir como elementos de la atención de un ciudadano enfocados a obtener niveles óptimos de calidad, a los siguientes: a) La organización o entidad pública: en este caso, la municipalidad, que como gobierno local tiene la facultad de administrar recursos públicos, de interés común, buscando la obtención del bienestar público en cada uno de sus proyectos ejecutados. Para poder lograr este objetivo, la función administrativa se enmarca por una normativa jurídica y reglas éticas, que deben estar integradas de forma equitativa con los principios de legalidad, transparencia, eficiencia y otros; b) Los servidores públicos y otros de mayor rango: son los encargados de organizar los procedimientos de atención al ciudadano, con cierta responsabilidad funcional y c) El ciudadano: son las personas con intereses comunes, que buscan encontrar soluciones a los problemas que los aquejan, requiriendo una adecuada atención, apoyada en disposiciones eficientes.

Según lo expuesto, las dimensiones para la variable atención al ciudadano son: la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario.

La **simplificación administrativa**, según Gamero Casado (2014), se puede enmarcar dentro del proceso de reforma y modernización administrativa, abarcando una serie de esfuerzos organizativos y tecnológicos, que promuevan la mejora de la eficacia en el accionar administrativo. Estas medidas incluirían herramientas concretas para la simplificación de procedimientos, tal como sucede en la digitalización de procesos.

Asimismo, Gamero Casado, describe dos importantes características sobre los que se debe planear la simplificación administrativa, la primera es la disminución de cargas en labores administrativas, refiriéndose a reducir o eliminar documentos, trámites y/o procedimientos innecesarios con el fin de

ahorrar costos y economizar tiempos; y la otra es la agilización del procedimiento en sí, que comprendería a la razonable organización del tiempo, costos y normativa implicada en la aplicación de un procedimiento determinado, mediante la simplificación o modificación de las medidas propias del procedimiento referido, permitiendo la aceleración del mismo, sumada a la generación de mayor eficiencia en la labor administrativa.

Lo prescrito en este último párrafo, se confirma, por lo expresado por Rivera Ortega (2011), quien manifiesta que el principio de simplificación, se realiza mediante la sustitución de procedimientos que permitan eliminar costos excesivos, retrasos en el tiempo y otros efectos, producidos por los trámites burocráticos, difíciles de completar u otras formalidades que acarreen desgaste de tiempo y gastos desproporcionados e injustificados.

Por otro lado, la dimensión de **satisfacción del usuario**, según Hernández Salazar (2011), se define como un período mental del interesado que constituye sus respuestas cognitivas, concretas y emocionales ante la prestación eficiente de un requerimiento solicitado, de tal forma que, representa un juicio de apreciación, en los que se evalúan los objetivos y expectativas que se tienen sobre los resultados alcanzados.

Asimismo, Medina Quintero et al. (2021), determinan la satisfacción del usuario dentro de un gobierno electrónico, como un momento psicológico de gracia y de gran aceptación de un ciudadano hacia la prestación de servicios digitales, siendo los principales motivos del referido estado de satisfacción, la aplicación eficiente de las herramientas digitales, la consolidación de un moderno estado democrático y el agregado valor que se puede generar por la utilización de estos servicios a través de las plataformas virtuales, como una forma de evitar costos innecesarios. Asimismo, sostienen que la seguridad percibida por la población, es un punto relevante para producir confianza en sus ciudadanos, lo que obliga a las entidades gubernamentales a adaptarse a las modernas realidades de esta sociedad actual y a identificar adecuadamente las necesidades exigidas por sus usuarios, de esta manera, se prestarían servicios integrales de calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: El tipo de investigación fue de tipo descriptivo – propositivo, porque se revisaron y describieron las variables de estudio, según lo establecen Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio (2014), posteriormente a dicho análisis, se elaboró una propuesta que plantea estrategias de servicios municipales digitales con la finalidad de mejorar la atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de La Victoria.

Diseño: Se utilizó el diseño no experimental, porque según Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), estos estudios no hacen variar de forma deliberada la variable independiente para comprobar su implicancia sobre las otras variables de estudio. El esquema que se trazó fue el siguiente:

M ————— O ————— P

Dónde:

M = Muestra

O = Observación

P = Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Estrategias de Servicios Municipales Digitales, para De Armas (2011), las estrategias de servicio digital conllevan a la elaboración de labores eficientes y eficaces por parte del Estado, las mismas que están orientadas hacia sus receptores, con énfasis primordial en el ciudadano, y la interacción con estos, utilizando las fortalezas que brindan las TIC.

Variable Dependiente: Atención al Público, según Arrupe & Milito (2015) afirmaron que: La atención al ciudadano comprende el conjunto de medidas, herramientas y acciones a través de los que se lleva a cabo el trato con el

ciudadano, con el fin de brindar información, prestar servicios, responder consultas, solicitudes y otras propias que el usuario crea conveniente.

Operacionalización: La disgregación de las variables se especificó en la matriz de Operacionalización. En dicha sección, las variables fueron detalladas en dimensiones, cada uno con sus respectivos indicadores. Este tratamiento nos ayudó a elaborar los instrumentos de medición, así como para estructurar y plantear las estrategias propuestas en la presente investigación.

Se ha identificado como variable independiente a las estrategias de servicios municipales digitales, dentro de la cual, se distinguieron como dimensiones, el aspecto tecnológico y el comunicativo; con respecto a la variable dependiente, la atención al ciudadano, se tiene como categorías a la simplificación administrativa y a la satisfacción de los usuarios.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según Lopez (2004), la población es el conjunto de individuos, que pueden ser personas u objetos, de los que se anhela profundizar ciertos aspectos en una determinada investigación. Bajo esta perspectiva, para este trabajo de investigación, se consideró la siguiente población:

Usuarios que buscan obtener algún tipo de servicio municipal en las diferentes áreas de la Municipalidad distrital de La Victoria

Total: 150 usuarios diarios.

El criterio de inclusión para seleccionar a la muestra fue la alta frecuencia de los trámites y servicios requeridos para ciertas áreas de la municipalidad, por otro lado, el criterio de exclusión fue la alta cantidad de trámites que se repetían buscando la misma respuesta o servicio determinado.

Muestra: Para Fuentelsaz (2004), la muestra es un grupo de individuos que se analizarán y que ésta corresponde a un subconjunto o parte de la población que poseen similares particularidades. Para esta investigación, se planteó

como muestra, la cantidad de 30 usuarios que buscan obtener un determinado servicio en la Municipalidad distrital de La Victoria.

Muestreo: El muestreo, según refiere Sharma (2017), es la técnica empleada para seleccionar un número menor de elementos de una población predeterminada y que servirán para realizar la observación o experimentación requerida en los objetivos de la investigación. En este caso, el tipo de muestreo que se utilizó fue el Muestreo No Probabilístico Intencional, que para Scharager & Armijo (2001) enmarca a una selección de muestras que no dependerán de la probabilidad sino de los contextos que permitan hacer el muestreo (por conveniencia o acceso).

