



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Integridad pública y E-Government en la gerencia de
servicios municipales de la Municipalidad Provincial de
Tarma, Junín, 2020**

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

AUTOR:

Martinez Cuba, Jaime Gersy (ORCID: 0000-0002-3791-9913)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo y a mi familia
Giovanna, Max y Mishell por su amor,
compresión y cariño.

Agradecimiento

A la Universidad, docentes, asesor y a la Municipalidad Provincial de Tarma por su apoyo en la presente investigación durante la Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen... ..	vi
Abstract.... ..	vii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población y muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1 Tabla cruzada de variables: Integridad Pública y E-Government.....	25
Tabla 2 Tabla cruzada de la dimensión Cultura y E-Government.....	26
Tabla 3 Tabla cruzada de la dimensión: Sistema y E-Government	27
Tabla 4 Tabla cruzada de la dimensión: Rendición de cuentas y E-Government	28
Tabla 5 Prueba de normalidad	29
Tabla 6 Correlación de las variables Integridad Pública - E-Government	30
Tabla 7 Correlación de la dimensión Cultura de la variable Integridad Pública con la variable E-Government	31
Tabla 8 Correlación de la dimensión Sistema de la variable Integridad Pública con la variable E-Government	32
Tabla 9 Correlación de la dimensión rendición de cuentas de la variable Integridad Pública con la variable E-Government	33

Resumen

El trabajo de investigación de título “Integridad Pública y E-Government en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020” presenta como objetivo principal determinar la relación entre Integridad Pública y E-Government en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

La metodología utilizada es de tipo aplicada, nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, diseño no experimental y de corte transversal.

La técnica utilizada es la encuesta y la muestra es de tipo censal de 31 personas, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk, donde se estableció que no existe evidencia de asociación directa y significativa entre Integridad Pública y E Government en la Gerencia de Servicios Municipales del Municipio Provincial de Tarma, Rho de Spearman .217 y un grado de significancia .241 ($p > 0,05$).

Palabras claves: Integridad pública, E-government, Rendición de Cuentas.

Abstract

The research work entitled "Public Integrity and E-Government in the Management of Municipal Services of the Provincial Municipality of Tarma, Junín, 2020" presents as its main objective to determine the relationship between Public Integrity and E-Government in the Management of Municipal Services of the Provincial Municipality of Tarma, Junín, 2020.

The methodology used is of applied type, correlational level, quantitative approach, hypothetical-deductive method, non-experimental design and cross-sectional.

The technique used is the survey and the sample is of census type of 31 people, the Shapiro-Wilk test was applied, where it was established that there is no evidence of direct and significant association between Public Integrity and E Government in the Management of Municipal Services of the Provincial Municipality of Tarma, Rho de Spearman .217 and a degree of significance .241 ($p > 0.05$).

Keywords: Public Integrity, E-Government, accountability.

I INTRODUCCIÓN

Desde la formación de las primeras instituciones estatales y/o gubernamentales, se han presentado actos contrarios a la moral y la ley, lo cual ha afectado directamente a los miembros de dichas organizaciones, básicamente con la pérdida de confianza; al respecto, según el barómetro de confianza de la población al gobierno, Edelman (2020), el 57 % indicó que sirve a los intereses de pocos.

Frente a la pérdida de confianza y/o corrupción, siempre se pensó en la sanción como remedio, lo cual no ha tenido los resultados esperados, muestra de ello es que, la mayoría de los países siguen sin poderla controlar de forma eficaz, agravando la crisis mundial, pues a pesar de las excepciones, en varios países no se ha logrado avances significativos en esa lucha (Jon, 2019).

En un primer momento, a través de la promoción de la ética y luego fomentándose el control interno, el cual tampoco ha tenido resultados, en ese sentido, el Consejo de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos en adelante OCDE (2017) recomendó a los países miembros de su organización y a los que pretenden ingresar, se implemente como estrategia para enfrentar esta crisis a la integridad pública, definiéndola como la adherencia a valores morales comunes, principios y reglas generales destinados a proteger y defender los intereses públicos en lugar del interés propio.

Por otro lado, el uso de la tecnología en los servicios públicos para un mejor gobierno (OECD, 2003) a nivel mundial está promoviendo cambios en el desarrollo de las sociedades, y en esa vorágine de cambios en la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno se adoptó el e-government como una nueva forma de vivir y pensar, es decir, una cultura que mejora los servicios que brindan los gobiernos a los ciudadanos con transparencia, eficiencia y eficacia (CLAD, 2007), debiendo aclarar que respecto a la definición aún no hay consenso, por no ser claro para los

académicos (Moon, 2002) existiendo vaguedad (Yildiz, 2004), motivo por el cual en la actualidad se emplean varias denominaciones, entre ellas Gobierno Digital (Ronaghan, 2002).

Respecto al tema de investigación, la Integridad Pública y el e-government, en estos tiempos, es importante profundizar su estudio ya que según los miembros de la OCDE (2017) entre el 10% y 30% del financiamiento público se pierden por una gestión deficiente o algún acto de corrupción, lo cual afecta directamente en la vida del ciudadano. Asimismo, como se ha indicado, gracias a la globalización se ha expandido el empleo de las TICs en la mayoría de naciones las cuales según estudios sobre su aplicación ha tenido repercusión en reducir la corrupción (Bhatnagar, 2003); sin embargo, el e-government, propuesto como herramienta para un mejor gobierno no se hace realidad de manera general en el orbe, por diversas causas, como carencia de talento humano, exiguos recursos económicos para su implementación, brechas de desarrollo tecnológico, y básicamente por la falta de integridad pública, situación que ha sido desnudada crudamente en la pandemia generada por el COVID-19 el año 2020.

Sobre el avance del e-government, los representantes del Banco Interamericano de Desarrollo (2018) señalaron que menos del 30% de los procedimientos se podían hacer enteramente en línea, debiéndose tener en cuenta que solo el 7% de los ciudadanos pudo realizar algún trámite del gobierno en línea, lo cual reduce los costos, elimina la ineficiencia (Evans & Yen, 2006) y hace posible la comunicación y participación de los ciudadanos (Danziger & Andersen, 2002).

Si bien es cierto algunos países en el mundo son un ejemplo en el e-government y otro grupo menor se encuentran en una etapa de transformación, la mayoría desconoce su uso, quedando mucho por avanzar, debiéndose tener en cuenta que el desarrollo tecnológico, debe incluir un nuevo estilo de liderazgo, para generar valor público a través del e-government (Ferguson, 2000) revolucionado la información (Lee & Kim, 2007).

Como señalan Centeno, Van Bavel & Burgelman (2005) el e-government se debe aprovechar como componente para la reforma del sector público, al ser un instrumento que aumenta la eficiencia, fortalece la competitividad y mejora la modernización, generando un cambio de organización profundo (OECD, 2003).

En el Caribe y América Latina, el 73% de países han desarrollado estrategias digitales según el Secretario General de la OCDE (2016) en la que prácticamente si bien es cierto cualquier producto puede contratarse, modificarse, disfrutarse y/o cancelarse a través de un celular inteligente, ordenadores y/o tablet; sin embargo, existe una gran brecha entre los gobiernos (Kanaan, 2009), las empresas privadas y el ciudadano, básicamente porque en muchos casos no se recibe un servicio oportuno, asimismo, respecto a integridad pública según la Latinobarómetro (2018) América latina es la región que más desconfía de todo tipo de institución, confiando en el gobierno solo el 22% de personas, existiendo una clara desigualdad, pobreza, e insatisfacción, situación que ha conllevado a que en la actualidad varios países tengan graves conflictos internos, encontrándose en una situación lamentable Venezuela, de donde muchas personas se han visto obligadas a emigrar en situaciones incluso precarias.

A nivel normativo, la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (2004) con el fin de fortalecer los regímenes introduce un conjunto de normas, como la Cooperación entre estados, el cual se está aplicando en el caso Odebrecht donde la mayoría de países comprometidos como Brasil, Argentina, Chile, Colombia, Ecuador y Perú entre otros se están apoyando en las investigaciones.

A nivel nacional se puede mencionar que, en el Perú, el gobierno electrónico fue parte de la Estrategia Nacional durante el periodo 2013-2017, emitiéndose los siguientes documentos: La Política Nacional al 2021, el Plan Bicentenario y la agenda digital 2.0 – Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, con los cuales, se aprobaron diversas normas y se

dotó de presupuesto para su implementación; sin embargo, durante ese periodo, el país no ha avanzado mucho, existiendo aún brechas muy marcadas, por falta de implementación de tecnología, así como no contar con una línea de internet de gran alcance (Ho, 2002), la cual está colapsada e incluso es administrada por inversionistas extranjeros. Pese a toda esa problemática, en el Perú, las Entidades que están liderando el cambio de organización acompañado del desarrollo en tecnología (Denhardt, 1999) son la Reniec y Sunarp.

Respecto, a la integridad pública según el estudio de OCDE (2019) el Perú, viene experimentando un desafío en su implementación con un enfoque específico en áreas prioritarias tales como el impulso de la ética pública, protección a los denunciantes, control interno, gestión de riesgos, conflictos de intereses, el lobby y las finanzas políticas, habiéndose conformado Comisiones Regionales Anticorrupción en cada una pretendiendo elaborar planes contra la corrupción y responder a retos específicos; sin embargo, a la fecha la corrupción sigue estando latente, sin un claro liderazgo, e incluso las situaciones adversas identificadas por los órganos de control no son debidamente implementados.

A nivel regional, en Junín, la situación se presenta crítica pues realmente no se tiene una política clara de integridad pública, situación que se evidencia con los resultados revelados por Vallejos (2019) de la Oficina de Indicadores de Gestión del Distrito Fiscal de Junín, en la que el índice de mayor incidencia registrado de comisión de delitos el año 2018, reflejó que de 960 casos, el delito de Peculado tiene un 35%, seguidos por el delito de Concusión con 24%; y, luego el delito de enriquecimiento ilícito con 15%, lo cual revela la falta de control previo y simultaneo que minimice los riesgos de corrupción. A nivel regional el gobierno, si bien cuenta con un Portal Institucional este no brinda servicios en línea, a fin de transparentar el uso correcto de los recursos (Brusca & Montesinos, 2006), ni hace uso de firmas electrónicas, salvo haber implementado una mesa de partes virtual, consultas de expedientes SIAF, un Sistema de Acceso a la Información Pública y un Sistema Documentario Regional.

A nivel de la Provincial, el gobierno local de Tarma, si bien establece como valor la integridad en su Plan Estratégico Institucional – PEI 2019-2023, aprobado mediante Ordenanza Municipal n.º 003-2020-ALC/MPT; sin embargo, dicho documento no considera como política el e-government, máxime que en la actualidad es una necesidad la implementación de ambas políticas.

La Gerencia de Servicios Municipales del Municipio Tarmaño, conforme al ROF aprobado con Ordenanza Municipal n.º 025-2008-MPT y sus modificatorias, está conformada por las subgerencias de tránsito y transporte, registros civiles, medio ambiente y limpieza pública y seguridad ciudadana, de las cuales revisado el portal de la entidad no se advierte la publicación de información pública que muestre su avance en e-government, ni documentación que complemente su voluntad de implementar una política de integridad pública; en ese sentido, consideramos, que es una situación que impide a las autoridades tomar medidas para el cumplimiento de sus objetivos, y a la ciudadanía ejercer su derecho de fiscalización y participación facilitando su interacción (Chadwick, 2003).

Las causas que originaron el problema fue la falta de implementación de un plan integral que logre cambiar la cultura, el sistema y la rendición de cuentas respecto a la integridad pública de los trabajadores municipales, así como, el manejo de datos de información, su interacción, transacción y transformación de la entidad al mundo electrónico, con las cuales se brinde servicios oportunos a los ciudadanos, con economía, eficiencia y eficacia.

Por lo expresado, se considera que la consecuencia, de no lograr implementar el e-government y la integridad pública a corto plazo, permite la falta de integridad y la no existencia de archivos confiables de información, dificultando la fiscalización y/o rendición de cuentas.

El presente trabajo espera contribuir a que se brinde un mejor servicio e incida en el buen gobierno del Municipio Tarmaño.

Habiendo delimitado el fenómeno objeto de estudio de la investigación (Bernal, 2016) se planteó como problema general ¿Qué asociación existe entre la integridad pública y el e-government? y como problemas específicos: ¿Cómo se asocia la cultura de integridad y el e-government?; ¿Cómo se asocia el sistema de integridad y el e-government?; y, ¿Cómo se asocia la rendición de cuentas y e-government? en la Gerencia de Servicios Municipales en el Municipio Tarmaño.

La investigación tuvo justificación teórica, pretender generar reflexión y con los resultados obtenidos, conocer el comportamiento de las variables integridad pública y e-government y su asociación (Mendez, 2012), a fin de que sus resultados puedan servir a nuevos estudios; también tuvo una justificación metodológica porque al ser una investigación de tipo no experimental, con el diseño de descriptivo correlacional transeccional de enfoque cuantitativo, a través del cuestionario validado y confiable se ayudaría a definir de relación entre integridad pública y e-government (Mendez, 2012).

