



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Servicios públicos y gobierno electrónico en una municipalidad
de Cusco 2023**

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

AUTORA:

Quispe Frisancho, Vilma (orcid.org/0009-0004-4353-4587)

ASESORES:

Dra. Cueva Rodríguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

Mg. Ramirez Calderon, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Con cariño dedico este trabajo de investigación a mi madre, a mis hermanas, a mis tesoros por su paciencia e impulso, para concluir una de mis metas de ser maestra en Gestión Pública.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a nuestro creador por esta oportunidad, así como también a la UCV, a los maestros de esta escuela por su enseñanza, orientación para hacer posible esta investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1 Análisis descriptivo	21
4.2 Análisis inferencial	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1 Niveles de los servicios públicos y sus dimensiones	21
Tabla 2 Niveles de gobierno electrónico y sus dimensiones	23
Tabla 3 Correlación entre las variables servicios públicos y gobierno electrónico	24
Tabla 4 Correlación entre la dimensión fiabilidad y gobierno electrónico	25
Tabla 5 Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y gobierno electrónico	26
Tabla 6 Correlación entre la dimensión seguridad y gobierno electrónico	27
Tabla 7 Correlación entre la dimensión empatía y gobierno electrónico	28
Tabla 8 Correlación entre la dimensión elementos tangibles y gobierno electrónico	29

Índice de figuras

	Pag.
Figura 1 Diseño de investigación	15

Resumen

La presente investigación se enmarcó en la línea de reforma y modernización del Estado, teniendo como objetivo principal determinar la relación entre los servicios públicos y gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco en el año 2023, para lo cual se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y correlacionar por su profundidad. La población estuvo constituida por 700 usuarios de la municipalidad de Cusco, de la cual se extrajo una muestra de 249 usuarios, a quienes se les aplicó dos cuestionarios mediante la técnica de encuesta, destinados a medir los servicios públicos y el gobierno electrónico, cuestionarios que fueron debidamente validados y estudiados en cuanto a su confiabilidad. Los resultados en investigación mostraron que los servicios públicos se relacionan de manera directa y significativa con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco en el año 2023, obteniéndose el valor de 0,889 para el cociente de correlación de Spearman, con una significancia por debajo del 5%, de tal manera que mayores valores para los servicios públicos se asocian con un mejor desempeño del gobierno electrónico y viceversa.

Palabras clave: Servicios públicos, gobierno electrónico, información y comunicación.

Abstract

The present research is framed in the line of reform and modernization of the State, having as its main objective to determine the relationship between public services and e-government in a municipality of Cusco in the year 2023, for which a study was conducted with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlate for its depth. The population consisted of 700 users of the municipality of Cusco, from which a sample of 249 users was drawn, to whom two questionnaires were applied using the survey technique, aimed at measuring public services and e-government, questionnaires that were duly validated and studied for their reliability. The research results showed that public services are directly and significantly related to e-government in a municipality of Cusco in the year 2023, obtaining a value of 0.889 for the Spearman correlation coefficient, with a significance below 5%, so that higher values for public services are associated with better e-government performance and vice versa.

Keywords: Public services, e-government, information and communication.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa dentro de los organismos de carácter público o privado, implican asumir retos orientados a la ejecución de procesos que buscan ofrecer mejores servicios de atención y calidad, los cuales se orientan a alcanzar cambios positivos en los usuarios, lograr la satisfacción en los mismos (Wouterse et al., 2020); sin embargo, durante el tiempo se han presentado sucesos que dan a conocer que existe una deficiencia en la gestión administrativa debido a la gestión inadecuada de los recursos de las entidades tanto públicas como privadas; por lo tanto, no se permite el cumplimiento de los objetivos: prestación de servicios adecuados, celeridad de los trámites administrativos, entre otros (Mendoza et al., 2022; Mendivel et al., 2020).

En el contexto internacional, un elemento esencial para las organizaciones, es la gestión que comprenden todas las actividades, haciendo uso eficaz de recursos financieros para el logro de objetivos (Valle et al., 2021). Además, la administración pública se ha generado buscar el desarrollo de personas con destrezas y habilidades de carácter específico para las actividades en los cargos públicos (Artieda et al., 2021). Por otra parte, el Estado es el representante del bienestar de la ciudadanía; sin embargo, en la gestión de las entidades públicas el problema se da porque en varias oportunidades se toma ineficaz e incapaz de solucionar las dificultades, en razón de la burocracia y lo cotidiano de los trámites (Soledispa et al., 2020).

De forma inicial muchas veces fue sinónimo de procesos engorrosos e ineficientes, buscando implementar estrategias de racionalización para la gestión de administración, a través de la incorporación de prácticas para el eficiente empleo de recursos en los procesos de gobierno, buscando evaluar resultados obtenidos de la misión de los productos públicos, para la mejoría de la asistencia de bienes administrativos e incrementando la complacencia de los usuarios (Valdez, 2019).

En estos últimos tiempos los diversos procesos de modernización han permitido generar cambios en los procesos de carácter burocrático, a su vez construir conocimiento sobre la misión funcionaria en las entidades del Estado (Cardozo, 2020). En la misma perspectiva se argumenta sobre el rol de las

entidades que se orienta a obtener la máxima eficiencia, así como la supervisión, partiendo de la organización, ordenación, orientación y la observación (Jaime et al., 2022). Se concluye que el éxito de una entidad, resulta esencial tener conocimiento sobre el bienestar de los beneficiarios de los productos que toman, cuyo propósito es identificar de forma oportuna las medidas de carácter correctivas que han de implementarse en los procesos, manteniendo buscando innovar de forma continua (López et al., 2018). En consecuencia, se determinan sobre las acciones a implementarse, así como el empleo de recursos están asociados a una eficiente gestión (Mendoza et al., 2022).