Unidad de Análisis: Según Ferreyra & De Longui (2014), refiere que éstas nos sirven para recolectar o registrar la información requerida. Para este trabajo, estas unidades fueron los ciudadanos que requirieron algún trámite o servicio en las áreas identificadas dentro de la Municipalidad distrital de La Victoria.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Se aplicó como técnica a la encuesta. Según Casas Anguita et al. (2003), esta técnica permite obtener y elaborar datos de manera rápida y concisa. Asimismo, refiere que las encuestas permiten al investigador recabar información directa de los sujetos encuestados. En la presente investigación, las encuestas fueron construidas en base a los fundamentos teóricos relacionados al tema objeto de estudio, considerando que la información recopilada fue netamente personal, de acuerdo a lo experimentado por la muestra analizada. Por otro lado, esta técnica resulta más adecuada para desarrollarla, debido a la coyuntura que atraviesa nuestro país a raíz de la emergencia sanitaria.

Instrumentos: El instrumento que se aplicó en el presente estudio fue el cuestionario, el cual se diseñó en base a lo fundamentado en las teorías alusivas al objeto materia de estudio. Para García Muñoz (2003), el cuestionario

es una herramienta muy útil para la recolección de información, en especial, de aquellos sujetos que presentan dificultad en la accesibilidad, ya sea por la distancia o por la dispersión de los mismos. El cuestionario se sometió a validación para desarrollarlo, de los cuales se espera obtener 30 respuestas para medir la variable. Asimismo, se estableció una escala de 5 niveles para responder dicho instrumento. Finalmente, los resultados fueron evaluados y desarrollados en una serie de tablas y gráficos.

Validez del Instrumento: La validez, según Cadena Iñiguez et al. (2017), refieren a esta característica como el nivel en que un instrumento verdaderamente mide la variable que se desea medir. En tal sentido, para esta investigación, dicha propiedad fue establecida a través del juicio de profesionales, los que validaron que las interrogantes contenidas en los cuestionarios, sigan una secuencia de orden lógico y que sean importantes para desarrollar el tema de investigación.

Confiabilidad del instrumento: Para Yuni & Urbano (2014), un instrumento es confiable, cuando tiene la capacidad para arrojar información o mediciones que se ajusten a la realidad que se desea conocer. De esta manera, los instrumentos utilizados en la presente investigación, se expusieron a pruebas estadísticas para comprobar que los mismos sean fiables.

3.5. Procedimientos

La presente investigación inició con la identificación de la muestra de estudio, para su posterior aplicación del instrumento diseñado, con el cual se obtuvo la información y datos relevantes, que fueron procesados con ayuda de un programa estadístico. Estos resultados se organizaron en tablas y gráficos, que nos sirvieron para elaborar el análisis, discusión e interpretación de los mismos. Finalmente, después de haber realizado este análisis de resultados, se plantearon y formularon las recomendaciones y conclusiones del trabajo de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para procesar la información recopilada con los instrumentos, se utilizó el programa estadístico SPSS, así como también para la elaboración de tablas se empleó el Excel, en ambos casos se realizó un análisis descriptivo. Para Herbas Tórrico & Rocha Gonzales (2018), la Estadística Descriptiva muestra los rasgos fundamentales de la información objeto del estudio, facilitando breves síntesis sobre la muestra y sus respectivas mediciones hechas.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que respaldan el presente proyecto de investigación son: la utilización de información personal exactamente como se recopiló, sin ser modificada ni alterada de ninguna manera, de esta forma, evitaríamos perturbar la opinión de las personas y la imagen de la entidad referida en el trabajo de investigación.

Para Inguillay Gagñay et al. (2020), la ética de los trabajos científicos, es una consecuencia de la ética particular, que está introducida sobre cómo actúan las nociones similares del comportamiento moral de la persona humana y se exhiben concretamente en el contexto que transcurre la vida del ser humano y en esta materia, el de la investigación científica y el proyecto académico a realizar.

Por otro lado, se debe considerar lo prescrito por Ojeda de López et al. (2007), donde refiere que todo trabajo de investigación y toda aquella persona que lo realiza, han de estar en favor de lograr resultados positivos para la humanidad, presente y futura, como una disposición seleccionada libremente; esto es una responsabilidad ética inevitable que nos reclama nuestra conciencia.

Asimismo, este proyecto está regido por las normas y reglamentos vigentes de la universidad para los trabajos de investigación desarrollados en la misma.

IV. RESULTADOS

Después de procesar los datos recopilados con el instrumento seleccionado, se elaboraron tablas y gráficos estadísticos, reflejando resultados, de acuerdo a los objetivos trazados, disgregando los mismos, en variables y dimensiones.

Tabla 1. Nivel de Simplificación Administrativa

Simplificación Administrativa		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	11	36.7
Regular	18	60.0
Bueno	1	3.3
Total	30	100.0

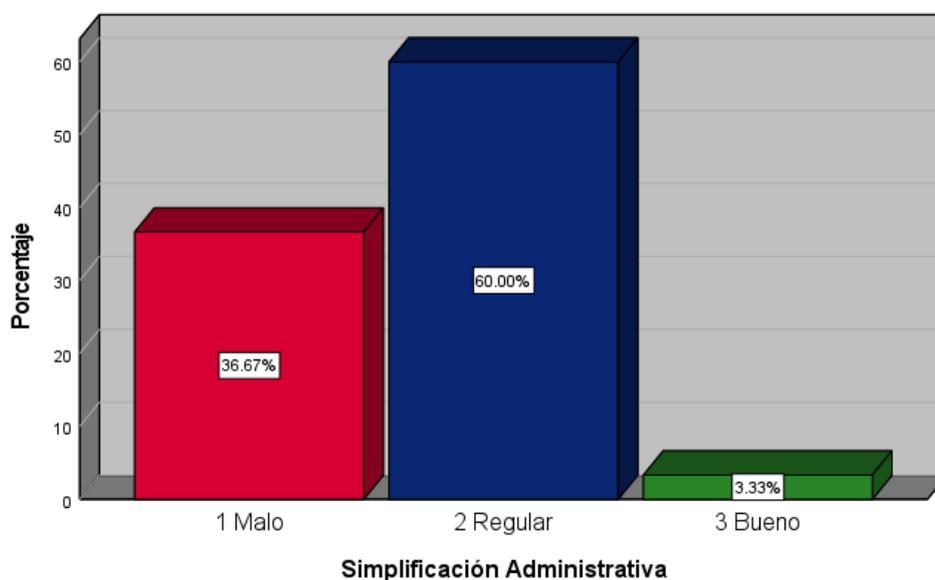


Figura 1: *Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Victoria*

La tabla 1 y figura 1 muestran el nivel de la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Victoria, en la cual, el 36.7% (11 usuarios) la colocan en un nivel Malo; el 60.0 % (18 usuarios) la ubican en un nivel Regular y corresponde a la mayoría de encuestados. Por otro lado, solo el 3.3% (1 usuario) asevera que dicho procedimiento se encuentra en un nivel Bueno.