Asimismo, tuvo una justificación práctica, porque ayudaría a mitigar los problemas de falta de integridad pública en un e-government incipiente, lo cual generaría el cambio y promovería conciencia para implementar ambas políticas en el municipio Tarmaño; además, la investigación tuvo una justificación social, porque permitiría a los funcionarios y servidores municipales brindar servicios a los ciudadanos empleando mecanismos tecnológicos y reduciendo los actos de corrupción en los tramites.

La investigación tuvo como objetivo general determinar la asociación que existe entre la integridad pública y el e-government en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, con esa premisa a fin de conseguir los resultados esperados (Arbaiza, 2013) se plantearon los siguientes objetivos específicos: i) Establecer la asociación que existe entre la cultura de integridad y el e-government; ii) establecer la asociación que existe entre el sistema de integridad y el e-government; y, iii)

establecer la asociación que existe entre la rendición de cuentas y el e-government.

Por lo anteriormente señalado, con la finalidad de responder tentativamente a las preguntas de los problemas planteados (Amiel, 2014) se enunció como Hipótesis general: Existe asociación positiva significativa entre la integridad pública y el e-government en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, y como hipótesis específicas: Existe asociación positiva entre la cultura y el e-government en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma; existe asociación positiva entre el sistema y el e-government en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma; y, existe asociación entre la rendición de cuentas y el e-government en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder efectuar el análisis se procedió a efectuar una revisión crítica de diversos estudios previos sobre las variables de investigación (Vara, 2012), los mismos que se describen a continuación:

A nivel nacional los estudios con variables similares a la presente destacan la investigación de tipo no experimental correlacional de Paredes (2020) con el objetivo de determinar la relación entre el gobierno electrónico y la rendición de cuentas en el Municipio Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019, quien luego de aplicar un cuestionario a 95 trabajadores, estableció una correlación positiva muy fuerte con un Rho 0.916 **, concluyendo que cuanto más efectivo es el gobierno electrónico, la rendición de cuentas será más productiva para la gestión pública.

La investigación de Portocarrero (2020) con el objetivo de determinar la relación que existe entre el gobierno digital y rendición de viáticos en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú, 2020, de tipo básico, enfoque cuantitativo, no experimental, quien luego de aplicar un

cuestionario con escala Likert a 108 de 150 trabajadores, concluyó que el gobierno digital tiene una relación es positiva media con la variable rendición de viáticos con un Rho 0,325.

La investigación de Peña (2016) con el objetivo de establecer la relación entre el gobierno electrónico y seguridad de la información en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima 2016, de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, quien luego de aplicar un cuestionario para cada variable utilizando la escala de Likert, encuestó a 120 de 175 usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, estableció que el gobierno electrónico tiene una alta correlación con la seguridad de la información, con un Rho de 0.884.

Allauca (2018) en su investigación con el objetivo de determinar la incidencia del gobierno electrónico en la transparencia de la gestión pública de los Gobiernos Locales, aplicando un cuestionario a un grupo de 100 personas de 135 personas, determinó que el 85% de los encuestados aceptó que el gobierno electrónico incide en grado estadísticamente razonable en la transparencia de la gestión, su investigación fue de tipo aplicada; descriptivo-explicativo; con un diseño no experimental; es decir, el gobierno electrónico incide en la gestión pública.

Pérez (2019) en su investigación con el objetivo de determinar la relación entre la ética y la transparencia en la municipalidad de Santa Anita, Lima 2016, aplicando el método hipotético deductivo, de nivel correlacional; aplicó cuestionarios a 150 trabajadores, en cual estableció la existencia una relación directa moderada con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,796, y significancia $p = 0,000$ menor que 0.05 entre sus variables.

De la revisión a los repositorios internacionales, se encontraron investigaciones con variables similares a la presente investigación, como la desarrollada por:

Altamirano (2018) en su investigación con el objetivo de determinar la

correlación entre el índice de gobierno electrónico (IDGE) de la ONU y el índice de percepción de la Corrupción (IPC), de enfoque cuantitativo, tipo exploratorio, descriptivo correlacional, aplico a una población de 8 contribuyentes de 24 instituciones, 8 servicios, cuestionarios validados por expertos, con cuyos resultados principales de correlación en los países caribeños de 0,637 (correlación positiva moderada), en los países europeos 0,843 (correlación positiva alta), en los países asiáticos de 0,720 (correlación positiva alta) y en los países africanos de 0,583 (correlación positiva moderada).

Pérez (2017) en su investigación con el objetivo de determinar la relación entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, de enfoque cualitativo, tipo exploratorio, descriptivo correlacional, aplico a una población de 8 contribuyentes de 24 instituciones, 8 servicios, cuestionarios validados por expertos, con cuyos resultados concluyo que existen falencias de interconexión de información con otras entidades, pero la información es confiable para efectos del control.

Tirenti (2019) en su tesis para identificar los aportes de la transparencia gubernamental derivado del gobierno electrónico en el SNP a través del sistema GDE, aplicando el método cualitativo con enfoque evaluativo, concluyo en la introducción del sistema GDE en el Sector Público ha aportado significativamente a la transparencia en la Gestión Pública, incorporando la validez a los procedimientos digitales, acceso a la información, accesibilidad, participación, rendición de cuentas e interoperatividad, lo cual otorga seguridad jurídica.

Mayor (2014) con el objetivo de desarrolla un instrumento de evaluación de la integridad de las personas y con ese instrumento evaluar la relación existente entre integridad, la personalidad, el plagio y el rendimiento, aplicando una investigación de enfoque cualitativo, tipo experimental, descriptivo correlacional, aplico test a 900 personas, concluyo en que existe relación entre la integridad global e integridad implícita con responsabilidad, amabilidad, apertura a la experiencia y existe relación entre integridad

explícita con responsabilidad y amabilidad, además señaló que la crisis que azota a la mayoría de los países proviene de la falta de integridad y transparencia en el trabajo, porque la mayoría de las entidades comerciales del Ibex tienen estándares de comportamiento y los revisan constantemente para mejorarlos. La corrupción, el soborno y la corrupción son comportamientos que despiertan la atención de las entidades comerciales. Los temas que deben fortalecerse incluyen los relacionados con la corrección, la responsabilidad y la transparencia, incluidas las acciones contables diseñadas para encubrir negocios financieramente significativos. Con su investigación de tipo cualitativo propone determinar el impacto de la integridad en el comportamiento relativo, el desempeño y su relación con el desempeño del equipo, concluyendo que la integridad está estrechamente relacionada con el equipo de liderazgo.

Fernández (2014) en su investigación con el objetivo de profundizar en el estudio, conocimiento, utilidad e importancia de la ética en la Administración pública y de los códigos de conducta, y realizar un estudio comparativo de los códigos de conducta en las administraciones públicas de España, que sirva de referencia a todas las administraciones públicas, de tipo cualitativo, concluyó en que los empleados deben tener comportamientos éticos lo cual repercute de manera positiva en una administración eficaz y eficiente, con la consiguiente mejora de su imagen para los ciudadanos.

Habiendo tratado los antecedentes, a fin de establecer la base teórica que apoya la formulación de las dimensiones se debe indicar que la integridad pública se define como el empleo de facultades y el uso de recursos de manera honesta para cumplir el fin público (Naciones Unidas, 2019), al respecto, en la Política Nacional de Integridad Pública y Lucha contra la corrupción (2017) se indica que esta refiere al propósito del uso correcto de los recursos públicos, proporcionando a las personas todo lo necesario para su bienestar y que estos sean de interés para todos, no solo para los intereses de individuos específicos.

En ese sentido, como se ha venido explicando si bien existen varias definiciones de integridad pública; el investigador acoge como definición conceptual la planteada por el Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2017), que la define como seguir siempre los valores, principios y normas comunes en el sector público, con el fin de mantener el interés público sobre el interés privado y darle prioridad, estableciendo como sus pilares la cultura, el sistema y la rendición de cuentas.

A nivel organizacional, si no existe una cultura ética y un sistema de gestión de integridad adecuado, los funcionarios públicos pueden enfrentar obstáculos, a pesar de sus mejores esfuerzos.

El servicio público de cualquier país es brindado por organizaciones públicas como ministerios, hospitales, escuelas y municipios entre otros cuyo objetivo es servir al interés público, los cuales dependen de la confianza de los ciudadanos quienes le otorgan legitimidad.

Para mantener esa legitimidad las instituciones deben ser justas, equitativas, transparentes en base a leyes y/o normas a fin de responder a las necesidades ciudadanas.

Los Pilares de integridad pública, consideramos como dimensiones de la presente investigación los pilares planteadas por la OCDE (2020) son las siguientes:

- Cultura, donde exista un compromiso político de gestión, con responsabilidades claras y un enfoque basado en el riesgo como estándar de conducta.
- Sistema, donde se promueva un enfoque que involucre a la sociedad, se invierta en el liderazgo de gestores públicos, y que estos sean promovidos en base al mérito, debidamente informados, capacitados, con orientación y asesoramiento hacia una cultura organizacional preocupada

por la integridad pública.

- Rendición de cuentas, regido por normas de control y gestión de riesgos, con respuestas efectivas frente a transgresiones normativas, debidamente supervisado y con control externo, en merito a la transparencia.

El marco normativo peruano de integridad pública en el Perú está normado en la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción, el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021, el Decreto Supremo N° 042-2018-PCM que regula los mecanismos de promoción de la integridad y creación de la SIP, el Decreto Legislativo n.° 1327 y su reglamento aprobado por Decreto Supremo n.° 010-2017-PCM donde se establecen criterios mínimos para la gestión de denuncias en el Estado peruano, medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe, así como la creación, facultativa de Oficinas de Integridad Institucional, la Directiva n.° 001-2019-PCM/SIP que establece la función de integridad en el Estado peruano, así como las funciones básicas de las Unidades encargadas, como la OPIEI, la Directiva n.° 006-2019-CGR para la implementación del Sistema de Control Interno, la Ley n.° 27815 Código de Ética de la Función Pública y su Reglamento el Decreto Supremo n.° 033-2005-PCM y sus modificatorias, la Ley n.° 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley n.° 28024 de Regulación de la Gestión de Intereses en la Administración Pública, su Reglamento y sus Modificatorias y el Decreto de Urgencia n.° 020-2019 que establece la obligatoriedad de la presentación de la Declaración Jurada de Intereses en el Sector Público.

La base teórica que apoya la formulación de las dimensiones en el caso del E-government, es:

Respecto a la definición se debe indicar que aún no hay consenso para el uso del término e-government, empleando de manera equivalentes las expresiones: estado electrónico, gobierno digital, gobierno en línea,

administración electrónica, estado digital, muchas veces en términos anglosajones (Ronaghan, 2002), sin embargo, se debe precisar que cada concepto tiene sus particularidades.

Entre las principales, tenemos la definición de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007) en su expresión en español Gobierno Electrónico como la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión Pública a fin de mejorar con eficiencia y eficacia la información y servicios e incentivar la participación ciudadana. A su vez la organización de las Naciones Unidas (2008) la define como el empleo del internet con el cual se brinda información y servicio a los ciudadanos. Para el Banco Mundial (2002) es el empleo de tecnología por parte de agencias gubernamentales, por diversos medios electrónicos que cambia la relación con los ciudadanos.

Actualmente el uso de la tecnología en los servicios públicos a nivel mundial está promoviendo cambios en el desarrollo de las sociedades, y en esa vorágine de cambios en la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno se adoptó el e-government como una nueva forma de vivir y pensar, es decir, una cultura que mejora los servicios que brindan los gobiernos a los ciudadanos con transparencia, eficiencia y eficacia (CLAD, 2007), teniendo en cuenta que existe una correlación positiva y significativa de forma directa entre la Accesibilidad de una página web y la Satisfacción del usuario ($r=0,716^{**}$) (Soler, 2013).

Básicamente empleando las tecnologías de la información se fomenta la modernización del Estado, sin embargo, pocas Instituciones que se están transformando y cumplen el marco legal, pues de una simple revisión a los portales institucionales, muchos contienen información que debe ser pública incompleta o con datos errados, salvo la información que se almacena en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) y el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado (SEACE) los cuales estarían cumpliendo estándares de transparencia.

Fases del gobierno electrónico según Backus (2001) que fueron sustentadas en la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno (CLAD, 2007) considerados como dimensiones en la presente investigación son:

- Información, es la etapa inicial, donde la organización tiene un sitio web para proporcionar a los ciudadanos información básica, como medio de procedimientos de divulgación, normas, brindar servicios o trámites en línea, noticias, eventos. A través de esta se establece una relación con los ciudadanos, lo cual reduce las visitas a las instituciones e influye en reducir la burocracia.
- Interacción, la misma que se entiende como canal de comunicación establecidos entre la ciudadanía y el gobierno, empleando el correo electrónico, herramientas de comunicación virtual (foros o chat). generalmente Es muy común las sugerencias, opiniones, quejas, reclamaciones o denuncias. En esta fase las redes sociales juegan un papel importante para promover la participación ciudadana con el propósito de que las instituciones públicas se ganen la confianza.
- Transacción, viene a ser la fase donde se implementan medidas similares al comercio Electrónico, lo cual permite a los ciudadanos pagar en línea lo cual implica el rediseño y simplificación de los trámites administrativos reduciendo el papeleo lo cual significa ahorrar en costos, produciéndose una mejora en la productividad.
- Transformación, es la fase que permite cambiar la relación entre Gobierno y ciudadanía; incorporando a la ciudadanía en el proceso de asimilación decisiones, consultas públicas, discusiones regulatorias, leyes, votaciones, rendición de cuentas, etc; implicando un cambio en la forma de pensar y operar; con integración, intercambio de información, interoperabilidad y cambio organizacional.