En el contexto peruano, las instituciones de carácter públicas o privadas, se encuentran enmarcadas en superar las expectativas de los usuarios, orientados a ofrecer servicios más competitivos y ser reconocidos como instituciones referentes (Lizano y Villegas, 2019). En esa misma perspectiva sobre la nueva administración en las entidades públicas, se está cambiando el antiguo paradigma de carácter individualista hacia una nueva visión de gerencialismo, más dinámico y con mayor flexibilidad, enmarcados en la eficacia y vigor en el beneficio de productos (Dill, 2021). Asimismo, la comisión administrativa se sustenta en la construcción de ciudad solidaria, pacífica y sustentable, cuyo propósito es reducir los reclamos de los ciudadanos. Así también se tiene la Ley N° 27658; la que está encaminada a la investigación de avalar superiores resultados de eficacia en los establecimientos del Estado, cuyo propósito es lograr una adecuada atención para los usuarios, empleando de forma óptima los recursos del Estado, con servicios de calidad y que se orienten al cierre de brechas (Barrera y Ysuiza, 2018).

La misión funcional es la pieza esencial de la gestión pública, acciones que realiza una entidad con el propósito de solucionar problemas y alcanzar objetivos establecidos (González et al., 2020). Así mismos la misión funcionaria y su correlación con el liderazgo resultan en un efecto positivo en los funcionarios, respecto del desarrollo de habilidades directivas con una perspectiva más operativa para alcanzar metas. En el contexto local del gobierno regional de Ucayali se han realizado indagaciones de la conformidad de atención que reciben los usuarios, resultando que existe una deficiente atención brindada en diferentes servicios: de

atención al usuario, burocracia en los trámites administrativos, esto se encuentra relacionada directamente con la insatisfacción del usuario, lo que trae consigo que, la administración se relacione de manera significativa a los servicios de atención que se ofrecen (Núñez et al., 2021). Así también, diversos estudios concuerdan que, el gestor administrativo no está apto para la resolución de solicitudes del usuario, o no se cuenta con la infraestructura y componentes adecuados para la resolución de los requerimientos, se puede inferir que, si la gestión administrativa es más eficiente, ésta repercute de forma directa en la satisfacción de prestación de servicios de atención que reciben los usuarios; por lo que, se deben establecer acciones orientadas a un buen desempeño.

Se formula como incógnita usual ¿ Existe relación entre los servicios públicos y el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023?, como específicos: a) ¿Cómo se relaciona la fiabilidad de los servicios públicos con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023?; b) ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta de los servicios públicos con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023?; c) ¿ Cómo se relaciona la seguridad de los servicios públicos con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023? y d)¿Cómo se relaciona la empatía de los servicios públicos con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023?.

La justificación teórica refiere que los estudios deben presentar ciertos criterios para el análisis de resultados. La investigación tiene por intención desarrollar conocimientos entre las variables y los efectos emanados se utilizarán respecto a la posible relación entre estas variables, así como sus dimensiones, asumiendo la relevancia de la teoría del cual se encuentran relacionadas al estudio. La justificación social, la investigación propone resolver problemas de la sociedad, de los resultados obtenidos, lo cual facilitará la identificación de aspectos críticos y la implementación de acciones, con la finalidad de mejorar el servicio para un mejor resultado de satisfacción y lograr los objetivos institucionales. La justificación práctica está orientada a mejorar la problemática en la entidad de estudio, la indagación resulta esencial en la medida de facilitar la identificación de oportunidades, para optimar la entidad y orientar las decisiones a implementarse la

gestión administrativa. Así también la justificación metodológica, está basada en el método científico, el mismo que busca generar conocimiento en base al análisis metodológico, buscando la objetividad que permita describir de manera detallada las variables, el cual tendrá como consecuencia conocer la información de determinada muestra en un momento determinado.

Presentando como objetivo general: Identificar la relación entre los servicios públicos y el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023, como objetivos específicos: Determinar la relación entre la fiabilidad de los servicios públicos y el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023, delimitar la relación entre la capacidad de respuesta de los servicios públicos con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023, delimitar la relación entre la capacidad de respuesta de los servicios públicos con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023, delimitar la relación entre la empatía de los servicios públicos con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023, delimitar la relación entre los elementos tangibles de los servicios públicos con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023..

Del mismo modo, se plantea la hipótesis general: Existe relación entre los servicios públicos y el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023; hipótesis específicas: La fiabilidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023, la capacidad de respuesta de los servicios públicos se relaciona significativamente con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023, la seguridad de los servicios públicos se relaciona significativamente con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023, la empatía de los servicios públicos se relaciona significativamente con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023, los elementos tangibles de los servicios públicos se relaciona significativamente con el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Esta sección describen antecedentes en relación a las variables servicios públicos y gobierno electrónico, indicándose los antecedentes internacionales, Yildirim y Bostanci (2021) en Turquía identificaron los elementos fundamentales para la realización del sistema de gestión eficiente del Portal de Gobierno Electrónico desde la perspectiva ciudadana, su tipo de estudio fue cuantitativo, como muestra utilizaron el portal de gobierno digital turco; obtuvieron como resultados que, desde la perspectiva de un ciudadano, los tipos de usuarios, las opciones de plataforma digital, las opciones de seguridad y acceso y la categorización del servicio público digital son factores importantes para brindar un sistema de portal de gobierno electrónico bien diseñado. En conclusión, las herramientas cibernéticas son un factor eficaz para que los ciudadanos conozcan los portales de gobierno electrónico y se comuniquen con ellos.