Tabla 2. Nivel de Satisfacción de los usuarios

Satisfacción de los usuarios

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	4	13.3
Regular	24	80.0
Bueno	2	6.7
Total	30	100.0

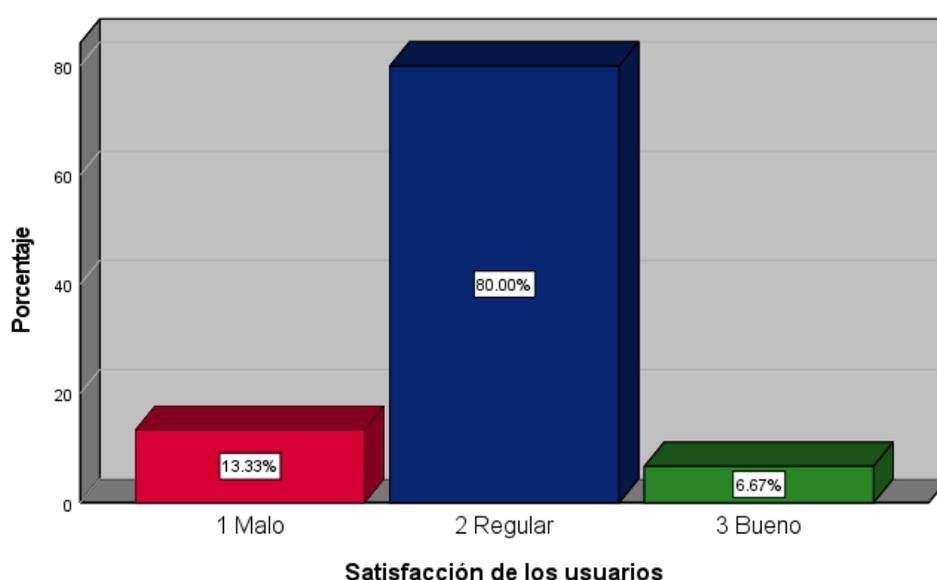


Figura 2: Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Victoria

La tabla 2 y figura 2 evidencian el nivel de la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Victoria, en la cual, el 13.3% (4 usuarios) la ubican en un nivel Malo; el 80.0 % (24 usuarios) la sitúan en un nivel Regular y corresponde a la mayoría de personas encuestadas. Sin embargo, solamente 2 usuarios, que representan el 6.7% de la muestra, manifiestan que la Satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel Bueno.

Tabla 3. Nivel de Atención al Público

Atención al público

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	8	26.7
Regular	19	63.3
Bueno	3	10.0
Total	30	100.0

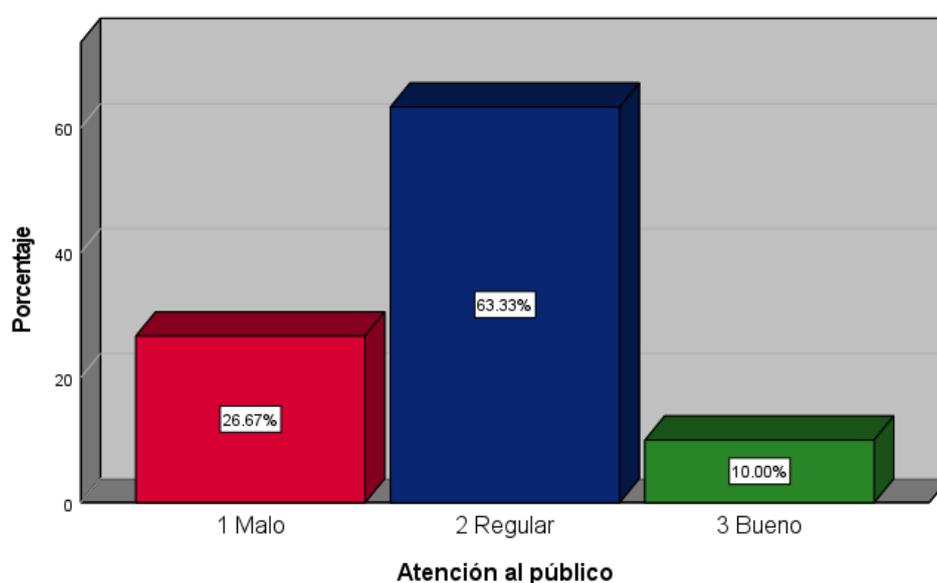


Figura 3: Atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria

En la tabla 3 y figura 3, se aprecia el nivel de Atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria, donde el 26.7% (8 usuarios) la sitúan en un nivel Malo; el 63.3 % (19 usuarios) la ubican en un nivel Regular y corresponde a la mayoría de encuestados. Finalmente, en un porcentaje menor, sólo el 10% (3 usuarios) señalan que la Atención al público en dicha municipalidad se encuentra en un nivel Bueno.

V. DISCUSIÓN

La atención al público percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Victoria, de acuerdo a los resultados obtenidos, corresponden a un nivel Regular o de media a baja calidad. Esto obedece a lo estipulado por el modelo de Grönroos (1984), quien plantea que la calidad de un servicio determinado se fundamenta en la perspectiva concreta por parte del cliente o usuario, en este caso, el ciudadano del distrito de La Victoria. Siendo esta valoración estimada por las propiedades inherentes a la ejecución del determinado servicio. Para esta investigación, dicha percepción se ve influenciada por situaciones negativas que merman la calidad de los servicios brindados en esta municipalidad, y de acuerdo a la información recogida mediante la aplicación del instrumento, los tiempos de respuesta para la ejecución de un trámite o para la prestación de un determinado servicio, son los puntos débiles que debería mejorar la institución para brindar servicios de mayor calidad a sus ciudadanos; esta mejora al repercutir en beneficio del ciudadano, reflejaría lo planteado por Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985), quienes aseveraron que el logro del bienestar del usuario conlleva a un incremento de la percepción de la calidad de un servicio prestado.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, coinciden en parte, con los logrados por el trabajo realizado por Meléndez (2018) que relaciona al gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Máncora para el año 2018, de tal forma que, se evidencia que una de las conclusiones del mencionado trabajo establece que la entidad pública para conseguir una mejor gobernabilidad y participación de sus ciudadanos, debe fortalecer aspectos relacionados a la modernización del Estado, para lo cual se deberían implementar servicios digitales en la Municipalidad Distrital de Máncora, con el fin de dotar servicios más eficientes y eficaces que beneficien a la población y promueva la transparencia de los procesos realizados en dicha entidad. En este sentido, con la aplicación del instrumento validado para medir la variable Atención al Público en la Municipalidad de La Victoria, en este trabajo se identificó el permanente requerimiento de los usuarios para que se

implementen nuevas estrategias para agilizar y hacer más eficientes los servicios prestados; lo que se corrobora con lo manifestado por la investigación de Meléndez.

Para profundizar el análisis de los resultados obtenidos, se podría diferenciar el mismo, por dimensiones de la variable atención al público. De tal manera que, con respecto al nivel percibido sobre la simplificación administrativa existente en los procedimientos utilizados y trámites requeridos en la Municipalidad Distrital de La Victoria, se observa que, si bien es cierto, el nivel de percepción que prevalece es el Regular, éste no dista mucho (en porcentaje) sobre la percepción de un nivel Malo para esta dimensión, lo que conlleva a establecer que existiría una fuerte aproximación entre ambos niveles y a su vez, demuestra lo indicado por Gamero Casado (2014), quien estipulaba que para desarrollar una eficiente simplificación de procedimientos administrativos, éstos deberían reunir dos rasgos esenciales, como lo son, la disminución de cargas en las tareas administrativas y la agilización de dichos procedimientos administrativos. Para la presente investigación en la municipalidad objeto de estudio, se evidenció que al adolecer de procedimientos administrativos rápidos, fáciles y razonablemente organizados, razón por la cual la percepción de los ciudadanos sobre el nivel de la dimensión simplificación administrativa alcanza los 96.7 % entre Nivel Regular y Malo. Considerando estos porcentajes, se demuestra que se deberían plantear nuevas estrategias para mejorar el manejo de los procedimientos administrativos en esta entidad municipal.