Tipologías de Gobierno Electrónico según Alshehri, Mohammed, Drew &

Steve (2010):

- a) De Gobierno a Gobierno (G2G) Están destinadas a generar y facilitar las relaciones intra e inter gubernamental.
- b) De Gobierno a empresa (G2B) Brinda por medio de las TIC, servicios públicos y de información para empresas.
- c) De Gobierno a ciudadano/usuario (G2C) Ofrece servicios administrativos e información pública por otros medios de conexión a los ciudadanos.
- d) De Gobierno a empleados (G2E) Cuando presta servicios o capacita a través de las TIC a los empleados, agentes o funcionarios de la Administración Pública.

El marco normativo peruano respecto al E-government se han dictado normas desde el año 2000 regulando las firmas digitales, luego el Portal del Estado Peruano el 2001, el 2002 la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el 2003 la ONGEI, el 2005 el Sistema de Contrataciones del Estado, el 2006 el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas, la Estrategia Nacional del Gobierno Electrónico, la Ventanilla Única de Comercio Exterior y el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información, el 2008 normas sobre interoperatividad, el 2012 normativa de Gobierno Abierto y el 2013 la Política Nacional de Gobierno Electrónico.

Asimismo, como se había señalado anteriormente el e-government en muchos países emplea el enunciado de gobierno digital, en ese sentido, corresponde señalar la normativa que se ha ido desarrollado respecto a la tecnología de la información en el gobierno: Decreto Legislativo n.º 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, Decreto Legislativo n.º 1447, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas, el Decreto de Urgencia n.º 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, el Decreto Supremo n.º 054-2011-PCM, que aprueba el Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021, el Decreto Supremo n.º 066-2011-PCM, que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana

2.0, Decreto Supremo n.º 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el Decreto Supremo n.º 81-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, el Decreto Supremo n.º 016-2017-PCM, que aprueba la “Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017 – 2021” y el “Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú”, el Decreto Supremo n.º 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital, el Decreto Supremo n.º 050-2018-PCM, que establece la definición de Seguridad Digital 10 Artículo 6º Decreto Legislativo n.º 1412, Ley de Gobierno Digital el Decreto Supremo N° 118-2018-PCM, que declara el interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, innovación y economía digital con enfoque territorial, la Resolución Ministerial n.º 378-2017-PCM, que aprueba el Plan de Nacional de Gobierno Abierto 2017-2019, la Resolución Ministerial n.º 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública, la Resolución Ministerial n.º 087-2019-PCM, que aprueba disposiciones sobre la conformación y funcionamiento del Comité de Gobierno Digital, la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital n.º 001-2017-PCM/SEGDI, que modifica el artículo 4 de la Resolución n.º 001-2017-PCM/SEGDI referente al Modelo de Gestión Documental, la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital n.º 004-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los lineamientos del Líder de Gobierno Digital, la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital n.º 004-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los lineamientos del Líder de Gobierno Digital, la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital n.º 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital.

La epistemología sobre Integridad pública según la OCDE (2018) tiene sustento en la teoría conductista, el cual se fundamenta en que las decisiones administrativas son relativas dependiendo de la selección de medios razonablemente eficaces (Simon H. , 1972), esta teoría se opone a la teoría de las relaciones humanas, desarrollando la teoría de las relaciones humanas, rechazando concepciones ingenuas y románticas, e incorpora la

sociología de la burocracia.

La epistemología sobre el E-Government según Villoria y Ramírez (2013) está sustentada en la teoría política, planteada a inicios del siglo XXI, siendo una de las características más típicas del gobierno y la administración pública el creciente uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en sus relaciones internas y externas, la cual ha sido legitimada por la ciudadanía. El hecho de que los gobiernos busquen legitimidad a través de las TIC es una situación que se da en países democráticos y no democráticos de los cinco continentes. No hay duda de que una de las razones más poderosas para explicarlo está relacionada con la posibilidad de que abran las TIC, especialmente la Web. 2.0 para lograr una interacción más abierta y eficiente, En definitiva, de acuerdo con el sistema de valores que impera en el entorno actual.

Al respecto se debe indicar, que a mediados del siglo anterior aprovechando el internet que fue empleado para las comunicaciones militares en la segunda guerra mundial por su protección de datos, en esa etapa se pretendió automatizar todos los trabajos en la administración pública, consecuentemente reducir personal manteniendo la información, al servicio de los funcionarios, en la década de 1980 a 1989 esto cambio y los gobiernos pretendieron informatizar los procesos administrativos, de esta manera controlar la organización, intentando apoyar con recursos informáticos además de promover un cambio en la manera de pensar, intentando organizar su empleo de manera interna y externa, luego en la década de 1990 al 2010 los gobiernos iniciaron con la digitalización de procesos, entonces se debía cambiar la manera de hacer las cosas creando redes organizativas, dirigidas a un cambio de cultura.

Desde el 2010 a la actualidad, la tecnología ha sufrido grandes cambios con las plataformas sociales o redes sociales, con las cuales la mayoría de instituciones se vienen innovando, involucrando a los ciudadanos, incluso se está promoviendo una transformación a la filosofía web 2.2 o gobierno abierto, asimismo se vienen emitiendo normas de implementación de

gobierno digital.

III. METODOLOGÍA

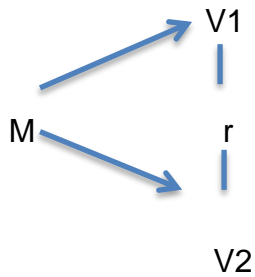
3.1. Tipo y diseño de investigación

Se empleará el tipo de investigación aplicada, porque en atención a las investigaciones previas sobre integridad pública y e-government se pretende establecer si existe relación entre ellas, lo cual contribuirá en la gestión Municipal de la Provincia de Tarma. Al respecto, una investigación es aplicada cuando se busca comprender, actuar, establecer y modificar la realidad concreta; también se le denomina investigación práctica, experiencia, actividad o investigación dinámica, pues esta se relaciona con la investigación básica al aportar descubrimientos y teoría que puede beneficiar a la sociedad (Valderrama, 2002).

El enfoque de la investigación será cuantitativo, pues se recolectará información y datos para comprobar la hipótesis basada en la comprobación numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de constituir un modelo de comportamiento y probar las teorías existentes conforme señala Hernández & Mendoza (2018); para tal fin se empleará el diseño descriptivo correlacional transeccional, no experimental porque no se cambiará el comportamiento de alguna variable; además, se representará la situación de ambas variables tal como se presenta en un solo momento; con ello se explicará el comportamiento de ambas variables.

Al respecto, se debe señalar que las investigaciones correlacionales según Arias (2012) tienen como objetivo evaluar si existe relación entre dos o más conceptos, denominados variables o categorías, aplicando técnicas estadísticas para estimar la correlación, estableciendo pistas sobre las posibles causas del fenómeno así mismo es de corte transversal porque los datos serán obtenidos en un momento determinado en la presente investigación (Andia, 2017) .

El esquema fue el siguiente:



Dónde

M: es la muestra

V 1. Integridad publica

r. indica la posible relación entre V1 y V2

V 2. Gobierno electrónico

3.2. Variables y operacionalización

Considerando lo señalado por Hernández, Fernández & Baptista (2014) en el sentido que la variable es un atributo que se puede medir u observar, se procede a establecer la definición teórica de las variables de estudio:

- Definición conceptual de la variable integridad pública: según la OCDE (2017) se refiere a seguir siempre los valores, principios y normas comunes en el sector público, con el fin de mantener el interés público sobre el interés privado y darle prioridad.
- Definición conceptual de la variable E- government: Es la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión Pública a fin de mejorar con eficiencia y eficacia la información y servicios e incentivar la participación ciudadana, sin perjuicio que en cada país se emplee otra denominación (CLAD, 2007).

Se utilizará como escala de medición la de tipo categórica, pues se empleará una secuencia de números que identificara elementos que pertenecen a categorías mutuamente excluyentes de nivel ordinal, donde no se establecerá el grado de diferencia entre ellos (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018), y con la finalidad de conocer si los encuestados

están de acuerdo o en desacuerdo, se empleara la escala de Likert, con varios niveles (Arias, 2012).

Desarrollada la conceptualización en el marco teórico de las variables de estudio, teniendo en cuenta lo señalado por Jordan, Contreras & Camacho (2015) se procede a establecer las dimensiones e indicadores, de cada variable (Ver anexo) con la cuales se procederá a efectuar su medición.

- Definición operacional de la variable Integridad pública: Para medir la variable se tendrá en cuenta los pilares para la integridad pública propuesta de la OCDE (2017) cultura, sistema y rendición de cuentas, con 13 indicadores, con las cuales se plantearán 26 ítems y/o preguntas de un cuestionario que será validado y confiable, empleando la escala de Likert.
- Definición operacional de la variable e-government: Para medir la variable se tendrá en cuenta las dimensiones planteadas por las fases planteadas en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007), esto es información, interacción, transacción y transformación, con 29 indicadores, con las cuales se plantearán 30 ítems y/o preguntas de un cuestionario que será validado y confiable, empleando la escala de Likert.

3.3. Población y muestra y muestreo

En términos estadísticos, Arias (2012) la define a la población como la totalidad de los elementos, personas o sujetos que conforman el fenómeno a estudiar, bajo la cual, sus unidades poseen características comunes que se estudia y da origen a los datos de la investigación, por lo que deben estar definidos en unidades, características y extensión.

La población considerada para la presente investigación es de 201 trabajadores de la Gerencia de Servicios Municipales del Municipio Tarmeño, distribuidos de la siguiente manera: 2 en la Gerencia, 8 en la Sub

Gerencia de Transporte y Transito, 4 en la Sub Gerencia de Registro Civil, 130 en la Sub Gerencia de Medio Ambiente y Limpieza Pública y 57 en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana.

Criterios de selección:

- a) Criterios de inclusión: Trabajar en la Gerencia de Servicios Municipales del Municipio Tarmaño, expresar su voluntad de participar en la investigación y cumplir con el llenado de los cuestionarios.
- b) Criterios de exclusión: No laborar en la Gerencia de Servicios Municipales del Municipio Tarmaño, no desear formar parte de la investigación o llenar los instrumentos de recolección de información en forma incompleta.

Muestreo

Presentándose limitaciones en la accesibilidad a la población por la situación de emergencia sanitaria producida por el COVID-19 y la negativa en formar parte de la investigación, se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia (Martínez, 2012) considerando a 31 personas quienes formaron parte del presente estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para obtener información de la población fue la encuesta, la cual consiste en la recopilación de información a partir de preguntas acerca del problema en estudio (Quezada, 2015), esta técnica es, una modalidad hetero administrada, dado que no necesariamente el investigador es quien recolecta la información.

Como instrumento, se seleccionó el cuestionario, con preguntas diseñadas con el propósito de alcanzar los objetivos de la investigación (Bernal, 2016), para el presente estudio, se diseñaron dos cuestionarios utilizando respuestas en escala de valores tipo Likert:

a) Un cuestionario A, denominado Instrumento para evaluar la integridad pública basada en los pilares de integridad pública, en los cuales se evaluará el sistema, la cultura de integridad y la rendición de cuentas.

b) Cuestionario B, Instrumento para evaluar el e-governemnt, el cual servirá para medir el estado situacional de nivel de información, interacción, transacción y transformación del gobierno municipal.

Ambos instrumentos fueron validados, con la finalidad de permitir extraer datos preconcebidos necesarios para medir las variables que se pretenden medir (Carrasco, 2006), para ello antes de su aplicación, ambos cuestionarios fueron sometido al juicio de dos expertos, sobre la base de una ficha especial que incluye la validez de contenido y de constructo (Córdova, 2018) uno en el área de gestión pública y uno en el área de metodología, quienes evaluarán la redacción, pertinencia y claridad de cada ítem.

Luego ambos instrumentos fueron sometidos a la prueba de confiabilidad, con la cual, al aplicarse el instrumento validado a un número reducido de unidades de estudio, este produjo los siguientes resultados estables y consistentes teniendo en cuenta lo señalado por Hernández et al. (2014), se empleará el coeficiente denominado Alfa de Cronbach, el cual conforme a lo indicado por De La Torre & Accostupa (2013) es el adecuado para instrumentos de escala politómicas, donde se toma valores entre 0 y 1, representando 0 confiabilidad nula y 1 para la confiabilidad total.

Este es un indicador que mide la consistencia interna de un instrumento para determinar su nivel de confiabilidad. Al aplicar el coeficiente y obtener un resultado de consistencia (por lo general superior a 0,70), se considerará que los ítems contenidos en el instrumento están relacionados entre sí conforme lo señala Hernández et al. (2014).