Epstein (2022) examinó la difusión del gobierno electrónico en los gobiernos locales de EE. UU., a lo largo del tiempo, el enfoque fue cuantitativo, no experimental, su muestra fue de 83 ciudades y su muestreo fue probabilístico. Sus resultados de este estudio demuestran claramente que las ciudades de todo el país están adoptando alcance en expansión de servicios de gobierno electrónico, algunos de los cuales están casi generalizados. En 45 servicios de gobierno electrónico, se evidencian diferentes organizaciones tanto en la de información, interactivas, multimedia, financieras y de redes sociales.

Knox y Janenova (2019) determinaron el surgimiento del gobierno electrónico en un estado postsoviético, Kazajstán, desarrollaron su estudio bajo el enfoque cuantitativo, donde encuestaron a 25 ciudadanos. Sus resultados fueron que la paradoja del gobierno electrónico en cinco áreas: Énfasis en el desarrollo tecnológico; servicios transaccionales más rápidos, pero desviaron la prestación de los servicios estatales esenciales; reducción de la pequeña corrupción, existen límites para una mayor participación cívica compromiso.

Lobonț et al. (2022) identificaron si la cultura tiene una fuerte influencia en la digitalización de los servicios estatales, incluida la adopción de sistemas de impuestos electrónicos, su metodología fue de enfoque cuantitativo. Sus resultados

muestran aspectos culturales como evasión de la incertidumbre, la diferencia de poder y la masculinidad afectan significativamente la eficiencia del gobierno electrónico, lo que afecta negativamente a la muestra de países pertenecientes a la Unión Europea. En conclusión, se espera de los países con valores más bajos de las tres dimensiones culturales tengan sistemas de gobierno electrónico más desarrollados.

Porogo y Kalusipa (2021) tuvieron como finalidad examinar la preparación para la madurez de la capacidad de preservación digital en el contexto del gobierno electrónico de servicio público, su tipo de enfoque fue cuantitativo donde encuestaron 55 ministros. Sus resultados mostraron que el servicio público de Botswana no tiene un sistema de información nacional unificado para administrar los registros del sector público, lo que lleva a algunos ministerios a adoptar sus propios sistemas de administración de registros electrónicos. En conclusión, pocos ministerios han implementado el sistema que gestiona documentos electrónicos y la mayoría de los documentos digitales no se conservan debido a la falta de directrices y estrategias de conservación, lo cual conlleva a una pobre implementación del gobierno electrónico, que no permite una integración eficaz de las prestaciones que se brinda a la ciudadanía.

Seguidamente se desarrollaron los antecedes nacionales, Silvia (2021) su objetivo fue vincular directamente la transparencia en el gobierno digital y la administración pública local de Victoria 2020, su enfoque fue cuantitativo, no experimental correlacional, de los cuales usó como técnica la encuesta y su muestra comprendió 35 participantes. Sus resultados fueron que la variable gobierno electrónico fue calificada como muy buena con un 69%, y la variable transparencia fue calificada como buena y muy buena con un 63%. En conclusión, se identificó que existe un vínculo directo entre el gobierno digital, las leyes de transparencia y los portales institucionales.

Vargas (2021) delimitaron el vínculo entre la administración electrónica y la excelencia en el servicio en el sistema tributario de Tarapoto, su estudio fue básico, no experimental transversal, encuestado a 146 participantes por medio del cuestionario. Sus resultados encontraron que en el año 2020 existe correlación

directa muy débil entre la aptitud del servicio del régimen de gestión tributaria de Tarapoto y el gobierno digital, con un factor de correlación de Pearson de 0,277 y r^2 es 0.077; alcanzando el gobierno digital 45,9% para el nivel alto y el grado habitual de cualidad del servicio fue del 47,1%.

Méndez (2021) buscó determinar la correlación entre el uso del gobierno digital y la calidad de los servicios judiciales civiles de Chiclayo. Se efectuó un estudio de naturaleza cuantitativo, sustantivo, observacional por su diseño, en el que estuvo como muestra a 52 participantes quienes respondieron un cuestionario respecto a las dos variables de estudio, encontrándose una correlación significativa, que mostró que medida que se incrementa el empleo del gobierno electrónico, la calidad de los servicios mejora y viceversa.

Huancas (2020) investigó acerca del empleo de tecnologías basadas en información gubernamental y la gestión de finanzas del gobierno local de San Martín, la investigación se realizó utilizando métodos básicos y cuantitativos, en lugar de experimentos, el autor realizó una encuesta a 52 participantes a través de una herramienta de cuestionario. Se mostraron resultados en los que se evidencia que el 71.3% de la muestra percibe un nivel medio para el gobierno electrónico, asimismo el 63.2% considera que la gestión relacionada con las finanzas se encuentra en nivel medio. Asimismo, se pudo hallar un coeficiente de asociación, que fue de 0.859.