Siguiendo el análisis del nivel de simplificación administrativa, los resultados encontrados en la presente investigación para dicha dimensión, los podemos comparar con el trabajo realizado por Cubas Salazar (2020), que encontró un nivel significativo de deficiencia en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, y esta situación, según su investigación, fue derivada a causa de la realización de solicitudes de trámite por parte de personal no preparado para las funciones que tiene encomendadas, además, este bajo nivel lo atribuye al uso de procedimientos repetitivos en la petición de

un trámite y la excesiva demora en obtener respuesta de los mismos. En tal sentido, se observa que los resultados obtenidos por Cubas Salazar, se asemejan en gran magnitud por los resultados encontrados en la presente investigación, puesto que al aplicar el instrumento de medición en este trabajo, se identificó que para la dimensión simplificación administrativa, el nivel de percepción de los usuarios es Regular, básicamente porque los ciudadanos, al igual que en el caso de Lambayeque, apreciaban que en la Municipalidad distrital de La Victoria, existía demasiada lentitud en la respuesta para los trámites solicitados y también, consideraban necesario, la implementación de estrategias digitales con la finalidad de obtener una mejor atención a los requerimientos de los ciudadanos.

Sobre la dimensión satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Victoria, existe una notable diferencia entre el Nivel Regular y los demás niveles (Malo y Bueno) con respecto a la percepción de los ciudadanos, lo que indica que existe un equilibrio entre los objetivos y expectativas que tienen los usuarios cuando esperan lograr determinados resultados. Sin embargo, esta situación puede ir optimizándose en un proceso de mejora continua y como un objetivo de la modernización del Estado, implementando políticas de gobierno electrónico, y de acuerdo a Medina Quintero et al. (2021), esta satisfacción resultaría como consecuencia de la aplicación eficiente de las herramientas digitales, la consolidación de un moderno estado democrático y de la generación de valor agregado por la utilización de los servicios digitales, como una forma de ahorrar tiempo y costos innecesarios.

Para afianzar lo contrastado con la base teórica, la dimensión satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de La Victoria se puede cotejar con lo obtenido por Ramos García (2020), quien producto de su investigación en la Municipalidad distrital de Santa Anita, pudo concluir que implementando procedimientos relacionados a la simplificación administrativa favorecerá a la consecución de una mayor satisfacción por parte de los usuarios, también, determinó que la aplicación de estrategias de capacitación y evaluación al personal, la reestructuración de procedimientos y otras nuevas estrategias

contribuyen altamente en mejorar la atención al ciudadano, logrando con esto, óptimos niveles de satisfacción de los usuarios. En tal sentido, comparando lo recogido por Ramos García (2020) y lo obtenido por la presente investigación, se puede deducir, a partir de una extrapolación, que la propuesta de implementación de nuevas estrategias de procedimientos o servicios municipales digitales beneficiará principalmente a los ciudadanos, puesto que, tal como se encontró con la aplicación del instrumento validado, existe un mediano malestar por la demora en el trámite de diferentes servicios en la Municipalidad de La Victoria, por lo que, los usuarios encuestados también manifestaron que debería implementarse nuevas estrategias para optimizar la atención al usuario en el distrito de La Victoria.

En base a la información recopilada y a los datos arrojados por el instrumento aplicado en la investigación, resultó de entera necesidad, el desarrollo de una propuesta para mejorar la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria, de tal forma que, se hizo el diseño y se validó la idea de Estrategias de servicios municipales digitales para ser aplicada en el ámbito de la municipalidad referida.

VI. CONCLUSIONES

1. Mediante la aplicación del instrumento validado, se logró diagnosticar el proceso de atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria, el mismo que, por apreciación de los usuarios de dicho municipio, resultó ser de un Nivel Regular. De acuerdo a esta percepción, las causas que originarían esta calidad de atención al público, son principalmente, la existencia de procedimientos repetitivos ante la solicitud de ciertos trámites o servicios; servidores públicos poco capacitados en la realización de las labores encomendadas, así como también, la excesiva demora con la que desarrolla la entidad, las respuestas a las solicitudes de algunos servicios o trámites requeridos.

La atención al público se midió en base a las dimensiones de simplificación administrativa y satisfacción del usuario, siendo ambas valoradas por los ciudadanos, en un Nivel Regular. Sin embargo, en la simplificación administrativa, la percepción predominante fue el Nivel Regular – Bajo (96,7%) debido a la falta de prontitud de las respuestas a los trámites solicitados, y con respecto, a la dimensión satisfacción del usuario, el Nivel Regular, con un 80% fue el que preponderó en la percepción de los usuarios encuestados.

2. Se diseñó la propuesta, Estrategias de servicios municipales digitales para mejorar la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria, con el fundamento de lo expuesto por las teorías del gobierno electrónico y aplicación de herramientas digitales, conjuntamente con las teorías que fomentan la simplificación administrativa y el logro de un alto nivel de satisfacción de los ciudadanos que buscan un determinado servicio en dicha institución pública.
3. La propuesta presentada en relación a las estrategias de servicios municipales digitales siguió el procedimiento de validación por el juicio de expertos con amplia experiencia en gestión pública, siendo dicha proposición evaluada satisfactoriamente, en calidad de Buena y Aplicable.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere al Alcalde y a los Jefes Responsables de las Áreas de Administración, Secretaría Técnica, Tránsito, Rentas y todas aquellas áreas involucradas en la prestación de servicios que implique el requerimiento de un determinado trámite en la Municipalidad Distrital de La Victoria, realizar lo siguiente:

1. Implementar la propuesta de Estrategias de servicios municipales digitales en el corto o mediano plazo posible, desarrollando adecuadamente las mismas, de acuerdo a los recursos que se dispongan para la realización de éstos, considerando la situación de pandemia que venimos aquejando actualmente a nivel mundial, lo que hace aún más propicia la posibilidad de implementar esta propuesta, sin dejar de mencionar, que tales estrategias contribuirán a mejorar los procedimientos de la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria.
2. Revisar a detalle, el Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente de la Municipalidad Distrital de La Victoria, para evaluar la supresión de procedimientos repetitivos para la obtención de un determinado trámite, así como, el requerimiento de documentación innecesaria para conseguir respuesta de dichos trámites.
3. Programar periódicamente jornadas de retroalimentación para los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de La Victoria, para reforzar el adecuado manejo de los procedimientos administrativos de las distintas áreas encargadas de prestar servicios a la ciudadanía y que forman parte de esta entidad.

Asimismo, se recomienda sensibilizar a los ciudadanos en general y de ser necesario, a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de La Victoria, sobre la utilización de las herramientas, canales y plataformas digitales que se emplearán para la obtención de determinados trámites o servicios en el ámbito de dicho municipio.