A fin de comprobar la consistencia interna de los instrumentos Integridad Pública y E-Government con escala ordinal de tipo Likert, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, a los datos obtenidos de 20 encuestados,

obteniendo el instrumento de Integridad Pública 0.976 y el E-Government 0.984 lo cual significa que los instrumentos son altamente confiables y los ítems son estables a la hora de medir las variables.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de la investigación, se realizó una verificación de la información y servicios que brinda la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma en la web, seguidamente, con la carta de presentación de la Universidad (ver anexo) se efectuó una reunión con el alcalde a fin de explicar el fin de la investigación, seguidamente se coordinó con la Gerencia de Recursos Humanos la autorización formal para efectuar la investigación y la comunicación a la Gerencia de Servicios Municipales para brindar las facilidades (ver anexo), y paralelamente se efectuó la validez de los cuestionarios elaborados, con la recepción del documento por parte de la Gerencia con el propósito de sensibilizar a los trabajadores se efectuaron coordinaciones con el jefe a fin de sensibilizar y explicar la relevancia de su apoyo en el desarrollo de los cuestionarios, realizando paralelamente la prueba de confiabilidad de los instrumentos, hasta que con su autorización, se procedió a aplicar los instrumentos de recolección de datos, con los cuales se efectuaron las pruebas estadísticas a fin de obtener los resultados y las inferencias para comprobar la hipótesis, realizando luego la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

El método empleado para analizar los datos teniendo en cuenta lo señalado por Hernández et al. (2014), fue la estadística descriptiva e inferencial empleando el software estadístico SPSS versión 25 aplicando diferentes técnicas estadísticas, que permiten procesar la información, como indica Jordan et al. (2015) se hipotetizará los enunciados y luego se verificará con inferencias, a través de la prueba de hipótesis con la cual se aceptará o refutará el enunciado.

A fin de obtener datos puntuales a nivel inferencial y probar la hipótesis se empleara como indica Hernández et al. (2014) la estadística descriptiva teniendo en cuenta que esta tiene como fin resaltar características sin efectuar comparaciones ni conclusiones detallando los datos que están siendo analizados, brindando la distribución de frecuencias, las medidas de tendencia central y de variabilidad (Martínez, 2012). Asimismo, con la finalidad de extraer conclusiones y probar la hipótesis permite estimar parámetros de la población a fin de determinar si las variables están relacionadas o correlacionadas se emplea la estadística a nivel inferencial (Newbold, Carlson & Thorne citado por Guillen, Sánchez & Begazo, 2020).

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se respetará y citara los trabajos previos; asimismo, respecto a las personas a quienes se aplicará los instrumentos, se informará previamente la finalidad de la investigación, la privacidad de sus datos, que garanticen su protección y anonimato, respetando su voluntad de participar, sin ningún tipo de prejuicio cultural y/o educativo.

IV. RESULTADOS

Para el análisis descriptivo con los datos obtenidos en los cuestionarios, se efectuó pruebas cruzadas con el apoyo del SPSS 25, obteniendo siguientes resultados:

Tabla 1

Tabla cruzada de variables: Integridad Pública y E-Government

			E-Government			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Integridad Pública	Bajo	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0.0%	0.0%	6.5%	6.5%
	Medio	Recuento	1	5	2	8
		% del total	3.2%	16.1%	6.5%	25.8%
	Alto	Recuento	4	4	13	21
		% del total	12.9%	12.9%	41.9%	67.7%
Total	Recuento	5	9	17	31	
	% del total	16.1%	29.0%	54.8%	100.0%	

En la Tabla 1 se observa que las variables Integridad Pública y E-Government tienen una categoría alta total de 67.7% y 54.8% respectivamente, revelando que cuando la integridad pública es de nivel alto el E-Government es nivel alto en 41.9%, y cuando la integridad pública tiene un nivel medio el E-Government tiene nivel medio en 16.1.

Tabla 2

Tabla cruzada de la dimensión Cultura y E-Government

		E-Government			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
CULTURA	Bajo	Recuento	1	0	2	3
		% del total	3.2%	0.0%	6.5%	9.7%
	Medio	Recuento	0	4	2	6
		% del total	0.0%	12.9%	6.5%	19.4%
	Alto	Recuento	4	5	13	22
		% del total	12.9%	16.1%	41.9%	71.0%
Total	Recuento	5	9	17	31	
	% del total	16.1%	29.0%	54.8%	100.0%	

En la Tabla 2 se observa que la dimensión cultura y la variable E-Government tienen una categoría alta total de 71.0% y 54.8% respectivamente, revelando que cuando la cultura es de nivel alto el E-Government tiene nivel alto en 41.9%, y cuando la integridad pública tiene un nivel medio el E-Government de nivel medio en 12.9%.

Tabla 3

Tabla cruzada de la dimensión: Sistema y E-Government

			E-Government			Total
			Bajo	Medio	Alto	
SISTEM A	Bajo	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0.0%	0.0%	6.5%	6.5%
	Medio	Recuento	1	4	4	9
		% del total	3.2%	12.9%	12.9%	29.0%
	Alto	Recuento	4	5	11	20
		% del total	12.9%	16.1%	35.5%	64.5%
Total	Recuento	5	9	17	31	
	% del total	16.1%	29.0%	54.8%	100.0%	

En la Tabla 3 se observa que el sistema y el E-Government tienen una categoría alta total de 64.5% y 54.8% respectivamente, revelando que cuando el sistema es de nivel alto el E-Government de nivel alto en 35.5%, y cuando la integridad pública tiene un nivel medio el E-Government tiene nivel medio de 12.9%.

Tabla 4

Tabla cruzada de la dimensión: Rendición de cuentas y E-Government

			E-Government			Total
			Bajo	Medio	Alto	
RENDICIÓN DE CUENTAS	Bajo	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0.0%	0.0%	6.5%	6.5%
	Medio	Recuento	1	2	1	4
		% del total	3.2%	6.5%	3.2%	12.9%
	Alto	Recuento	4	7	14	25
		% del total	12.9%	22.6%	45.2%	80.6%
Total	Recuento	5	9	17	31	
	% del total	16.1%	29.0%	54.8%	100.0%	

En la Tabla 4 se observa que la rendición de cuentas y el E-Government tienen una categoría alta total de 80.6% y 54.8% respectivamente, revelando que cuando la rendición de cuentas es de nivel alto el E-Government de nivel alto tiene 45.2%

Seguidamente, a fin de determinar si las variables tienen una distribución normal o desconocida se efectuó la prueba de hipótesis de normalidad obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk			
	Estadístico	o	gl	Sig.
Integridad Publica	.800	31		.000
E-Government	.923	31		.029

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 5, se observa que el grado de libertad (gl) es de 31 (31 encuestados), por tanto al ser menor de 50 unidades de estudio, se tiene en cuenta la prueba de Shapiro-Wilk donde el nivel de significancia en la variable integridad pública es .000 y del E- Government .029, y al ser estos menor y mayor de 0.05 respectivamente, se corrobora la existencia de distribución de datos de la variable integridad pública no es normal y es no paramétrica.

Teniendo en cuenta que la variable Integridad Pública tiene un comportamiento desconocido, se decide optar por la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se determinara:

Ho= No existe relación significativa entre la Integridad Pública y el E Government en la Gerencia de servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

Ha= Existe relación significativa entre la Integridad Pública y el E Government en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

Nivel de significancia: 0.05 (5%).

Con el cual se obtiene el siguiente resultado:

Tabla 6

Correlación de las variables Integridad Pública - E-Government

			Integridad Pública	E-Government
Rho de Spearman	de	Integridad Pública	1.000	.217
			.	.241
		N	31	31
Rho de Spearman	de	E-Government	.217	1.000
			.241	.
		N	31	31

Los resultados en la Tabla 6 nos revela que la correlación (Rho) entre las variables es de .217, con lo cual se rechaza la Ha y se acepta la Ho, lo cual se corrobora con el grado de significancia (p) de .241 el cual es > 0.05; en consecuencia, se determina que no existe relación significativa entre la Integridad Pública y el E Government en la Gerencia de servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

Seguidamente, se procedió a efectuar la prueba de hipótesis de correlación para el primer objetivo específico, donde se determinará:

Ho= No existe relación entre la dimensión cultura de la variable integridad pública y la variable E-Government en la Gerencia de servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

Ha= Existe relación entre la dimensión cultura de la variable integridad pública y la variable E-Government en la Gerencia de servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

Nivel de significancia: 0.05 (5%).

Tabla 7

Correlación de la dimensión Cultura de la variable Integridad Pública con la variable E-Government

			Cultura	E-Government
Rho	de	Coeficiente de correlación	1.000	.229
		Sig. (bilateral)	.	.215
		N	31	31
Spearman	de	Coeficiente de correlación	.229	1.000
		Sig. (bilateral)	.215	.
		N	31	31

Los resultados en la Tabla 7 nos revela que la correlación (Rho entre la dimensión cultura de la variable Integridad Pública con la variable E-Government es de .229, con lo cual se rechaza la Ha y se acepta la Ho, lo cual se corrobora con el grado de significancia (p) de .215 para la dimensión y variable, el cual es > 0.05; en consecuencia, se determina que no existe relación significativa entre la dimensión cultura de Integridad Pública con la

variable E Government en la Gerencia de servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

Luego, se procedió a efectuar la prueba de hipótesis de correlación para el segundo objetivo específico, donde se determinará:

Ho= No existe relación entre la dimensión sistema de la variable Integridad Pública con la variable E-Goverment en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

Ha= Existe relación entre la dimensión sistema de la variable Integridad Pública con la variable E-Goverment en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

Nivel de significancia: 0.05 (5%).

Tabla 8

Correlación de la dimensión Sistema de la variable Integridad Pública con la variable E-Government

			Sistema	E- Government
Rho	de		de 1.000	.091
		Sistema		.626
				31
Spearman	de		de .091	1.000
		E- Government		.626
				31

Los resultados en la Tabla 8 nos revela que la correlación (Rho) entre la a dimensión sistema de la variable Integridad Pública con la variable E-Government es de .091, con lo cual se rechaza la Ha y se acepta la Ho, lo cual se corrobora con el grado de significancia (p) de .626 para la dimensión y variable, el cual es > 0.05; en consecuencia, se determina que no existe

relación significativa entre la dimensión sistema de Integridad Pública con la variable E Government en la Gerencia de servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

Por último, se procedió a efectuar la prueba de hipótesis de correlación para el tercer objetivo específico, donde se determinará:

Ho= No existe relación entre la dimensión rendición de cuentas sistema de la variable Integridad Pública con la variable E-Goverment en la Gerencia de servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

Ha= Existe relación entre la dimensión rendición de cuentas de la variable Integridad Pública con la variable E-Goverment en la Gerencia de servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

Nivel de significancia: 0.05 (5%).

Tabla 9

Correlación de la dimensión rendición de cuentas de la variable Integridad Pública con la variable E-Government

			Rendición de cuentas	E-Government
Rho de		Coeficiente de correlación	de 1.000	.293
		Sig. (bilateral)	.	.110
		N	31	31
Spearman		Coeficiente de correlación	de .293	1.000
		Sig. (bilateral)	.110	.
		N	31	31

Los resultados en la Tabla 9 nos revela que la correlación (Rho) entre la a dimensión rendición de cuentas de la variable Integridad Pública con la variable E-Government es de .293, con lo cual se rechaza la Ha y se acepta la Ho, lo cual se corrobora con el grado de significancia (p) de .110 para la dimensión y variable, el cual es > 0.05; en consecuencia, se determina que no existe relación significativa entre la dimensión rendición de cuentas de la

variable Integridad Pública con la variable E Government en la Gerencia de servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general de determinar la asociación que existe entre la integridad pública y el e-government en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, conforme a los resultados obtenidos se ha rechazado la hipótesis alternativa y se aceptó la hipótesis nula, por cuanto la correlación (Rho) entre las variables es de .217, y grado de significancia (p) de .241 el cual al ser mayor al 0.5%; no existiría relación significativa entre la Integridad Pública y el E Government en la Gerencia de servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

Dichos resultados difieren a los obtenidos por Paredes (2020) quien estableció una correlación positiva muy fuerte con un Rho 0.916 **, entre gobierno electrónico y la rendición de cuentas, Portocarrero (2020) quien concluyó en que el gobierno digital tiene una relación positiva media con la variable rendición de viáticos con un Rho 0,325, Peña (2016) quien estableció que el gobierno electrónico tiene una alta correlación con la seguridad de la información, con un Rho de 0.884, Allauca (2018) quien determinó que el gobierno electrónico incide en la gestión pública y Pérez (2019) quien estableció la existencia de una relación directa moderada entre la ética y la transparencia en la municipalidad de Santa Anita con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,796, y significancia $p = 0,000$ menor que 0.05; sobre el particular, se debe mencionar que la diferencia entre los resultados obtenidos en la investigación con las investigaciones mencionadas se debe a que la variable rendición de cuentas, rendición de viáticos, seguridad de la información gestión pública y transparencia son distintas, si bien es cierto son parte de las variables integridad pública y e-government, cada uno tiene un marco teórico distinto, por otro lado, se debe de mencionar que efectuar Paredes (2020) la prueba de tablas cruzadas no es posible efectuar comentario alguno, en el caso de Portocarrero (2020) de la lectura de su tabla 6 se advierte que la frecuencia más alta en nivel básico de su variable gobierno digital, el nivel es alto en la variable rendición de cuentas.