Del Maestro (2020) delimitó la repercusión de aplicación de las TIC's en la gestión del gobierno regional de San Martín, su investigación fue un estudio transversal no experimental siendo la muestra de 100 participantes a quienes se les encuestaron. El investigador, encontró que las variables gobierno electrónico, así como sus dimensiones: externa, interna y facilitadora, muestran un nivel de percepción bueno y normal, y sus resultados obtenidos por análisis de regresión logística realizados durante el período de estudio secuencial muestran que el accionamiento del gobierno electrónico ser beneficioso e impactar de manera positiva en la dirección municipal de su jurisdicción.

En esta sección, se presentan las teorías y los enfoques conceptuales de la variable servicios públicos, esta tendencia se originó en Francia durante la mitad del siglo XIX y ha tenido un gran impacto tanto en el Perú como en el mundo occidental desde entonces hasta la actualidad (Jalocha et al. 2014). Con el advenimiento del estado del bienestar y la seguridad jurídica social, la administración en el ámbito público necesita estar al servicio de la población. Para ello, se ha establecido un mecanismo de gestión de servicios estatales más directos. Con el tiempo, a medida que aumentaban las necesidades de la población, se crearon entidades especializadas para brindar servicios específicos que permitieron atender las necesidades que presentaban los usuarios de manera más pertinente (Karp y Helg, 2008).

La importancia y vigencia de sus conocimientos e investigaciones radica en su relación con los orígenes del derecho administrativo, que León Duguit considera como derecho de la función pública. Además, se relacionaba con la autonomía y principios especiales de este nuevo ordenamiento jurídico, cuyas materias procesales y jurisdiccionales derivaban de la jurisprudencia francesa, distinta del derecho civil o anglosajón que prevalecía antes de su surgimiento. Tiene por objeto regular las materias de servicio público y resolver los conflictos que les rodean en cuando a su prestación y los alcances que ellas tienen (Kim y Vandenabeele, 2010).

La teoría de la calidad de los servicios la misma que postula que la satisfacción del usuario y las conductas deseables del mismo, se entiende en términos de la percepción del servicio recibido y las expectativas que de éste se tenía antes de hacer uso del servicio, así la calidad del servicio se puede evaluar en términos de la diferencia que se presenta entre la expectancia y la experiencia recibida al momento de ser atendido en la prestación del servicio, y se perciben en términos de las dimensiones que incluyen los factores tangibles, la fiabilidad, la confiabilidad, la seguridad y la empatía los cuales en conjunto determinar la satisfacción que presenta el consumidor del servicio con este (Parasuraman et al., 1985 cómo se citó en Lamsal y Gupta, 2022)

Otra teoría referida a la gestión de los servicios y la calidad de los mismos es la planteada por Brogowicz que plantea un modelo de calidad de servicio, que

tiene en cuenta principalmente aspectos de la gestión, y que basa su atención en que los directivos tienen que prestar los cuidados necesarios en cuanto a la planificación, el proceso de implementación y el control vinculados a los productos o servicios que la organización brinda al usuario, este modelo integra dos dimensiones para la calidad del servicio, que se relacionan con las expectativas de los clientes y que tiene que ver con el servicio técnico de prestación posventa (Brogowicz et al. 1990 como se citó en Beatrix, 2022).

La teoría del servicio público implica una transformación de la concepción del Estado y del derecho, desde la visión de este último como autoridad de mando a una cooperación estatal responsable de asegurar que se brinden los servicios a público y la observancia de las normas jurídicas. En este nuevo concepto, el gobierno representaba un poder social, actuando en nombre de la sociedad, administrando los servicios públicos, como servidor del pueblo y no como amo del pueblo (García et al. 2022). Asimismo, la teoría del servicio público transforma el concepto de propiedad, que debe funcionar socialmente en una sociedad cohesionada, en lugar de tratarse como un derecho intangible y sagrado, como postula el individualismo capitalista y el concepto de propiedad (Geus et al., 2020).

La teoría de Parasuraman, desarrolló los enfoques conceptuales de la dimensión fiabilidad, definida como cualquier organización que brinde un servicio necesita la capacidad de brindarlo de manera segura y responsable. Este concepto engloba todos los componentes que hacen que los usuarios conozcan las habilidades y capacidades profesionales de la organización, es decir, confiabilidad significa brindar el servicio correctamente desde el inicio (Jalocha et al. 2014). En la misma línea, se definen como la capacidad de realizar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable, referida fundamentalmente al denominado calidad del resultado (Chanto y Loáiciga, 2021).

Asimismo, se tiene la consistencia de la confiabilidad y ejecución, donde la organización ejecuta el servicio de manera correcta a la primera vez, aparte de cumplir sus promesas, de esta forma, la representación de un servicio público dependerá de la correspondencia entre la causa raíz de su existencia y la percepción del servicio recibido por parte del usuario. Sin embargo, no basta que

un servicio público tenga fiabilidad, también resulta relevante cómo evalúa el usuario el proceso respectivo y allí entran a jugar las demás dimensiones de la excelencia del servicio percibido (Geus et al. 2020).