VIII. PROPUESTA

Estrategias de servicios municipales digitales para mejorar la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria

1. Generalidades

Institución	: Municipalidad Distrital de La Victoria
Ámbito de aplicación	: Jefatura de Secretaría Técnica, Tránsito, Rentas, Registro Civil, Saneamiento Ambiental y Secretaría de Defensa Civil.
Dirección	: Avenida Unión N° 1696 – La Victoria - Chiclayo
Investigador	: Rolando Martín Adrianzén Gonzales
Año	: 2021

2. Objetivos

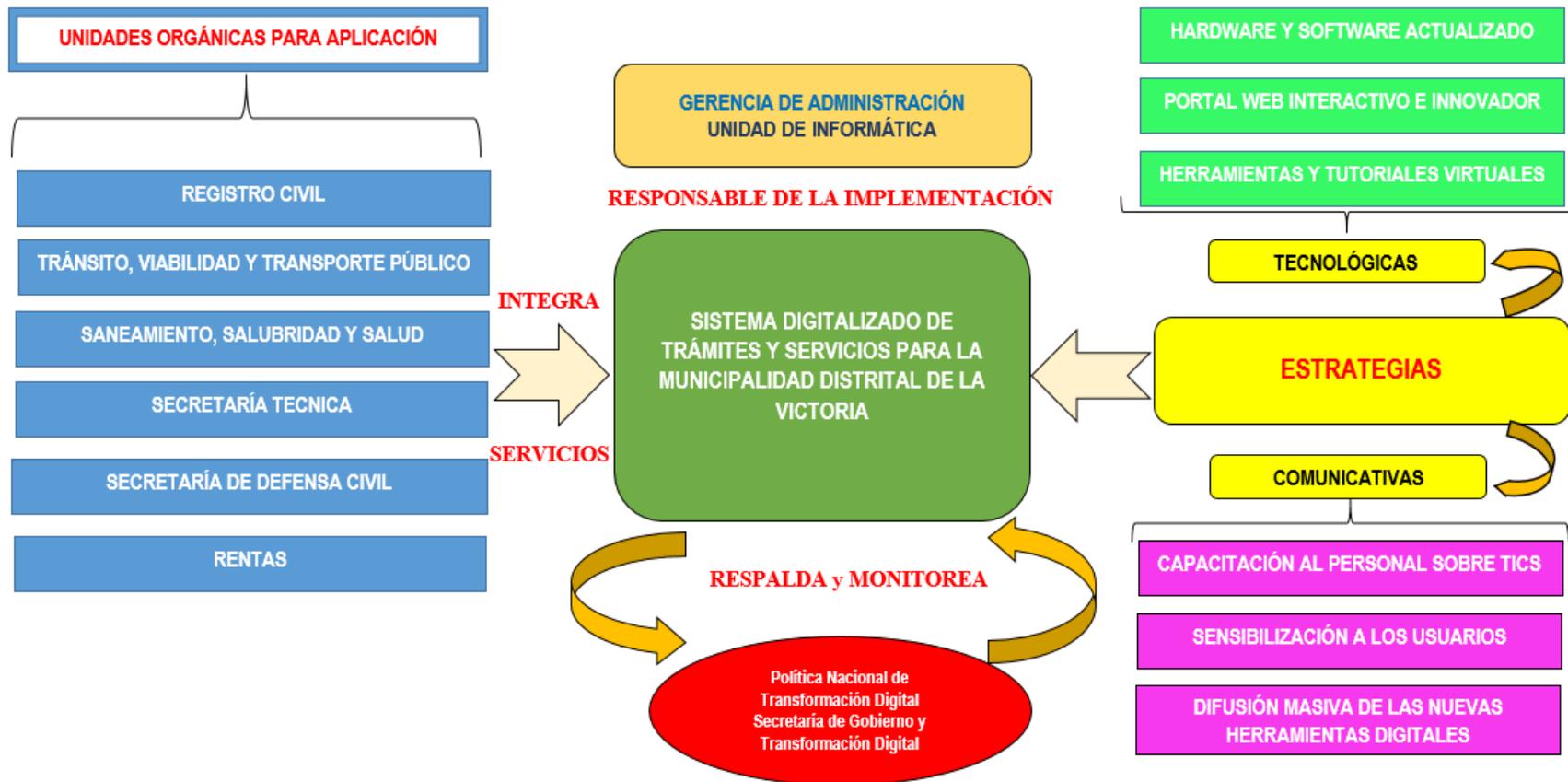
- **General**

- Mejorar el proceso de atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria.

- **Específicos**

- Implementar medios digitales: aplicativos, plataformas y herramientas que faciliten la prestación de los servicios de la municipalidad distrital de La Victoria, lo que complementaría la política de gestión del gobierno electrónico.
- Enfocar las estrategias de servicios municipales digitales a los sectores o áreas que tengan mayor demanda de usuarios, de tal forma que se fomente la prestación de servicios con valor público.
- Promover campañas fuertes de sensibilización sobre los servicios municipales digitales que implementaría esta entidad, apoyada en difusión constante para promocionar su uso y sus beneficios.

ESTRATEGIAS DE SERVICIOS MUNICIPALES DIGITALES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA



REFERENCIAS

- Acevedo LLuen, G. C. (2021). Gobierno Electrónico y Atención al Ciudadano en el Poder Judicial, Lima 2021. Lima.
- Arrupe, M. G., & Milito, E. (2015). Atención al ciudadano en el ámbito municipal. *Estudios sobre Gestión Pública*, 167-192.
- Brown, D. (2005). Electronic government and public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 241 - 254.
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., & Cruz Morales, F. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 1603-1617.
- Carrasco Morales, A. (2020). Tecnologías de interacción digital como herramientas de innovación para una gestión local moderna: Estudio de caso de las Municipalidades de Santiago y Las Condes. Santiago.
- Carrera Mora, O., Ovando, C., Villafuerte, L., & Parada, A. (2019). La relación de la perspectiva de eficiencia del ciudadano con su comportamiento de uso de los servicios de e-gobierno municipal. *INNOVAR*, 29(74), 133-146.
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de datos. *Aten Primaria*, 527 - 538.
- Castro Triviño, A. C. (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.
- Cubas Salazar, L. L. (2020). Simplificación Administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Chiclayo.
- De Armas Urquiza, R. (2011). Gobierno Electrónico: Fases, Dimensiones y algunas consideraciones para tener en cuenta. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 31.
- Esquivel Guadarrama, J. A. (2020). Pandemia 2020. Algunas Consideraciones Éticas. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 168-172.

- Estado Peruano. (18 de Febrero de 2021). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. Lima, Perú.
- Ferreya, A., & De Longui, A. L. (2014). Metodología de la Investigación II. Córdoba: Encuentro Grupo Editor.
- Fuentelsaz, C. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas Profesión*, 5-13.
- Gamero Casado, E. (2014). Hacia la Simplificación de los Procedimientos Administrativos: El Procedimiento Administrativo Adecuado. *IX Congreso de la Asociación Española de Profesores de Derecho Administrativo* (pág. 65). Santiago de Compostela: Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- García Muñoz, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Almendralejo.
- Gobierno del Estado Peruano. (Setiembre de 2021). Plataforma digital única del Estado Peruano. Obtenido de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital: <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>
- Gobierno del Perú. (12 de Setiembre de 2018). Decreto Legislativo N° 1412. Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Gobierno Digital. Lima, Perú.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 36-44.
- Herbas Tórrico, B. C., & Rocha Gonzales, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Perspectivas*, 123-160.
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 349 - 368.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México: Mc Graw - Hill Interamericana.