Asimismo, los resultados de la investigación son distintos a los resultados de Altamirano (2018) quien concluyo que existe correlación entre índice de gobierno electrónico de la ONU y el índice de percepción de la Corrupción en los países caribeños, europeos, asiáticos y africanos con un 0,637 (correlación positiva moderada), 0,843 (correlación positiva alta), 0,720 (positiva alta) y 0,583 (correlación positiva moderada) respectivamente, debido a que la variable índice de percepción de la corrupción tiene dimensiones distintas a la integridad pública.

Asimismo, si bien los resultados de correlación difieren de los resultados obtenidos por Pérez (2017), Tirenti (2019), Mayor (2014), Fernández (2014), la presente investigación concuerda a nivel descriptivo en el sentido de que cuando más alto es la integridad pública más alto es el e-government concuerda con Pérez (2017) quien concluye indicando que existen falencias de interconexión de información con otras entidades y que la información es confiable para efectos del control, Tirenti (2019) quien concluye indicando que introducción del sistema de gestión documentario electrónico en el Sector Público ha aportado significativamente a la transparencia en la Gestión Pública, incorporando la validez a los procedimientos digitales, Mayor (2014), quien concluyo que existe relación entre la integridad global e integridad implícita con responsabilidad, amabilidad, apertura a la experiencia y existe relación entre integridad explícita con responsabilidad y amabilidad y Fernández (2014) quien concluyo en que los empleados deben tener comportamientos éticos lo cual repercute de manera positiva en una administración eficaz y eficiente, con la consiguiente mejora de su imagen para los ciudadanos.

Sobre el primer objetivo específico a fin de establecer la asociación que existente entre la cultura de integridad y el e-government, conforme a los resultados obtenidos en la Tabla 6 se ha revelado que la correlación (Rho entre la a dimensión cultura de la variable Integridad Pública con la variable E-Government es de .229, motivo por el cual se rechaza la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis nula, lo cual se corrobora con el grado de

significancia (p) de .215 para la dimensión y variable, el cual es > 0.05 ; en consecuencia, se determina que no existe relación significativa entre la dimensión cultura de Integridad Pública con la variable E Government en la Gerencia de servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020; asimismo, conforme a la tabla 2 se reveló que cuando la cultura es de nivel alto el E-Government tiene nivel alto en 41.9%, si bien dicho resultado, no concuerda con lo hallado por los investigadores considerados en los antecedentes porque ninguno desarrolló esta dimensión; sin embargo, en el análisis descriptivo se debe resaltar lo señalado por Camus (2018), en el sentido que se debe reconocer a los trabajadores para mejorar los procedimientos, en este caso básicamente se está refiriendo a la meritocracia, la formación y la apertura, indicadores considerados como importantes por los encuestados en la presente investigación.

Sobre el segundo objetivo específico de establecer la asociación que existe entre el sistema de integridad y el e-government, los resultados en la Tabla 7 revelaron que la correlación (Rho) entre la dimensión sistema de la variable Integridad Pública con la variable E-Government es de .091, con lo cual se rechaza la H_a y se acepta la H_o , lo cual se corroboró con el grado de significancia (p) de .626 para la dimensión y variable, el cual es > 0.05 ; en consecuencia, se determina que no existe relación significativa entre la dimensión sistema de Integridad Pública con la variable E Government en la Gerencia de servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020; si bien dicho resultado, no concuerda con lo hallado por los investigadores considerados en los antecedentes porque ninguno desarrolló esta dimensión; sin embargo, teniendo en cuenta que se reveló en la presente investigación que cuando el sistema de integridad es de nivel alto el E-Government de nivel alto en 35.5%. (tabla 3) concuerda con la conclusión de Tirenti (2019) en ese sentido de que la introducción del sistema de gestión documental electrónico en el sector público aporta significativamente a la transparencia en la Gestión Pública, e incorpora validez a los procedimientos.

Sobre el tercer objetivo específico de establecer la asociación que existe

entre la rendición de cuentas y el e-government, los resultados en la Tabla 7 revelaron que la correlación (Rho) entre la a dimensión rendición de cuentas de la variable Integridad Pública con la variable E-Government es de .293, con lo cual se rechaza la H_a y se acepta la H_o , lo cual se corrobora con el grado de significancia (p) de .110 para la dimensión y variable, el cual es > 0.05 ; en consecuencia, se determina que no existe relación significativa entre la dimensión rendición de cuentas de la variable Integridad Pública con la variable E Government en la Gerencia de servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020.

Si bien dicho resultado difiere de las investigaciones de Paredes (2020) quien estableció una correlación positiva muy fuerte con un Rho 0.916 **, entre gobierno electrónico y la rendición de cuentas, así tampoco guarda relación con los resultados de Portocarrero (2020) quien concluyó en que el gobierno digital tiene una relación es positiva media con la variable rendición de viáticos con un Rho 0,325 se debe señalar que la población es distinta y teniendo en cuenta que se trata de una investigación cuantitativa con variables cualitativas el resultado varía con el nivel de profundidad del instrumento aplicado el cual es psicológico, respecto a los demás autores no es posible efectuar la comparación porque no analizaron la dimensión materia de análisis.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se demostró que no existe evidencia de asociación directa y significativa entre Integridad Pública y E Government en la Gerencia de Servicios Municipales del Municipio Provincial de Tarma, por cuanto conforme al resultado obtenido en la tabla 6, el nivel significancia $p = .241$ es mayor a $\alpha = 0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman $.217$; sin embargo, según los resultados descriptivos de la investigación, cuando la integridad pública es de nivel alto el E-Government es nivel alto en 41.9%;
- Segunda: Se demostró que no existe evidencia de asociación directa y significativa entre la dimensión cultura de integridad pública con el E-Government en la Gerencia de Servicios Municipales del Municipio Provincial de Tarma, por cuanto conforme al resultado obtenido en la tabla 7, el nivel significancia $p = .229$ es mayor a $\alpha = 0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman $.215$; sin embargo, los resultados descriptivos de la investigación, revelan que cuando la cultura es de nivel alto el E-Government tiene nivel alto en 41.9%, y cuando la integridad pública tiene un nivel medio el E-Government de nivel medio en 12.9%.
- Tercera: Se demostró que no existe evidencia de asociación relación entre la dimensión sistema y el e-government en la Gerencia de Servicios Municipales del Municipio Provincial de Tarma, por cuanto conforme al resultado obtenido en la tabla 7, el nivel significancia $p = .091$ es mayor a $\alpha = 0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman $.626$; sin embargo, los resultados descriptivos revelan que cuando el sistema es de nivel alto el E-Government de nivel alto en 35.5%, y cuando la integridad pública tiene un nivel medio el E-Government tiene nivel medio de 12.9%.
- Cuarta: Se demostró que no existe evidencia de asociación entre la dimensión rendición de cuentas y el e-government en la Gerencia

de Servicios Municipales del Municipio Provincial de Tarma, por cuanto conforme al resultado obtenido en la tabla 8, el nivel significancia $p = .293$ es mayor a $\alpha = 0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman $.110$, sin embargo, los resultados descriptivos revelan que cuando el sistema es de nivel alto el E-Government de nivel alto en 35.5%, y cuando la integridad pública tiene un nivel medio el E-Government tiene nivel medio de 12.9%.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Al no haberse hallado correlación entre la Integridad Pública y el E Government y teniendo en cuenta que según los resultados descriptivos de la investigación, cuando la integridad pública es de nivel alto el E-Government es nivel alto en 41.9%; en consecuencia, se sugiere a la Entidad promover la cultura, el sistema y una rendición de cuentas con integridad aplicando el E-Government.
- Segunda: Al no haberse hallado correlación entre la dimensión cultura en la Integridad Pública con el E Government y teniendo en cuenta según los resultados descriptivos de la investigación, revelan que cuando la cultura es de nivel alto el E-Government tiene nivel alto en 41.9%, y cuando la integridad pública tiene un nivel medio el E-Government de nivel medio en 12.9%, en consecuencia se sugiere a la Entidad promover el compromiso político de gestión, con responsabilidades claras y un enfoque basado en el riesgo como estándar de conducta aplicando el E-Government.
- Tercera: Al no haberse hallado correlación entre la dimensión sistema en la Integridad Pública con el E Government, y teniendo en cuenta según los resultados descriptivos de la investigación, revelan que cuando el sistema es de nivel alto el E-Government de nivel alto en 35.5%, y cuando la integridad pública tiene un nivel medio el E-Government tiene nivel medio de 12.9%, se sugiere promover un enfoque que involucre a la sociedad, se invierta en el liderazgo de gestores públicos, y que estos sean promovidos en base al mérito, debidamente informados, capacitados, con orientación y asesoramiento hacia una cultura organizacional preocupada por la integridad pública aplicando el E-Government.
- Cuarta: Al no haberse hallado correlación entre la dimensión rendición de cuentas en la Integridad Pública con el E Government, y teniendo

en cuenta según los resultados descriptivos de la investigación, revelan que cuando el sistema es de nivel alto el E-Government de nivel alto en 35.5%, y cuando la integridad pública tiene un nivel medio el E-Government tiene nivel medio de 12.9%, se sugiere a la entidad implementar normas de control y gestión de riesgos, con respuestas efectivas frente a transgresiones normativas, debidamente supervisado y con control externo, aplicando el E-Government.

REFERENCIAS

- Allauca, W. J. (2018). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015*. (Tesis Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima).
- Alshehri, Mohammed, Drew & Steve (2010). E-Government fundamentals. *IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings 2010*. Australia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10072/37709>
- Altamirano, P. (2018). *Existe correlación entre el índice de gobierno electrónico de la ONU y el índice de percepción de la Corrupción*. Quito.
- Amiel, J. (2014). *Metodología y diseño de investigación científica*. Lima: T-Copia SAC. .
- Andia, W. (2017). *Manual de Investigación Universitaria*. Lima: Ediciones arte y pluma.
- Arbaiza, L. (2013). *Como elaborar una tesis de grado*. Lima: Esan ediciones.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Editorial Episteme. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Backus, M. (2001). E-Governance and Developing. *RESEARCH REPORT(3)*. Obtenido de <http://www.bibalex.org/Search4Dev/files/288383/119334.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Banco Interamericano de Desarrollo. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0001150>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de Investigación*. Bogota: Pearson.
- Bhatnagar, S. (2003). Transparency and Corruption: Does E-Government Help?
- Brusca, I., & Montesinos, V. (2006). Are citizens significant users of government financial information. *Public Money & Management*, 26.
- Camus Dávila, C. (2018). *Integridad pública en los procesos de contrataciones y adquisiciones de la Municipalidad Provincial de Trujillo (Tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Centeno C, v. B. (2005). A Prospective View of e-Government in the European Union. *The Electronic Journal of e-Government*, 3.

- Chadwick, A. (2003). Bringing E-Democracy back in why in matters for future research on e-Governance. *Social Science Computer Review*, 21(4).
- CLAD. (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electronico. *IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración pública y reforma del Estado*. Santiago de Chile. Obtenido de <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>
- Córdova, I. (2018). *Instrumento de Investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Corporación Latinobarómetro. (2018). *Latinobarometro*. Santiago de Chile: Corporación Latinobarómetro. Obtenido de <https://www.latinobarometro.org/lat.jsp>
- Corrales Diaz, K. C. (2018). *Gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018 (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Correa, R. (2011). Los principios de la ética en la función pública. Obtenido de <http://www.dgi.gub.uy/web45/agxppdwn?6,4,775,O,S,0,15910%3BS%3B1%3B870,MNU%3B8%3B9%3BE%3BMNU>
- Danziger, J., & Andersen. (2002). The impacts of information technology on public administration: an analysis of empirical research from the “golden age” of transformation. *International Journal of Public Administration*, 25(5).
- De La Torre, & Accostupa . (2013). *Estadística Inferencial*. Lima: Editorial Moshera.
- Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción aprobado mediante Decreto Supremo N° 092-2017-PCM de 13 de setiembre de 2017. (2017). Perú.
- Denhardt, R. (1999). the future of public administration. *Public Administration and Management*, 4(2).
- Edelman. (2020). *Edelman Trust Barometer 2020*.
- Evans, D., & Yen, D. (2006). E-government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development. *Government Information Quarterly*, 23(2).
- Ferguson, M. (2000). *E-government strategies. The developing international scene paper pre-sented to the conference 'internet, democracy Y public goods*. Universidade Federal de Minas Gerais, Brazil.