En la misma línea se han desarrollado los enfoques conceptuales que abordan la capacidad de respuesta como dimensión, que se centra en la voluntad de ayudar a los clientes y la entrega ágil de servicios. Cumplir con los compromisos a tiempo y garantizar que los usuarios puedan acceder a la organización es fundamental (Karp y Helg, 2008). Asimismo, puede expresarse como la amplitud o alcance de los servicios públicos, y es universal, permitiendo su uso a cualquier persona, conforme en lo establecido en la normatividad, y no existen otras restricciones salvo las inherentes a las capacidades del propio servicio (Jalocha et al. 2014).

El gobierno tiene la responsabilidad de salvaguardar la competencia en el mercado, evitar la concentración del mercado y promover la competencia; también debe intervenir de la riqueza y el ingreso a través de políticas apropiadas; en situaciones críticas, se deben tomar las medidas apropiadas para estabilizar la economía; en sectores donde el sector privado no puede funcionar, el Gobierno debe tomar medidas estructurales; finalmente, debe proporcionar una política social que garantice el acceso a los servicios esenciales a quienes no pueden obtenerlos a través del mercado (Kim y Vandenabeele, 2010).

Asimismo, se han desarrollado los enfoques conceptuales de la dimensión Seguridad, las tareas consideradas de servicio público, por estar íntimamente relacionadas con la dignidad humana, deben también velar por que se protejan los derechos fundamentales de las personas, velar por el bienestar general y no dejar a nadie desatendido. Por ejemplo, los derechos a tener una atención en salud, la seguridad social y educación también se consideran servicios públicos (Geus et al. 2020). Al distribuir equitativamente los ingresos públicos y brindar beneficios laborales a los empleados, e implementar servicios sociales para garantizar un nivel mínimo de seguridad y bienestar para las personas en áreas como educación, salud, vivienda y alimentación, en una economía social de mercado, el gobierno debe evitar centralizar el poder y promover la competencia justa para garantizar la

competencia en el mercado (Jalocha et al. 2014). Asimismo, cuando la actividad económica tiene un mayor impacto en la vida, la salud, crecimiento financiero de los ciudadanos, los gobiernos deben intervenir con más fuerza para regular quién en el mercado puede prestar estos servicios. Sin embargo, el papel del gobierno en estas actividades se limita al control, supervisión y auditoría, y no tiene facultades para impedir el ingreso al mercado de quienes cumplan con los requisitos legales necesarios (Kim y Vandenabeele, 2010).

Además, se han desarrollado los enfoques conceptuales de la dimensión de la empatía se refiere a la voluntad de una organización de brindar un trato personalizado y reflexivo, no solo de amable o cortés con el usuario, además de ser cortés con el cliente, la dimensión de la empatía implica una dedicación y un profundo compromiso con él, un profundo conocimiento de su idiosincrasia y necesidades específicas (Geus et al. 2020).

En este orden de ideas, su estructuración resulta una herramienta que permite caracterizar, personalizar y conocer a los usuarios o ciudadanos mediante la pregunta de ¿Qué piensa y siente?, intentando comprender o entender a la persona en relación con lo que le importa, conforme su inquietudes, preocupaciones, aspiraciones y sueños; ¿Qué escucha?, intentando comprender o entender lo que el individuo suele escuchar de otras personas, además evaluar el nivel y tipo de acceso a la información que posee; ¿Qué hace?, intentando comprender o entender cómo la persona habla, actúa y se expresa, siendo importante también identificar si existen contradicciones entre lo que hace y lo que dice (Karp y Helg, 2008). En síntesis, la empatía sirve para conocer mejor al público objetivo o usuarios y, de este modo, brindar mejores respuestas Proporcionando excelentes productos y servicios públicos (Kim y Vandenabeele, 2010).

En la misma han surgido enfoques teóricos y conceptuales de la variable gobierno electrónico, a finales de 1980, los países miembros de la OCDE advirtieron la crisis del modelo de burocratización administrativa nacional y propusieron reemplazar el concepto de relación entre la administración y la administración por el concepto de administración como servicio público y sus objetos de servicio. Es el público en general. Para ello, es necesario cambiar

radicalmente la cultura administrativa actual para que la futura administración estatal sea receptiva, fácil de usar y fomente la participación activa de los ciudadanos, respondiendo a sus necesidades de manera comprensible (Palvia y Sharma, 2005).

La expansión de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la construcción de una sociedad de la información también han ocupado un lugar destacado en la agenda política de los últimos años, como lo demuestran los informes y documentos emitidos por organismos internacionales o supranacionales. Estos informes y documentos recomiendan que los gobiernos en todos los niveles promuevan y difundan las TIC para lograr un crecimiento económico basado en el entendimiento, fortalecer la aceptabilidad existente mediante la promoción de la inclusión social y la reducción de las desigualdades en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Impulsa la productividad en el sector público y el gobierno (Nograsedk y Vintar, 2014).