- INAP. (1998). *La Medición de la Calidad y la Satisfacción del Ciudadano*. Buenos Aires.
- Inguillay Gagñay, L. K., Tercero Chicaiza, S. L., & Lopez Aguirre, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Imaginario Social*, 42-51.
- Klein, L., Pereira, B., & Lemos, R. (2019). Quality of Working Life: Parameters and Evaluation in the Public Service. *Revista de Administração Mackenzie*.
- Lee, S., & Chung, M. (2016). An Exploratory Study on Construction of Electronic Government as Platform with Customized Public Services. *Journal of Digital Convergence*.
- Lopez Chavez, B., & Vega Paucar, C. (2017). Hacia Servicios Públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la estrategia Mejor Atención al Ciudadano. *InnovaG(3)*, 13-20.
- Lopez, P. L. (2004). Población, Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 69-74.
- Medina Quintero, J. M., Abrego Almazán, D., & Echevarría Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 23 - 41.
- Melendez Biminchumo, J. E. (2018). *El gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Máncora, en el año 2018*. Piura. Municipalidad Distrital de La Victoria. (2019). <http://www.munilavictoriach.gob.pe/web/index.php?id=1&opc=1>. Obtenido de <http://www.munilavictoriach.gob.pe/web/index.php?id=1&opc=1>.
- OCDE. (2008). *E-Gobierno para un mejor gobierno*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública - INAP.
- Ojeda de López, J., Quintero, J., & Machado, I. (2007). La ética en la investigación. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 345 - 357.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Ponyashova, A., Volkov, D., Zanina, K., & Leonova, V. (2018). Socio-Economic Effect of the Introduction of Digital Services for Educational Institutions. *Economic and Social Development*, 867 - 877.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *Buenas Prácticas de gobiernos regionales y locales ante el COVID-19*. Lima.

- Programa Institucional Sociedad de la Información y el conocimiento - Universidad de Costa Rica. (2020). *Experiencias en los Procesos de Digitalización en las Municipalidades Costarricenses*. San José.
- Quispe Beltrán, F. (2021). *Gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad provincial de La Mar - San Miguel, 2021*. Lima.
- Ramos García, R. M. (2020). Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita. Chimbote.
- Rivera Ortega, R. (2011). Simplificación Administrativa y Administración Electrónica: Objetivos Pendientes en la Transposición de la Directiva de Servicios. *Revista catalana de dret públic*, 115 - 138.
- Sasser, E., Olsen, P., & Wyckoff, D. (1978). *Management of Service Operations*. Boston: Allyn and Bacon.
- Scharager, J., & Armijo, I. (2001). *Metodología de la Investigación para Ciencias Sociales*. Santiago: SECICO Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Sharma, G. (2017). Pros and cons of different sampling techniques. *International Journal of Applied Research*, 749-752.
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Córdoba: Brujas.

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Estrategias de Servicios Municipales Digitales para la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal:</p> <p>¿En qué medida las estrategias de servicios municipales digitales permiten mejorar la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué nivel de atención al público existe en la Municipalidad Distrital de La Victoria? ¿Qué estrategias de servicios municipales digitales debemos diseñar para mejorar la atención en la Municipalidad Distrital de La Victoria? ¿De qué manera se pueden validar la propuesta de Estrategias de servicios municipales digitales? 	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Proponer Estrategias de Servicios Municipales Digitales para mejorar la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Diagnosticar la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria. Diseñar las Estrategias de Servicios Municipales Digitales para mejorar la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria. Validar la propuesta de Estrategias de Servicios Municipales Digitales a través de un juicio de expertos. 	<p>Si proponemos estrategias de servicios municipales digitales, se mejorará la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria.</p>	<p>V.I.: Las Estrategias de Servicios Municipales Digitales</p> <p>V.D.: La atención al público</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>Estadística</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Público que busca la obtención de un determinado servicio en la Municipalidad de La Victoria (150 por día)</p> <p>MUESTRA</p> <p>(30) personas del público que requiere servicios municipales.</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Proyectiva</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuestas</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Se empleará la técnica de tabulación de datos, los mismos que serán procesados en un software estadístico aplicativo (SPSS versión 25).</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Técnica/ Instrumento
Las Estrategias de Servicios Municipales Digitales	(De Armas Urquiza, 2011) sostiene que las estrategias de servicio digital conllevan a la realización de acciones eficientes y eficaces por parte del gobierno, las mismas que están orientadas hacia sus destinatarios, con énfasis fundamental en el ciudadano, y la interacción con estos, utilizando las potencialidades que brindan las TIC.	El desarrollo de estrategias integrales digitales por parte de los gobiernos locales requiere de una reflexión consciente de las dimensiones que supone y de su impacto en la sociedad a la que se dirige, abarcando desde su incidencia en la manera de informar y comunicarse, como en la manera de prestar servicios.	TECNOLÓGICA	Hardware y software actualizados	
				Portal web actualizado, interactivo e innovador	
				Automatización de trámites y servicios municipales	
			COMUNICATIVA	Sensibilización sobre el uso de las Tics en la prestación de los servicios	
				Capacitación permanente sobre el uso de las herramientas digitales	
				Difusión masiva de las herramientas digitales propuestas	
La atención al público	(Arrupe & Milito, 2015) afirmaron que: La atención al ciudadano constituye el conjunto de medidas, instrumentos y actos a través de los que se lleva a cabo el contacto con el ciudadano, con el objetivo de dar información, prestar servicios, responder consultas, recibir solicitudes, reclamos, quejas y sugerencias.	La calidad de atención va a depender de la percepción que tiene el usuario respecto al servicio que se le ha prestado y si considera que este cumplió o no con sus expectativas de conformidad y satisfacción de sus necesidades.	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Nivel de capacitación de servidores públicos responsables de la prestación de servicios	Técnica: Encuestas
				Priorización de servicios y procedimientos	
				Eliminación de procedimientos innecesarios	
				Reducción de plazos para atender solicitudes	
			SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Confiabilidad y accesibilidad de los usuarios	Instrumento: Cuestionarios
				Nivel de uso de las TICs	
				Confidencialidad y seguridad de la información	
				Nivel de calidad de atención y satisfacción de los servicios que brinda la municipalidad	

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 03. INSTRUMENTO: ATENCIÓN AL PÚBLICO

Estimado usuario: Después de haber recibido la información adecuada sobre el objetivo científico de la presente, agradezco su colaboración contestando cada una de las interrogantes de la encuesta presentada a continuación.

De acuerdo a la escala valorativa, sírvase marcar con una (X) dentro del recuadro de la respuesta que brinde a las preguntas formuladas:

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

DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS		1	2	3	4	5
9	Los servicios que se ofrecen en la Municipalidad distrital de La Victoria son confiables y accesibles a todos los usuarios.					
10	De acuerdo a su experiencia, considera que los servidores públicos de la Municipalidad distrital de La Victoria poseen capacidades técnicas y humanas para atender a los usuarios.					
11	Los usuarios de la Municipalidad distrital de La Victoria perciben que los servidores públicos de dicha entidad, manejan plenamente las TICs para la prestación de los servicios requeridos					
12	Al solicitar la prestación de un servicio en la Municipalidad distrital de La Victoria, los usuarios perciben que existe un adecuado manejo de sus datos personales.					
13	El usuario al realizar trámites en la Municipalidad distrital de La Victoria, se siente seguro.					
14	La Municipalidad distrital de La Victoria ofrece servicios de calidad a los ciudadanos.					
15	Los servicios municipales que ofrece la Municipalidad distrital de La Victoria satisfacen a los usuarios.					