- Fernández, V. (2014). *La Ética en la Administración Pública: Los códigos de conducta. El caso español*. España.
- Galv, R. L. (2017). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica (Tesis Doctorado, Universidad Complutense de Madrid)*.
- Guillen, S. &. (2020). *Pasos para elaborar una tesis correlacional* . Lima: Guillen, O.
- Hernandez-Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. McCraw-Hill Interamericana Editores S.A., Mexico. doi:978-1-4562-6096-5
- Ho, A. (2002). Reinventing local government and the E-government initiative. *Public Administration Riview*, 62(4).
- Jon, C. (2019). *Global Corruption Barometer Latin America & The Caribbean 2019*. Berlin: Transparency International. doi:978-3-96076-126-6
- Jordán, A. E., Contreras, G. A., & Camacho, G. L. (2015). *Metodología de la Investigación Educacional* . Las Tunas: Editorial Acadmica Universitaria (Edacun).
- Kanaan, R. (2009). *Making Sense of E-Government Implementation in Jordan: A Qualitative*. Tesis Doctoral, De Monfort University, Reyno Unido.
- Lee, J., & Kim, J. (2007). Grounded theory analysis of e-government initiatives: Exploring per-ceptions of government authorities. *Governement Information Quaterly*, 24(1).
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mayor, C. (2014). *Evaluación del comportamiento íntegro y de la percepción de la integridad del líder en el trabajo*. Espana.
- Mendez, C. (2012). *Metodología, diseno y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales (4ta ed. ed.)*. Mexico: Limusa.
- Montesinos, L. V. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017 (Tesis Maestria)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- Moon, M. J. (2002). The evolution of E-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 62(4).
- Naciones Unidas. (2019). *Integridad Pública y Ética*. Viena: Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito .
- OECD. (2003). *The E-Government Imperative*. Paris: OECD Journal on Budgeting 3.
- OECD. (2016). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2017*. Paris: OECD Publishing. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/9789264266391-es>
- OECD. (2017). *Recommendation of the Council on Public Integrity*. Francia: OECD Publishing. Obtenido de <http://www.oecd.org/gov/ethics/OECD-Recommendation-Public-Integrity.pdf>
- OECD. (2018). *Behavioural Insights for Public Integrity: Harnessing the Human Factor to Counter Corruption*. Paris: OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/9789264306745-es>.
- OECD. (2019). *La Integridad Pública en América Latina y el Caribe 2018-2019*. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/ethics/integridad-publica-america-latina-caribe-2018-2019.pdf>
- OECD. (2020). *OECD Handbook on Public Integrity*. Paris: OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/8a2fac21-es>
- Panzardi, R., & Fanta, E. (2002). *Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina*.
- Paredes, E. (2020). *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2019*. (Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú).
- Peña, C. (2016). *Gobierno electrónico y seguridad de la información en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima 2016*. Lima. (Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú).
- Pérez, R. (2019). *La ética y transparencia en la Municipalidad de Santa Anita, Lima 2016*. (Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú).
- Pérez, L. (2017). *El Gobierno Electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias*. Ambato, Ecuador.
- Portocarrero, B. (2020). *Gobierno digital y su relación con la rendición de viáticos en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú*,

- 2020 . Lima (Tesis Maestria, Universidad Cesar Vallejo, Perú).
- Quezada, L. (2015). *Metodología de la Investigación*. Lima: Editorial Macro.
- Ronaghan, S. (2002). *Benchmarking e-government. A global perspective*. Nueva York, Estados Unidos: UNDPEPA y ASPA. Obtenido de [https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/E-Library%20Archives/2002%20Benchmarking%20E-government_A%20Global%20Perspective%20-%20Assessing%20the%20UN%20Member%20States%20\(2002\).pdf](https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/E-Library%20Archives/2002%20Benchmarking%20E-government_A%20Global%20Perspective%20-%20Assessing%20the%20UN%20Member%20States%20(2002).pdf)
- Simon, H. (1972). *El Comportamiento Administrativo* (2 da ed.). España: Aguilar sa de ediciones. Obtenido de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/simon-comportamiento_admtivo.pdf
- Simon, W. (2018). *Gobierno Electronico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yancancho - Pasco, 2016*. Cerro de Pasco .
- Soler, M. (2013). *Calidad y rendimiento de sitios web de e-government, aplicación a la Adminstración Local* . España.
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional ArgentinoEl sistema de gestión documental electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia 2016-2019* . Argentina.
- United Nations. (2004). *United Nations Convention against Corruption*. Nueva York. Obtenido de https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/publications/Corrupcion/Convencion_de_las_NU_contra_la_Corrupcion.pdf
- United Nations. (2008). *E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance*.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para la elaborar proyectos de investigación científica*. Lima Peru: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Vallejos, R. (2019). *Causas de comisión del delito de corrupción de funcionarios en Junín, y su impacto social negativo*. Huancayo. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6397/2/IV_FDE_312_TE_Vallejos_Chuchon_2019.pdf
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un metodo efectivo para las ciencias empresariales*. Lima:

Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y recursos humanos.

- Villoria , M., & Ramirez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, 22. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400003
- Yildiz, M. (2004). E-government research: reviewing the literature, limitations, and ways for-ward. *Governement Information Quarterly*.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de las variables:

Variable De estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Integridad Publica	La integridad pública se refiere a la alineación consistente con, y el cumplimiento de, los valores, principios y normas éticos compartidos, para mantener y dar prioridad a los intereses públicos, por encima de los intereses privados, en el sector público (OECD, 2020)	Para medir la variable se tendrá en cuenta los pilares para la integridad pública propuesta de la OCDE (2017) cultura, sistema y rendición de cuentas, con 13 indicadores, con las cuales se plantearán 26 ítems y/o preguntas de un cuestionario que será validado y confiable, empleando la escala de Likert.	Cultura	Liderazgo Sociedad Meritocracia Formación Apertura	Escala: Ordinal Tipo: Likert: Opciones: 1. No importante (NI) 2. Poco importante (PI) 3. Algo importante (AI) 4. Importante (I) 5. Muy importante (MI)
			Sistema	Compromiso Responsabilidades Estrategias Normas	
			Rendición de cuentas	Participación Supervisión Sanción Gestión de riesgos	

Variable De estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
E-government	El Gobierno Electrónico es la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión Pública a fin de mejorar con eficiencia y eficacia la información y servicios e incentivar la participación ciudadana, sin perjuicio que en cada país se emplee otra denominación (CLAD, 2007)	Para medir la variable se tendrá en cuenta las dimensiones planteadas por las fases planteadas por (CLAD, 2007), esto es información, interacción, transacción y transformación, con 29 indicadores, con las cuales se plantearán 30 ítems y/o preguntas de un cuestionario que será validado y confiable, empleando la escala de Likert.	Información	Información local Estructura organizativa Principios organizacionales Direcciones Horarios de atención Directorio principal Teléfonos Noticias Leyes Normativa Glosario	Escala: Ordinal Tipo: Likert: Opciones: 1. No importante (NI) 2. Poco importante (PI) 3. Algo importante (AI) 4. Importante (I) 5. Muy importante (MI)
			Interacción	Descarga/ envió de formularios Ayuda en línea Procesos de solicitudes Correo electrónico de contacto Boletines informativos Grupos de discusión Encuestas y cuestionarios Personalización Notificaciones	

			Transacción	Solicitudes/renovación de licencias Permisos de circulación Matriculación de vehículos Cuentas personales Pagos de impuestos Pagos de servicios públicos Registro y voto electrónico	
			Transformación	Personalización de sitio web Manejo de una cuenta integrada para todos los servicios	

Anexo 2. Instrumentos de Recolección de datos:

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA INTEGRIDAD PÚBLICA

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás enunciados sobre Integridad Pública en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma. Lee cada uno con mucha atención; luego, marca el nivel de importancia del enunciado según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = No importante
- 2 = Poco importante
- 3 = Algo importante
- 4 = Importante
- 5 = Muy importante

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Los funcionarios guíen con integridad a los servidores	1	2	3	4	5
2.	La Municipalidad cuente con una agenda de integridad	1	2	3	4	5
3.	Los ciudadanos defiendan la integridad pública	1	2	3	4	5
4.	Los ciudadanos toleren la corrupción	1	2	3	4	5
5.	La entidad procure emplear personal cualificado	1	2	3	4	5
6.	El compromiso de personal contratado o nombrado con la Entidad	1	2	3	4	5
7.	El servidor cuente con habilidades	1	2	3	4	5
8.	El servidor sea capacitado	1	2	3	4	5
9.	Se discuta abiertamente la propuesta de integridad pública	1	2	3	4	5
10	Se denuncie con seguridad actos contra la integridad	1	2	3	4	5
11	El marco legal cuente con estándares de decoro personal	1	2	3	4	5
12	La entidad desarrolle normas institucionales con estándares de decoro personal	1	2	3	4	5
13	Las gerencias coordinen entre ellas	1	2	3	4	5
14	Las gerencias tengan responsabilidades claramente definidas	1	2	3	4	5
15	Se utilicen datos en base a riesgos de integridad	1	2	3	4	5
16	La Gerencia de Servicios Municipales desarrolle una estrategia que delinee objetivos y prioridades	1	2	3	4	5
17	La reglas y valores estén reflejados en normas	1	2	3	4	5
18	La reglas y valores sean comunicados con eficacia	1	2	3	4	5
19	La gerencia de Servicios Municipales permita la participación de los ciudadanos en el desarrollo de la gestión Pública	1	2	3	4	5
20	La gerencia de Servicios Municipales permita la participación de los ciudadanos en la implementación de políticas de gestión Pública	1	2	3	4	5
21	Los órganos de supervisión lleven actividades de control externo	1	2	3	4	5
22	Los órganos de la Entidad lleven actividades de control interno	1	2	3	4	5
23	Los actos de corrupción sean investigados	1	2	3	4	5
24	Los actos de corrupción sean sancionados	1	2	3	4	5
25	Exista un sistema eficaz de administración de riesgos de integridad	1	2	3	4	5
26	Exista un sistema eficaz de control de riesgos de integridad	1	2	3	4	5

Gracias por completar el cuestionario.

INSTRUMENTO PARA MEDIR E-GOVERNMENT

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás enunciados sobre E-GOVERNMENT en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma. Lee cada una con mucha atención; luego, marca el nivel de importancia del enunciado según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = No importante
 2 = Poco importante
 3 = Algo importante
 4 = Importante
 5 = Muy importante

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	La entidad brinde información local	1	2	3	4	5
2.	La entidad informe sobre estructura organizativa de la Gerencia de Servicios Municipales	1	2	3	4	5
3.	La entidad informe sobre principios organizacionales	1	2	3	4	5
4.	La entidad informe sobre cambios de direcciones de sus oficinas	1	2	3	4	5
5.	La entidad informe sobre cambios en los horarios de atención	1	2	3	4	5
6.	La entidad comunique cambios en el directorio principal	1	2	3	4	5
7.	La entidad informe sobre cambios en los números de teléfonos o anexos	1	2	3	4	5
8.	La gerencia de Servicios Municipales publique noticias	1	2	3	4	5
9.	La Municipalidad comunique la publicación de nuevas normas de carácter general	1	2	3	4	5
10	La Municipalidad comunique la publicación de nueva normativa interna	1	2	3	4	5
11	La Municipalidad publique un glosario de términos municipales para entender su normativa	1	2	3	4	5
12	La entidad emplee formularios electrónicos para efectuar tramites	1	2	3	4	5
13	Los servidores de la entidad brinden ayuda en línea	1	2	3	4	5
14	Los procesos de solicitudes estén frecuentemente actualizados	1	2	3	4	5
15	El personal de la entidad emplee correo electrónico	1	2	3	4	5
16	La entidad publique boletines informativos	1	2	3	4	5
17	La municipalidad promueva grupos de discusión sobre el uso del internet	1	2	3	4	5
18	La Municipalidad efectúe cuestionarios con preguntas cerradas para interactuar con los ciudadanos	1	2	3	4	5
19	La Municipalidad efectúe cuestionarios con preguntas abiertas para interactuar con los ciudadanos	1	2	3	4	5
20	La entidad trate a cada ciudadano de manera distinta	1	2	3	4	5
21	La entidad emplee notificaciones electrónicas	1	2	3	4	5
22	Las solicitudes de los ciudadanos sean atendidos con eficacia	1	2	3	4	5
23	Las tarjetas de circulación vehicular sean publicados	1	2	3	4	5
24	Las matrículas de vehículos con tramites en la provincia sean publicados	1	2	3	4	5
25	Los servidores empleen cuentas electrónicas personales	1	2	3	4	5
26	Los ciudadanos paguen sus impuestos electrónicamente	1	2	3	4	5
27	Los ciudadanos paguen sus servicios públicos electrónicamente	1	2	3	4	5
28	Los ciudadanos participen en la municipalidad por medios electrónicos	1	2	3	4	5
29	El portal de la Entidad sea personalizado	1	2	3	4	5
30	La Municipalidad emplee un acceso integrado para los servicios que brinda	1	2	3	4	5

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 3. Certificados de Validación de los Instrumentos:

Certificado de Validez de contenido del Instrumento que mide Integridad Pública

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: CULTURA														
1	Los funcionarios guíen con integridad a los servidores				X				X				X	
2	La Municipalidad cuente con una agenda de integridad				X				X				X	
3	Los ciudadanos defiendan la integridad pública				X				X				X	
4	Los ciudadanos toleren la corrupción				X				X				X	
5	La entidad procure emplear personal cualificado				X				X				X	
6	El compromiso de personal contratado o nombrado con la Entidad				X				X				X	
7	El servidor cuente con habilidades				X				X				X	
8	El servidor sea capacitado				X				X				X	
9	Se discuta abiertamente la propuesta de integridad pública				X				X				X	
10	Se denuncie con seguridad actos contra la integridad				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: SISTEMA														
11	El marco legal cuente con estándares de decoro personal				X				X				X	
12	La entidad desarrolle normas institucionales con estándares de decoro personal				X				X				X	
13	Las gerencias coordinen entre ellas				X				X				X	
14	Las gerencias tengan responsabilidades claramente definidas				X				X				X	
15	Se utilicen datos en base a riesgos de integridad				X				X				X	
16	La Gerencia de Servicios Municipales desarrolle una estrategia que delimite objetivos y prioridades				X				X				X	
17	La reglas y valores estén reflejados en normas				X				X				X	
18	La reglas y valores sean comunicados con eficacia				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems													Sugerencias
DIMENSIÓN 3: RENDICIÓN DE CUENTAS														
19	La gerencia de Servicios Municipales permita la participación de los ciudadanos en el desarrollo de la gestión Pública				X				X				X	
20	La gerencia de Servicios Municipales permita la participación de los ciudadanos				X				X				X	

	en la implementación de políticas de gestión Pública														
21	Los órganos de supervisión lleven actividades de control externo				X				X						X
22	Los órganos de la Entidad lleven actividades de control interno				X				X						X
23	Los actos de corrupción sean investigados				X				X						X
24	Los actos de corrupción sean sancionados				X				X						X
25	Exista un sistema eficaz de administración de riesgos de integridad				X				X						X
26	Exista un sistema eficaz de control de riesgos de integridad				X				X						X

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

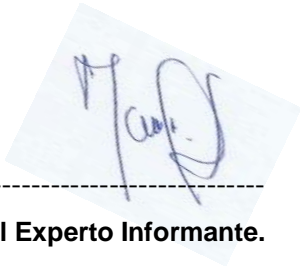
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Candia Menor Marco Antonio** **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: **Asesor Teórico - Metodológico**

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Integridad Pública

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: CULTURA														
1	Los funcionarios guíen con integridad a los servidores				X				X					X
2	La Municipalidad cuente con una agenda de integridad				X				X					X
3	Los ciudadanos defiendan la integridad pública				X				X					X
4	Los ciudadanos toleren la corrupción				X				X					X
5	La entidad procure emplear personal cualificado				X				X					X
6	El compromiso de personal contratado o nombrado con la Entidad				X				X					X
7	El servidor cuente con habilidades				X				X					X
8	El servidor sea capacitado				X				X					X
9	Se discuta abiertamente la propuesta de integridad pública				X				X					X
10	Se denuncie con seguridad actos contra la integridad				X				X					X
DIMENSIÓN 2: SISTEMA														
11	El marco legal cuente con estándares de decoro personal				X				X					X
12	La entidad desarrolle normas institucionales con estándares de decoro personal				X				X					X
13	Las gerencias coordinen entre ellas				X				X					X
14	Las gerencias tengan responsabilidades claramente definidas				X				X					X
15	Se utilicen datos en base a riesgos de integridad				X				X					X
16	La Gerencia de Servicios Municipales desarrolle una estrategia que defina objetivos y prioridades				X				X					X
17	La reglas y valores estén reflejados en normas				X				X					X
18	La reglas y valores sean comunicados con eficacia				X				X					X
N°	DIMENSIONES / ítems													Sugerencias
DIMENSIÓN 3: RENDICIÓN DE CUENTAS														
19	La gerencia de Servicios Municipales permita la participación de los ciudadanos en el desarrollo de la gestión Pública				X				X					X
20	La gerencia de Servicios Municipales permita la participación de los ciudadanos en la implementación de políticas de gestión Pública				X				X					X
21	Los órganos de supervisión lleven actividades de control externo				X				X					X
22	Los órganos de la Entidad lleven actividades de control interno				X				X					X
23	Los actos de corrupción sean investigados				X				X					X
24	Los actos de corrupción sean sancionados				X				X					X
25	Exista un sistema eficaz de administración de riesgos de integridad				X				X					X
26	Exista un sistema eficaz de control de riesgos de integridad				X				X					X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: El cuestionario de la variable INTEGRIDAD PUBLICA puede ser aplicado en su integridad.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Paca Pantigoso, Flavio Romeo

DNI: 01212856

Especialidad del validador: Metodología de la investigación, estadística, administración.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 08 de noviembre de 2020

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el E- Government

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: INFORMACIÓN														
1	La entidad brinde información local				X				X				X	
2	La entidad informe sobre estructura organizativa de la Gerencia de Servicios Municipales				X				X				X	
3	La entidad informe sobre principios organizacionales				X				X				X	
4	La entidad informe sobre cambios de direcciones de sus oficinas				X				X				X	
5	La entidad informe sobre cambios en los horarios de atención				X				X				X	
6	La entidad comunique cambios en el directorio principal				X				X				X	
7	La entidad informe sobre cambios en los números de teléfonos o anexos				X				X				X	
8	La gerencia de Servicios Municipales publique noticias				X				X				X	
9	La Municipalidad comunique la publicación de nuevas normas de carácter general				X				X				X	
10	La Municipalidad comunique la publicación de nueva normativa interna				X				X				X	
11	La Municipalidad publique un glosario de términos municipales para entender su normativa				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN														
12	La entidad emplee formularios electrónicos para efectuar tramites				X				X				X	
13	Los servidores de la entidad brinden ayuda en línea				X				X				X	
14	Los procesos de solicitudes estén frecuentemente actualizados				X				X				X	
15	El personal de la entidad emplee correo electrónico				X				X				X	
16	La entidad publique boletines informativos				X				X				X	
17	La municipalidad promueva grupos de discusión sobre el uso del internet				X				X				X	
18	La Municipalidad efectúe cuestionarios con preguntas cerradas para interactuar con los ciudadanos				X				X				X	
19	La Municipalidad efectúe cuestionarios con preguntas abiertas para interactuar con los ciudadanos				X				X				X	

20	La entidad trate a cada ciudadano de manera distinta				X				X				X
21	La entidad emplee notificaciones electrónicas				X				X				X
Nº	DIMENSIONES / ítems												Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN				X				X				X
22	Las solicitudes de los ciudadanos sean atendidos con eficacia				X				X				X
23	Las tarjetas de circulación vehicular sean publicados				X				X				X
24	Las matrículas de vehículos con tramites en la provincia sean publicados				X				X				X
25	Los servidores empleen cuentas electrónicas personales				X				X				X
26	Los ciudadanos paguen sus impuestos electrónicamente				X				X				X
27	Los ciudadanos paguen sus servicios públicos electrónicamente				X				X				X
28	Los ciudadanos participen en la municipalidad por medios electrónicos				X				X				X
	DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN												
29	El portal de la Entidad sea personalizado				X				X				X
30	La Municipalidad emplee un acceso integrado para los servicios que brinda				X				X				X

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Candia Menor Marco Antonio **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: Asesor Teórico - Metodológico

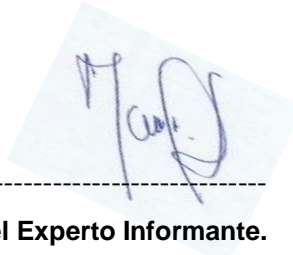
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el E- Government

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: INFORMACIÓN														
1	La entidad brinde información local				X				X				X	
2	La entidad informe sobre estructura organizativa de la Gerencia de Servicios Municipales				X				X				X	
3	La entidad informe sobre principios organizacionales				X				X				X	
4	La entidad informe sobre cambios de direcciones de sus oficinas				X				X				X	
5	La entidad informe sobre cambios en los horarios de atención				X				X				X	
6	La entidad comunique cambios en el directorio principal				X				X				X	
7	La entidad informe sobre cambios en los números de teléfonos o anexos				X				X				X	
8	La gerencia de Servicios Municipales publique noticias				X				X				X	
9	La Municipalidad comunique la publicación de nuevas normas de carácter general				X				X				X	
10	La Municipalidad comunique la publicación de nueva normativa interna				X				X				X	
11	La Municipalidad publique un glosario de términos municipales para entender su normativa				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN														
12	La entidad emplee formularios electrónicos para efectuar trámites				X				X				X	
13	Los servidores de la entidad brinden ayuda en línea				X				X				X	
14	Los procesos de solicitudes estén frecuentemente actualizados				X				X				X	
15	El personal de la entidad emplee correo electrónico				X				X				X	
16	La entidad publique boletines informativos				X				X				X	
17	La municipalidad promueva grupos de discusión sobre el uso del internet				X				X				X	
18	La Municipalidad efectúe cuestionarios con preguntas cerradas para interactuar con los ciudadanos				X				X				X	
19	La Municipalidad efectúe cuestionarios con preguntas abiertas para interactuar con los ciudadanos				X				X				X	
20	La entidad trate a cada ciudadano de manera distinta				X				X				X	
21	La entidad emplee notificaciones electrónicas				X				X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N°	DIMENSIONES / Items											Sugerencias
DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN												
22	Las solicitudes de los ciudadanos sean atendidos con eficacia				X				X			X
23	Las tarjetas de circulación vehicular sean publicados				X				X			X
24	Las matrículas de vehículos con tramites en la provincia sean publicados				X				X			X
25	Los servidores empleen cuentas electrónicas personales				X				X			X
26	Los ciudadanos paguen sus impuestos electrónicamente				X				X			X
27	Los ciudadanos paguen sus servicios públicos electrónicamente				X				X			X
28	Los ciudadanos participen en la municipalidad por medios electrónicos				X				X			X
DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN												
29	El portal de la Entidad sea personalizado				X				X			X
30	La Municipalidad emplee un acceso integrado para los servicios que brinda				X				X			X

Observaciones: El cuestionario de la variable E-GOVERNMENT puede ser aplicado en su integridad.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Paca Pantigoso, Flavio Romeo **DNI:** 01212856

Especialidad del validador: Metodología de la investigación, Estadística, Administración.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 08 de noviembre de 2020

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Calculo del coeficiente V de Aiken del instrumento para medir la Integridad Pública en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020:

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{x} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

Calculo del coeficiente V de Aiken del instrumento para medir el E-Government en la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020:

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{x} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 27	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 28	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 29	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 30	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

Anexo 5. Análisis de confiabilidad del instrumento de integridad pública:

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.972	26

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.- Los funcionarios guíen con integridad a los servidores	102.35	401.924	.806	.970
2.- La Municipalidad cuente con una agenda de integridad	102.55	402.471	.711	.971
3.- Los ciudadanos defiendan la integridad pública	102.50	398.474	.751	.970
4.- Los ciudadanos toleren la corrupción	103.95	414.892	.286	.975
5.- La entidad procure emplear personal cualificado	102.10	400.516	.826	.970

6.- El compromiso de personal contratado o nombrado con la Entidad	102.05	397.945	.801	.970
7.- El servidor cuente con habilidades	102.00	407.895	.767	.971
8.- El servidor sea capacitado	102.20	398.274	.906	.969
9.- Se discuta abiertamente la propuesta de integridad pública	102.40	399.516	.843	.970
10.-Se denuncie con seguridad actos contra la integridad	102.25	402.513	.805	.970
11.- El marco legal cuente con estándares de decoro personal	102.60	404.674	.816	.970
12.-La entidad desarrolle normas institucionales con estándares de decoro personal	102.70	401.168	.743	.971
13.- Las gerencias coordinen entre ellas	102.10	399.989	.642	.972
14.- Las gerencias tengan responsabilidades claramente definidas	102.00	399.368	.847	.970
15.- Se utilicen datos en base a riesgos de integridad	102.60	401.832	.564	.972
16.- La Gerencia de Servicios Municipales desarrolle una estrategia que delimite objetivos y prioridades	102.15	400.976	.874	.970

17.- La reglas y valores estén reflejados en normas	102.40	398.042	.881	.970
18.- La reglas y valores sean comunicados con eficacia	102.30	398.011	.708	.971
19.- La gerencia de Servicios Municipales permita la participación de los ciudadanos en el desarrollo de la gestión Publica	102.25	402.934	.794	.970
20.-La gerencia de Servicios Municipales permita la participación de los ciudadanos en la implementación de políticas de gestión Publica	102.60	402.568	.772	.970
21.- Los órganos de supervisión lleven actividades de control externo	102.60	405.516	.597	.972
22.- Los órganos de la Entidad lleven actividades de control interno	102.35	404.976	.725	.971
23.- Los actos de corrupción sean investigados	101.75	400.197	.896	.970
24.- Los actos de corrupción sean sancionados	101.80	400.168	.887	.970
25.- Exista un sistema eficaz de administración de riesgos de integridad	102.35	402.871	.832	.970

26.- Exista un sistema eficaz de control de riesgos de integridad	102.35	400.555	.843	.970
---	--------	---------	------	------

Análisis de confiabilidad del instrumento de e-government

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	20	100.0
Casos	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.984	30

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.- La entidad brinde información local	96.70	1027.168	.849	.983
2.- La entidad informe sobre estructura organizativa de la Gerencia de Servicios Municipales	96.70	1027.589	.844	.983
3.- La entidad informe sobre principios organizacionales	96.85	1035.713	.831	.983
4.- La entidad informe sobre cambios de direcciones de sus oficinas	96.95	1014.050	.902	.983
5.- La entidad informe sobre cambios en los horarios de atención	96.80	1018.063	.875	.983