Sea propuesto una serie de teorías desde el advenimiento del gobierno electrónico hasta la evaluación de los planteamientos del gobierno digital, incluyendo las siguientes: El mismo Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) que incorpora elementos de avance tecnológico también fusiona el hecho que la gestión pública, definida como un conjunto de actividades que permiten la organización, planificación, control y toma de decisiones en materia de vías públicas que no puede desligarse del avance de la tecnología. Esto permite incorporar las líneas fundamentales de la nueva gestión pública, que pretende tener prácticas más ágiles, resolutivas y transparentes (Carter et al., 2022)

En cambio, la teoría de la innovación (DOI) incorpora los fundamentos del progreso tecnológico basado en el gobierno abierto, en la necesidad de contar con datos abiertos, como la herramienta que permite a los ciudadanos tener acceso a los actos de gobierno, para poder participar con propuestas, y a la vez reducir la asimetría de los datos que se presentan entre los funcionarios públicos y los ciudadanos. Para ello emplea la tecnología digital, es decir, no sólo el uso de recursos TIC, sino la puesta en marcha de estrategias que permitan poner a disposición de los ciudadanos información de los actos realizados por los

funcionarios públicos, siendo estos una parte importante del proceso de fiscalización del proceder del Estado (Diana y Putra, 2021)

Posteriormente, se desarrollaron aproximaciones conceptuales a las dimensiones de eficacia y efectividad de la gestión y, en casos extremos, ideologías que favorecían la participación del gobierno en el mercado y el hogar. Para estos seguidores, el gobierno debe terminar la tarea de posicionar la economía y cooperar aceleradamente en el desarrollo de distribución, producción, circulación y dispendio de bienes y servicios (Trujillo et al., 2022). Asimismo, debe ser responsable de construir la infraestructura física y social, dirigir la planificación socioeconómica, velar por el bienestar social y resguardar las libertades y los derechos civiles (Jalocha et al. 2014). Sin embargo, claramente, la capacidad de los gobiernos para establecer condiciones siempre estará limitada por restricciones técnicas y económicas que impiden el desarrollo de bienes o propiedades públicos. Así, habrá productos que permitan que varias personas compitan por el desarrollo, algunos que limiten la participación a un número limitado de personas y otros que permitan la participación de una sola persona por razones de eficiencia económica (Gil y Pardo, 2005).

Asimismo, se han desarrollado los enfoques conceptuales de la dimensión Transparencia y los servicios públicos trabajan para garantizar la transparencia en su funcionamiento mediante la introducción de métodos a través de los cuales la gente normal puede entrar a la información que gestionan y producen y fomenten la participación activa en la toma de decisiones y la evaluación de la actuación de los organismos correspondientes (Palvia y Sharma, 2005). Pasar de un modelo administrativo centrado en la regulación a uno centrado en la prestación de servicios implica también un cambio en la forma en que el Estado se legitima, ya que este último se legitima proporcionando bienes y servicios a los ciudadanos (Ghiggo et al, 2022). Así, la administración pública se convierte en el inductor de legitimidad de todo el sistema político. Los ciudadanos ahora exigen no solo resultados eficientes, efectivos y económicos, sino también transparencia, participación, equidad y calidad de los métodos utilizados (Nograsedk y Vintar, 2014).

Además, la administración pública debe ser capaz de formular políticas públicas, promover la transparencia y la información en las actividades políticas y públicas, y no limitarse a brindar información promocional sin brindar a los ciudadanos análisis o datos confiables. Su función primordial es vincular y concordar con los actores clave los intereses y opciones de acción para obtener el éxito en las políticas y programas implementados. Por lo tanto, los gobiernos deben garantizar que la información sobre sus programas y proyectos esté siempre disponible para rastrear y procesar sus desarrollos cuando sea necesario y estar en disposición de atender alertas y denuncias de los ciudadanos ante posibles actos de corrupción, negligencia o mal proceder que contravenga a la normatividad vigente (Helbig et al. 2009).

Finalmente, ha surgido un abordaje teórico en torno a la dimensión G2G (government-to-government), donde el término “e-government” se refiere al uso de herramientas tecnológicas para promover el progreso social y lograr metas a través de la transparencia y la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles. En el campo de las políticas públicas, su efectividad radica en su capacidad de cambiar significativamente el desempeño del gobierno, gracias a que permite identificar la relación entre gobierno digital y poder (Nogrsek y Vintar, 2014). De esta forma, el gobierno es responsable de formular y aplicar estrategias públicas para mejorar permanentemente la prestación de los servicios públicos, incluyendo a través de la tecnología y los medios, la divulgación y entrega de información a toda la sociedad en un Internet especial. En otras palabras, se busca la innovación en las organizaciones gubernamentales (Palvia Sharma, 2005). Otra forma de materializar los objetivos de la Constitución es mediante el uso del gobierno electrónico, que agiliza los procesos administrativos y facilita la realización de actividades posibilitadas por los avances tecnológicos (Gil y Pardo, 2005).