Ficha Técnica del Instrumento

Título: Cuestionario para medir el nivel de atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria

Autor: Rolando Martín Adrianzén Gonzales

Año: 2021

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Descripción: El instrumento realizó la medición de dos dimensiones: D1: Simplificación Administrativa (08 ítems) y D2: Satisfacción de los usuarios (07 ítems). Siendo un total de 15 ítems para el presente instrumento.

Administración: Directa e Individual

Tiempo estimado de aplicación: 10 minutos

Escala:

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

Baremos del cuestionario por dimensiones

D1: Simplificación Administrativa: Malo (8 - 18); Regular (19 - 29); Bueno (30 – 40)

D2: Satisfacción de los usuarios: Malo (7 - 16); Regular (17 - 26); Bueno (27 – 35)

Validez: Mediante juicio de expertos se declara como válido.

Confiabilidad: Mediante prueba piloto con 10 personas, se determinó el Alfa de Cronbach con un valor de 0.969. De esta forma, se demostró que el instrumento es confiable.

Anexo 04: Validez del Instrumento



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de servicios municipales digitales para la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la atención al público

3. TESISTA:

Br. : Rolando Martín Adrianzén Gonzales

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de noviembre de 2021



EXPERTO: Mg. Ruperto Arroyo Coico
DNI: 42366595

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de servicios municipales digitales para la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la atención al público

3. TESISISTA:

Br. : Rolando Martín Adrianzén Gonzales

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de noviembre de 2021



.....
Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Dni: 16529281

Dirección electrónica: pbarbozaz@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 976161668

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de servicios municipales digitales para la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la atención al público

3. TESISISTA:

Br. : Rolando Martín Adrianzén Gonzales

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 01 de diciembre de 2021



Firmado digitalmente por:
FACUNDO PEÑA ASUNCION FIR
16712538 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/01/2022 14:13:38-0500

Firma/DNI

EXPERTO: Mg. Asunción Facundo Peña
DNI N° 16712538

Anexo N° 05: Prueba de Confiabilidad

Variable: Atención al Público

Fiabilidad

Escala: Atención al público

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.969	15

Anexo 06: Autorización de la Entidad para publicar los Resultados



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20173119641
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos WILMER CASTILLO NUÑEZ	DNI: 16614892

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
ESTRATEGIAS DE SERVICIOS DIGITALES MUNICIPALES PARA LA ATENCION AL PUBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA.	
Autor: Nombres y Apellidos ROLANDO MARTIN ADRIANZEN GONZALES.	DNI: 42900494.

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

Lugar y Fecha:

LA VICTORIA, NOVIEMBRE DEL 2021



Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Anexo 07: Desarrollo de la Propuesta

Estrategias de servicios municipales digitales para mejorar la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria

1. Generalidades

Institución	: Municipalidad Distrital de La Victoria
Ámbito de aplicación	: Jefatura de Secretaría Técnica, Tránsito, Rentas, Registro Civil, Saneamiento Ambiental y Secretaría de Defensa Civil.
Dirección	: Avenida Unión N° 1696 – La Victoria - Chiclayo
Investigador	: Rolando Martín Adrianzén Gonzales
Año	: 2021

2. Objetivos

- **General**

- Mejorar el proceso de atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria.

- **Específicos**

- Implementar medios digitales: aplicativos, plataformas y herramientas que faciliten la prestación de los servicios de la municipalidad distrital de La Victoria, lo que complementaría la política de gestión del gobierno electrónico.
- Enfocar las estrategias de servicios municipales digitales a los sectores o áreas que tengan mayor demanda de usuarios, de tal forma que se fomente la prestación de servicios con valor público.
- Promover campañas fuertes de sensibilización sobre los servicios municipales digitales que implementaría esta entidad, apoyada en difusión constante para promocionar su uso y sus beneficios.

3. Base Legal y Normatividad vigente

Esta propuesta tiene como norma y base legal a lo establecido por la Ley de Gobierno Digital dada por el Gobierno del Perú (2018), conjuntamente a lo estipulado por el Decreto Supremo 029-2021-PCM dado por el Estado Peruano (2021), que aprueba el Reglamento del D.L. 1412.

En este sentido, la presente propuesta estaría respaldada por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, como ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital, que, en virtud a sus funciones, es responsable de velar por la implementación y evaluación de la Política Nacional de Transformación Digital y su respectiva estrategia, así como las políticas y planes nacionales, normas, lineamientos, proyectos y plataformas para tal fin.

El proceso de transformación digital del país involucra directamente a la ciudadanía y a todos los actores de nuestra comunidad, por esto, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital promueve la creación de servicios digitales diseñados con criterios de accesibilidad, usabilidad, estandarización y escalabilidad, a través de la emisión de opiniones técnicas.

4. Etapas para la Implementación de la propuesta

4.1 Capacitación de los servidores públicos implicados

En esta etapa, se establecerían y reforzarían los roles que les corresponde a cada uno de los servidores públicos asignados a las distintas áreas de la Municipalidad distrital de La Victoria, valiéndose del ROF y del TUPA de la institución referida, para ampliar el conocimiento de los procedimientos válidos y vigentes que se deben emplear.

Asimismo, se realizarían jornadas de capacitación para todo el personal asignado a la prestación de servicios municipales digitales, sobre la adecuada utilización de las herramientas digitales, plataformas virtuales y la correcta aplicación de los procedimientos administrativos ligados a dichas herramientas. Para este fin, la entidad o el área responsable, debería contratar

los servicios de un especialista para llevar a cabo las inducciones a dichos servidores públicos.

Finalmente, dentro de dichas capacitaciones, se tendría que inculcar la importancia de lograr incrementar los niveles de calidad en la atención a los usuarios de dicha municipalidad.

4.2 Sensibilización a los usuarios sobre el uso de las herramientas Digitales

En esta etapa, luego de iniciar la propagación del adecuado uso de las herramientas digitales con el personal de la Municipalidad distrital de La Victoria, lo que corresponde realizar es la sensibilización a los usuarios que buscan obtener determinados servicios o presentan ciertos trámites en dicha entidad, con la finalidad de generar en ellos, el conocimiento básico sobre la utilización de las herramientas y plataformas digitales en el requerimiento de algún servicio en dicho municipio. Asimismo, concientizar sobre los posibles beneficios y ventajas que conllevan el empleo de las TICs en la prestación de los servicios municipales, propiamente referido, a mejorar el tiempo de respuesta de sus trámites y/o el requerimiento de procedimientos idóneos para la solucionar la situación materia del trámite.

Para cumplir con este propósito, la entidad debería de agenciarse de personal apropiado para realizar dicha función, además, de la elaboración de material didáctico que posibilite el rápido aprendizaje de los usuarios en la manipulación de los implementos digitales ofertados.

4.3 Adquisición e instalación de Hardware y Software adecuado

En esta etapa, la unidad responsable de la implementación de los servicios digitales, debería solicitar la adquisición del software que permitirá desarrollar el sistema en el cual serán incluidos todos aquellos servicios que se pretendan prestar virtual o digitalmente. En este sentido, se debería solicitar la compra de equipos informáticos de última generación para que los programas o

software a instalar, puedan funcionar correctamente, de manera ágil y eficiente.