6.- La entidad comunique cambios en el directorio principal	97.00	1016.737	.875	.983
7.- La entidad informe sobre cambios en los números de teléfonos o anexos	96.90	1012.832	.914	.983
8.- La gerencia de Servicios Municipales publique noticias	96.90	1005.463	.902	.983
9.- La Municipalidad comunique la publicación de nuevas normas de caracter general	96.70	1017.379	.815	.983
10.- La Municipalidad comunique a la publicación de nueva normativa interna	96.75	1038.934	.751	.983
11.- La Municipalidad publique un glosario de términos municipales para entender su normativa	97.00	1009.474	.910	.983
12.- La entidad emplee formularios electrónicos para efectuar tramites	97.00	1003.053	.935	.983
13.- Los servidores de la entidad brinde ayuda en línea	96.85	1013.818	.876	.983
14.- Los procesos de solicitudes están frecuentemente actualizados	96.60	1023.516	.875	.983
15.- El personal de la entidad emplee correo electrónico	96.85	1027.187	.817	.983
16.- La entidad publique boletines informativos	97.00	1019.158	.872	.983
17.- La municipalidad promueva grupos de discusión sobre el uso del internet	97.60	1027.305	.799	.983

18.- La Municipalidad efectúe cuestionarios con preguntas cerradas para interactuar con los ciudadanos	97.20	1024.063	.771	.983
19.- La Municipalidad efectúe cuestionarios con preguntas abiertas para interactuar con los ciudadanos	97.10	1030.937	.858	.983
20.- La entidad trate a cada ciudadano de manera distinta	97.50	1078.684	.176	.986
21.- La entidad emplee notificaciones electrónicas	97.20	1038.274	.718	.983
22.- Las solicitudes de los ciudadanos sean atendidos con eficacia	96.35	1024.239	.779	.983
23.- Los permisos de circulación sean publicados	96.75	1021.355	.790	.983
24.- Las matrículas de vehículos con tramites en la provincia sean publicados	97.20	1018.484	.813	.983
25.- Los servidores empleen cuentas electrónicas personales	97.35	1015.397	.908	.983
26.- Los ciudadanos paguen sus impuestos electrónicamente	97.15	1012.766	.892	.983
27.- Los ciudadanos paguen sus servicios públicos electrónicamente	97.15	1013.397	.910	.983
28.- Los ciudadanos participen en la municipalidad por medios electrónicos	96.95	1033.839	.672	.984
29.- El portal de la Entidad debe ser personalizado	96.85	1047.292	.610	.984
30.- La Municipalidad emplee un acceso integrada para los servicios que brinda	96.80	1037.116	.810	.983

Anexo 6. Especificaciones de variable: integridad pública

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
INTEGRIDAD PUBLICA	Cultura	38%	10	Liderazgo	1. Los funcionarios guíen con integridad a los servidores
					2. La Municipalidad cuente con una agenda de integridad
				Sociedad	3. Los ciudadanos defiendan la integridad pública
					4. Los ciudadanos toleren la corrupción
				Meritocracia	5. La entidad procure emplear personal cualificado
					6. El compromiso de personal contratado o nombrado con la Entidad
				Formación	7. El servidor cuente con habilidades
					8. El servidor sea capacitado
				Apertura	9. Se discuta abiertamente la propuesta de integridad pública
					10. Se denuncie con seguridad actos contra la integridad
	Sistema	31%	8	Compromiso	11. El marco legal cuente con estándares de decoro personal
					12. La entidad desarrolle normas institucionales con estándares de decoro personal
				Responsabilidades	13. Las gerencias coordinen entre ellas
					14. Las gerencias tengan responsabilidades claramente definidas
				Estrategias	15. Se utilicen datos en base a riesgos de integridad
					16. La Gerencia de Servicios Municipales desarrolle una estrategia que delimite objetivos y prioridades
				Normas	17. La reglas y valores estén reflejados en normas
					18. La reglas y valores sean comunicados con eficacia

	Rendición de cuentas	31%	8	Participación	19. La gerencia de Servicios Municipales permita la participación de los ciudadanos en el desarrollo de la gestión Pública
					20. La gerencia de Servicios Municipales permita la participación de los ciudadanos en la implementación de políticas de gestión Pública
				Supervisión	21. Los órganos de supervisión lleven actividades de control externo
					22. Los órganos de la Entidad lleven actividades de control interno
				Sanción	23. Los actos de corrupción sean investigados
					24. Los actos de corrupción sean sancionados
				Gestión de riesgos	25. Exista un sistema eficaz de administración de riesgos de integridad
					26. Exista un sistema eficaz de control de riesgos de integridad
TOTAL		100%	26		

Dr. Marco Antonio Candia
 Docente – EPG

Especificaciones de variable: e-government

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
E GOVERNMENT	Información	37%	11	Información local	1. La entidad brinde información local
				Estructura organizativa	2. La entidad informe sobre estructura organizativa de la Gerencia de Servicios Municipales
				Principios organizacionales	3. La entidad informe sobre principios organizacionales
				Direcciones	4. La entidad informe sobre cambios de direcciones de sus oficinas
				Horarios de atención	5. La entidad informe sobre cambios en los horarios de atención
				Directorio principal	6. La entidad comunique cambios en el directorio principal
				Teléfonos	7. La entidad informe sobre cambios en los números de teléfonos o anexos
				Noticias	8. La gerencia de Servicios Municipales publique noticias
				Leyes	9. La Municipalidad comunique la publicación de nuevas normas de carácter general
				Normativa	10. La Municipalidad comunique la publicación de nueva normativa interna
				Glosario	11. La Municipalidad publique un glosario de términos municipales para entender su normativa
	Interacción	33%	10	Descarga envió de formularios	12. La entidad emplee formularios electrónicos para efectuar tramites
				Ayuda en línea	13. Los servidores de la entidad brinden ayuda en línea
				Procesos de solicitudes	14. Los procesos de solicitudes estén frecuentemente actualizados
				Correo electrónico de contacto	15. El personal de la entidad emplee correo electrónico
				Boletines informativos	16. La entidad publique boletines informativos
				Grupos de discusión	17. La municipalidad promueva grupos de discusión sobre el uso del internet

E GOVERNME NT	Interacción	33%	10	Encuestas y cuestionarios	18.La Municipalidad efectúe cuestionarios con preguntas cerradas para interactuar con los ciudadanos
					19.La entidad trate a cada ciudadano de manera distinta.
				Personalización	20.La entidad emplee notificaciones electrónicas
				Notificaciones	21.Las solicitudes de los ciudadanos sean atendidos con eficacia
	Transacción	22%	7	Solicitudes/renovación de licencia	22.Las tarjetas de circulación vehicular sean publicados
				Permisos de circulación	23.Las matrículas de vehículos con tramites en la provincia sean publicados
				Matriculas de vehículos	24.Los servidores empleen cuentas electrónicas personales
				Cuentas personales	25.Los ciudadanos paguen sus impuestos electrónicamente
				Pago de impuestos	26.Los ciudadanos paguen sus servicios públicos electrónicamente
				Pagos de servicios públicos	27.Los ciudadanos participen en la municipalidad por medios electrónicos
				Registro y voto electrónico	28.El portal de la Entidad sea personalizado
	Transformación	8%	2	Personalización del sitio web	29.La Municipalidad emplee un acceso integrado para los servicios que brinda
				Manejo de una cuenta integrada para todos los servicios	30.La entidad brinde información local
	TOTAL		100%	30	

Dr. Marco Antonio Candía

Docente - EPG

Anexo 7. Datos obtenidos en los cuestionarios:

Integridad Publica

Cues	1.- Los	2.- La	3.- Los	4.- Los	5.- La	6.- El c	7.- El s	8.- El s	9.- Se c	10.- Se	11.- El	12.- La	13.- La	14.- La	15.- Se	16.- La	17.- La	18.- La	19.- La	20.- La	21.- Lo	22.- Lo	23.- Lo	24.- Lo	25.- Ex	26
1	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4
2	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	3	3	5	5	3	5
4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
6	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
7	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
8	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4
9	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	3	1	4	3	1	5	4	5	5	5	5	4	3
11	4	3	5	1	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
15	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
16	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
17	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
18	4	5	4	1	5	4	5	4	3	5	4	2	1	5	4	5	4	4	5	5	1	5	5	5	4	4
19	4	3	2	3	5	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4
20	5	5	4	1	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
22	4	4	4	1	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	2	3	4	5	5	4	2	4	5	5	4	5
23	4	4	4	2	5	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	4	5	5	3	3
24	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
25	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4
26	4	4	5	1	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5
27	4	4	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
28	3	3	4	1	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3
29	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	1	4	4	4	2	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4
31	3	1	4	5	1	3	3	3	1	3	2	2	1	3	2	2	4	4	5	5	4	3	5	5	1	1

E-government

Cues	1.- La	2.- La	3.- La	4.- La	5.- La	6.- La	7.- La	8.- La	9.- La	10.- L	11.- L	12.- L	13.- L	14.- L	15.- E	16.- L	17.- L	18.- L	19.- L	20.- L	21.- L	22.- L	23.- L	24.- L	25.- L	26.- L	27.- L	28.- L	29.- E	30	
1	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	5	5	1	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	
2	1	1	2	2	3	1	2	1	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	4	2	4	2	1	1	1	1	1	1	3	2
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
4	4	4	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	4	4	3	1	3	3	4	1	4	5	4	2	1	1	1	1	2	3
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	2	4	2	3	3	3	3	1	4	5	2	2	2	3	3	3	3	3	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	3
9	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	4	3	
10	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4
13	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
16	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4
18	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	2	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
19	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	5	3	1	2	2	2	2	1	2	
20	2	2	3	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
21	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	5	4	
22	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	1	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	2	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	1
24	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	
25	3	2	3	2	2	3	4	5	4	4	1	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	2	1	4	5	5	5	4	3	
26	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
27	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2	1	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	3	3	4	4	4	2	2	3	4	2	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	
30	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	1	1	1	1	3	2	2	3	3	2	3	5	4	3	4	4	3	5	3	
31	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	2	3	5	5	4	3	2	4	

Anexo 8. Carta de presentación:

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

22 OCT. 2020
077159

"Año de la universalización de la salud"

Lima, SJL 19 DE OCTUBRE DEL 2020

Carta P. 542 – 2020 EPG – UCV LE.

SEÑOR
José Luis Mansilla Samaniego.
Alcalde
Municipalidad Provincial de Tarma

Asunto: Carta de Presentación del estudiante MARTÍNEZ CUBA JAIME GERSY.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MARTÍNEZ CUBA JAIME GERSY** identificado con DNI N.°21137957 y código de matrícula N° 7002353324; estudiante del Programa Académico de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

INTEGRIDAD PÚBLICA Y E-GOVERNMENT EN LA GERENCIA DE SERVICIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TARMA, JUNÍN, 2020.



En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Raúl Delgado Arenas
Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiala 6232, Los Olivos. Tel.: (+51) 202 4342 Fax: (+51) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 840, Urb. Costa Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+51) 200 9030 Anx. 2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+51) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.: (+51) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 9. Informe aceptando la realización de la investigación:

	Municipalidad Provincial de Tarma Gerencia de Administración Sub Gerencia de Recursos Humanos <small>"Bicentenario de la Independencia de Tarma y el Primer Gobierno Patriota del Perú"</small>	CARGO
INFORME N° 439-2020-SGRH-GA/MPT		<p style="text-align: center; font-size: small;">Municipalidad Provincial de Tarma Gerencia de Servicios Municipales</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: x-small;">RECIBIDO</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">25 NOV 2020</p> <hr/> <p style="font-size: x-small;">Exp. N° <u> </u> Folios: <u>02</u> Hora: <u>8:10 p.m.</u> Firma: <u>D</u></p>
A	: Bach. YURIVILCA RICALDI, JHONY GERENTE DE SERVICIOS MUNICIPALES	
DE	: Lic. GOMEZ ÁLVARO, María Lizbeth Sub Gerenta de Recursos Humanos	
ASUNTO	: Se comunica que se ha aceptado al Sr. Martínez Cuba Jaime Gersy aplicar entrevistas y/o encuestas	
REFERENCIA	: Expediente N° 077159	
FECHA	: Tarma, 24 de noviembre de 2020	
<p style="text-align: center;"><i>Mediante el presente reciba Usted, el cordial saludo a nombre de la Sub Gerencia de Recursos Humanos perteneciente a la Gerencia de Administración, a efectos de emitir información respecto al asunto de la referencia, al respecto debo de manifestar lo siguiente:</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Visto, el documento de la referencia asignado con el Expediente N° 077159 de fecha 22.10.2020, presentado por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, donde presenta a Martínez Cuba Jaime Gersy, estudiante del Programa Académico de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis)</i></p> <p>INTEGRIDAD PÚBLICA Y E-GOVERNMENT EN LA GERENCIA DE SERVICIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TARMA, JUNÍN, 2020.</p> <p style="text-align: center;"><i>En ese sentido se ha aceptado al estudiante en mención pueda aplicar entrevistas y/o encuestas en la Gerencia a su cargo por lo que solicitamos facilitar el acceso a la Gerencia de Servicios Municipales, el mismo que de los resultados de la información que obtenga sea presentados a la Sub Gerencia de Recursos Humanos con la finalidad de poder utilizarlo en beneficio de nuestra institución y de los servidores municipales.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Es cuanto hago de su conocimiento para los fines del caso. Adjunto el expediente en original.</i></p> <p style="text-align: center;">Atentamente,</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  María Lizbeth Gómez SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS</div>		