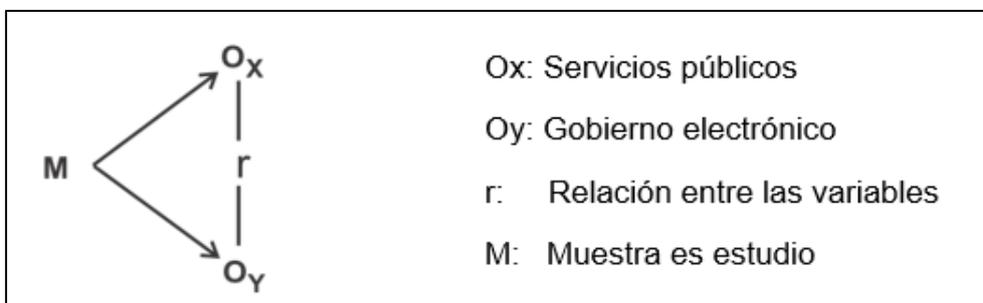
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se sustenta en una investigación sustantiva, también conocida como investigación pura, dado que es aquella cuyo objetivo principal es generar nuevos conocimientos y un entendimiento más a fondo de los fenómenos naturales, sociales o culturales. El propósito de esta investigación no es resolver problemas prácticos o tener aplicaciones inmediatas, sino explorar teorías y conceptos que nos faculten entender mejor el ámbito que nos rodea (Madden, 2022). De igual manera, se empleó el nivel correlacional que es un tipo de estudios que intentan identificar factores vínculos entre tres o más factores. Este nivel permite el análisis de relaciones entre variables no manipulándolas directamente, sino a través de su observación y medición (Cherry, 2022). Asimismo, se usó el diseño no experimental transversal, ya que es un enfoque de investigación que tiene como fin observar y analizar el vínculo entre dos o más variables sin manipularlas directamente y mediante un diseño transversal, centrándose en la medición y análisis de variables en un momento dado sin intervenir en la manipulación directa de las mismas. Aplicando métodos de análisis estadístico, se intenta deducir la naturaleza de los lazos que unen las variables de interés para un determinado estudio (García y Sánchez, 2020).

Figura 1

Diseño de investigación



3.2. Variables y operacionalización

Variable de estudio X: Servicios públicos

Definición conceptual

Son actividades y prestaciones destinadas a cubrir las demandas y necesidades de la sociedad, especialmente en áreas fundamentales como es la educación, la salud, el transporte, la seguridad, entre otros. Estos servicios son prestados por el Estado y sus dependencias a través de diferentes dependencias y entidades y son financiados con recursos públicos obtenidos de los impuestos y otras fuentes de ingresos (Gaviria y Delgado, 2020).

Definición operacional

La variable servicios públicos se analizará en términos de las dimensiones que componen el constructor de los servicios públicos, teniendo en cuenta los indicadores ítems para su medición.

Indicadores

Los indicadores tomados en cuenta para la fiabilidad fueron el servicio que se presta el usuario y la provisión de los mismos, en tanto que para la capacidad de respuesta se tuvo en cuenta el trámite realizado en tiempo razonable, así como la atención oportuna y rápida y la disposición de funcionarios para atender al usuario, inseguridad se tiene la confianza en la prestación de servicios, así como el cumplimiento de los horarios establecidos, mientras que la empatía tiene que ver con el interés de aclarar dudas, se considera también como indicador la tensión y cortesía de los funcionarios y el respeto hacia el usuario y finalmente se tienen los elementos tangibles donde se consideró el estado de la infraestructura, los equipos e instalaciones.

Escala de medición

Escala ordinal

Variable de estudio Y: Gobierno electrónico

Definición conceptual

Se constituye en el empleo de tecnologías emergentes en comunicación e información, con propósito de realizar mejoras en la gestión pública, en cuanto a su transparencia, eficiencia, la participación y el perfeccionamiento de la calidad de los servicios públicos. Lo que implica la digitalización de los procesos administrativos y la interacción entre el Estado y los ciudadanos a través de plataformas virtuales y herramientas tecnológicas como portales, aplicaciones móviles, redes sociales (Bruzza, 2020).

Definición operacional

La medición de la variable se dará a partir de sus dimensiones: Eficiencia y eficacia de la gestión, transparencia y gobierno a gobierno por medio de un cuestionario estructurado conforme a la escala de Likert.

Indicadores

Los indicadores considerados para la eficiencia y eficacia de la gestión fueron ejecución de proceso y la adquisición adecuada, así como la productividad, mientras que para la transparencia se tuvo en grado de transparencia, la sanción y el control, así como la prevención de situaciones poco deseadas, en tanto que para la dimensión gobierno a gobierno se tomó en cuenta la productividad y la capacidad de gestión.

Escala de medición

Escala ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Una población es un conjunto completo de sujetos, objetos, eventos o fenómenos que cumplen con los criterios establecidos de inclusión por el investigador para el estudio (Magdalena, 2019). En este sentido, la población es

todo el universo por estudiar, caracterizado por la homogeneidad de las variables relevantes para la investigación. Por consiguiente, se tuvo como población a 700 usuarios de la municipalidad de Cusco.

3.3.2. Muestra

Conforme se explica que una muestra es un subgrupo de individuos, objetos o eventos seleccionados de la población para estudiarse, las muestras se seleccionaron utilizando técnicas de muestreo que garantizaron su representatividad y minimizaron el sesgo y el error de muestreo (Shukla 2020). Para fines de la investigación se empleó una muestra de 249 usuarios de la municipalidad de Cusco

3.3.3. Muestreo

De igual modo, se empleó el muestreo de tipo aleatorio simple, dado que una técnica de selección de muestras que se basa en asignar números a todos los elementos de una población y seleccionar aleatoriamente muestras de un tamaño predeterminado, donde cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de seleccionarse (Parker et al., 2019).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación son formas prácticas de implementar metodologías y estrategias en la práctica, y pueden definirse como una colección sistemática y estandarizada de procesos e instrumentos utilizados para recopilar, procesar, analizar y mostrar datos para obtener conocimiento sobre un fenómeno o tema de investigación (Falcón et al., 2019). Según Clarke (2020), las encuestas son un método común para recopilar información de un gran grupo de personas al hacer que completen un cuestionario. Este método es útil para recopilar información sobre las opiniones, creencias, experiencias y comportamientos de las personas, entre otras cosas.