Se debe precisar, que la persona experta contratada para explicar el uso de las herramientas digitales, también debería realizar talleres de capacitación sobre el manejo y funcionamiento de estos programas.

4.4 Reestructuración de la plataforma Web e implementación de aplicativo móvil para atención y seguimiento de trámites

En esta etapa, se desarrollarán innovaciones a la plataforma web existente de la Municipalidad distrital de La Victoria, priorizando los trámites y servicios más requeridos por los ciudadanos de dicho distrito, estableciendo canales de comunicación que permitan interactuar activamente y en tiempo real, a los usuarios con los responsables del manejo de dicha plataforma.

Se generarán menús desplegables, amigables, llamativos y accesibles, de los cuales, se desprenderán pestañas para cada área que ofrezca la prestación de servicios digitales, de tal forma que, dentro de las mismas, apoyados con videos tutoriales de fácil comprensión, se pueda efectuar la adecuada orientación sobre el trámite a realizar, y también se podrá llevar a cabo, el seguimiento de los trámites solicitados.

Se habilitará una casilla electrónica para que los usuarios participen activamente de la gestión municipal, manifestando sus preocupaciones, quejas y/o reclamos que tuviesen frente a las acciones realizadas por los funcionarios o servidores públicos de esta municipalidad. En este sentido, es de vital importancia la opinión de los usuarios, para constantemente optimizar las herramientas digitales, lo que conllevaría a mejorar la atención al público. Para esto, solamente se requerirá como dato de contacto, el número de documento de identidad, el correo electrónico o número de celular del usuario.

Se habilitará para toda la ciudadanía, un número de Whatsapp, específicamente para atender las consultas y dudas que puedan tener los

ciudadanos para realizar determinados trámites en la municipalidad, así como, también podrán dar seguimiento a sus trámites presentados.

Paralelamente, se pondrá a disposición de todos los ciudadanos, la descarga del aplicativo móvil *LA VICTORIA DISTRITO EMPRENDEDOR Y SOSTENIBLE*, que permitirá la presentación de trámites simples, el seguimiento de los mismos y el acceso a la respuesta definitiva por parte de la entidad. Además, desde este aplicativo, en una segunda etapa, se podrían realizar pagos por dichos trámites, gracias a la interconexión que tendría esta plataforma con los medios de pago electrónico que existen en la actualidad.

4.5 Difusión masiva de las herramientas digitales implementadas

En esta etapa, la entidad utilizará diversos medios publicitarios para difundir, mediante campañas informativas, sobre los nuevos servicios digitales promovidos por esta municipalidad, así como de las ventajas que provee la utilización de dichos medios virtuales. Estas estrategias publicitarias podrían abarcar desde el pegado de afiches informativos en puntos estratégicos del distrito, entrega de volantes atrayentes que capten la atención del público, emisión de comunicados en las principales radiodifusoras del distrito y región, así como, el ofrecimiento de incentivos que fomenten el uso de estas herramientas digitales para el requerimiento de algún servicio en esta municipalidad. Adicionalmente, se podría instalar un módulo explicativo en la parte externa del municipio para brindar mayor información sobre las bondades de la propuesta implementada.

Este proceso debe permanecer constante y continuo, para poder establecer y fijar los servicios municipales digitales implementados como medios eficaces, seguros y confiables para la solicitud de determinados trámites.

4.6 Seguimiento, Monitoreo y Evaluación

Esta etapa se iniciaría cuando los servicios municipales digitales se estén implementando, de tal forma, que se analizaría el desempeño y

funcionamiento de cada uno de los procesos implicados en todas las etapas de la propuesta. En este sentido, se evaluaría e identificaría los procesos en los que se requiera la implementación de cambios para hacer más eficiente la propuesta desarrollada. Posteriormente, la unidad responsable integraría estas modificaciones al desarrollo de la propuesta.

Se recomienda realizar esta etapa cada 6 meses, a partir de su implementación o cuando se estime necesario realizar la evaluación.

5. Responsable de la Implementación

El área o unidad orgánica responsable de la implementación de las herramientas digitales para la prestación de servicios municipales, es la Unidad de Informática, la misma que pertenece a la Gerencia de Administración. A esta Unidad se le proveerá los recursos necesarios para poder concretizar, implementar y sostener la presente propuesta.

6. Costos y financiamiento

6.1 Costos

Para la implementación de la presente propuesta, se han previsto los siguientes costos para cada una de las etapas identificadas:

Etapa 1:	800 soles
Etapa 2:	250 soles
Etapa 3:	4200 soles
Etapa 4:	18000 soles
Etapa 5:	670 soles
Etapa 6:	0 soles
Total:	23920 soles

Estos costos son referenciales, ya que están establecidos de acuerdo a la situación actual, éstos podrían verse alterados por circunstancias futuras, propias del contexto nacional.

6.2 Financiamiento

El financiamiento para la propuesta de implementación de las estrategias de servicios municipales digitales para mejorar la atención al público de la Municipalidad distrital de La Victoria deberá ser asumido por la misma entidad, y será costeadado con recursos propios, producto de los ingresos de los diversos servicios brindados por la entidad y que se encuentran inmersos dentro del ámbito de la propuesta.

Anexo 08: Validación de la Propuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIOS MUNICIPALES DIGITALES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA.

Yo, Asunción Facundo Peña, identificada con DNI N° 16712538, con Grado Académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, de fecha 24/10/2014:

Hago constar que he leído y revisado **Las Estrategias de Servicios Municipales Digitales para mejorar la Atención al Público en la Municipalidad Distrital de La Victoria**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Generalidades, Objetivos, Base Legal, Etapas o Procesos de Implementación, Responsable y Financiamiento.

La propuesta corresponde a la tesis: "**Estrategias de Servicios Municipales Digitales para la Atención al Público en la Municipalidad Distrital de La Victoria**"

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Considero que la propuesta elaborada por el investigador es idónea, debido a las circunstancias que se están presentando actualmente en nuestra sociedad. En tal sentido, estimo pertinente manifestar que dicha propuesta es **Buena y Aplicable**.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 17 de diciembre del 2021.



Firmado digitalmente por:
FACUNDO PEÑA ASUNCION FIR
16712538 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/01/2022

Mg. Asunción Facundo Peña
DNI. 16712538
EXPERTO

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIOS MUNICIPALES DIGITALES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA.**

Yo, Ruperto Arroyo Coico, identificado con DNI N° 42366595, con Grado Académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, de fecha 01/08/2016:

Hago constar que he leído y revisado **Las Estrategias de Servicios Municipales Digitales para mejorar la Atención al Público en la Municipalidad Distrital de La Victoria**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Generalidades, Objetivos, Base Legal, Etapas o Procesos de Implementación, Responsable y Financiamiento.

La propuesta corresponde a la tesis: "**Estrategias de Servicios Municipales Digitales para la Atención al Público en la Municipalidad Distrital de La Victoria**"

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Después de haber revisado la presente propuesta, y teniendo en cuenta, las razones que motivaron el trabajo de investigación. En mi opinión, considero que la propuesta evaluada es **Buena y Aplicable**.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 10 de diciembre del 2021.



Mg. Ruperto Arroyo Coico
DNI. 42366595
EXPERTO