Los instrumentos de investigación son herramienta para obtener datos empíricos sobre un fenómeno o pregunta de investigación. Estas herramientas pueden ser cuestionarios, entrevistas, entre otras. Es importante que los instrumentos sean válidos y confiables, es decir, que midan lo que pretenden medir de manera consistente y precisa (Usman, 2017). Por consiguiente, el presente estudio empleó como instrumento al cuestionario, ya que es una herramienta de investigación que consiste en una serie estandarizada de preguntas que se utilizan para recopilar información sobre un individuo o grupo de intereses, además, los cuestionarios pueden diseñarse para medir opiniones, actitudes, percepciones, creencias, experiencias y otros aspectos relevantes para la investigación en cuestión (2020). Conforme a Medina y Verdejo (2020) define a la validez como aquel procedimiento en la que los jueces expertos aprecian un instrumento para calificar su validez y posterior empleo. En la investigación la validez de los instrumentos se ejecutó a través del criterio de tres jueces expertos con grados de magister o doctor.

La confiabilidad de la investigación es el grado en que un instrumento de medición o una técnica de investigación produce resultados consistentes y precisos y puede entenderse como la consistencia o estabilidad de los resultados obtenidos por herramientas de medición o técnicas de investigación (Medina y Verdejo, 2020). A partir de lo indicado la confiabilidad del instrumento se ejecutó a través del coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniéndose los valores de 0,975 para el instrumento que mide servicios públicos y 0,963 para gobierno electrónico.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se seleccionó un tema de investigación sobre la gestión de los servicios públicos y el uso del gobierno electrónico en la ciudad del Cusco, esta elección se debe a que la implementación del gobierno electrónico optimiza los servicios públicos y desarrollo la calidad de vida de los administrados. Se realizó la solicitud correspondiente a la municipalidad en estudio, se identificó la población a estudiar y se determinó la muestra correspondiente, se recolectaron los datos requeridos para la investigación. También se determinó el importe requerido para

llevar a cabo la investigación y se buscó financiación. Es fundamental destacar que se siguieron estándares éticos y de integridad para respaldar la confidencialidad y privacidad de la información de los participantes, así como la nitidez y equidad en el análisis de los datos. Con todo esto pretende aportar al progreso de estrategias y políticas públicas en la gestión de los servicios públicos y el uso del gobierno electrónico en la ciudad del Cusco.

3.6. Método de análisis de datos

El programa estadístico SPSS 26, traducido al español, se utilizó para examinar y tratar datos para el estudio 2023 sobre servicios públicos y gobierno electrónico en la ciudad de Cusco. Los datos recogidos a través de las herramientas de recopilación de datos se agregaron en una base de datos de Excel y se exportaron a SPSS para su análisis. Las suposiciones y plausibilidad de los datos se prueban utilizando métodos estadísticos y los resultados se informan gráficamente. El análisis estadístico brindó información estimada referente a la relación entre las variables haciendo uso del análisis de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se realizó con estricto apego a los principios éticos de beneficencia, autonomía y justicia; toda la información de los participantes se mantuvo anónima; y los datos se utilizaron únicamente para la investigación académica. Después de que los participantes envíen voluntariamente su consentimiento que describa su comprensión de los objetivos de la investigación, se les notificaron los resultados. Se utilizaron citas y referencias bibliográficas para documentar los datos de acuerdo con los lineamientos de la Universidad César Vallejo y la Asociación Americana de Psicología.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Niveles de los servicios públicos y sus dimensiones

	V1		D1		D2		D3		D4		D5	
	Servicios públicos		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	75	30,1	73	29,3	76	30,5	74	29,7	78	31,3	64	25,7
Medio	109	43,8	116	46,6	109	43,8	111	44,6	112	45,0	112	45,0
Alto	65	26,1	60	24,1	64	25,7	64	25,7	59	23,7	73	29,3
Total	249	100,0	249	100,0	249	100,0	249	100,0	249	100,0	249	100,0

En la tabla1 se muestran los resultados obtenidos para la variable V1 se tiene que en términos generales que los servicios públicos son percibidos en un 26.1% de los encuestados en nivel alto, en tanto que el 43.8% lo percibe en nivel medio y un 30.1% en nivel bajo, esto derivado de las dificultades, que muchos ciudadanos tienen para poder hacer uso de los servicios públicos online, y también de los servicios públicos presenciales, dado que no se hacen adecuada difusión del TUPA correspondiente, asimismo se puede apreciar que en lo que respecta a las dimensiones se destaca que un 46.6% de los encuestados consideran que la fiabilidad se ubica en nivel medio y tan sólo el 24.1% en nivel alto, mostrando así una desconfianza en la prestación de los servicios,

Por su parte la capacidad de respuesta también presenta un 43.8% en nivel medio y un 25.7% en nivel alto, siendo las demoras que se presentan en los servicios brindados una de las causas fundamentales para la percepción negativa acércate el nivel que se da a dichos servicios, se tiene también que para la capas de respuesta, se destaca que el 23.8% se ubiquen en nivel medio y el 25.7% en nivel alto, mientras que para la dimensión seguridad el 44.6% la percibe en nivel medio y el 25.7% en nivel alto, en tanto que para la dimensión empatía un

porcentaje mayoritario del 45.0% percibe dicha dimensión en un nivel medio, el 23.7% en nivel alto y es de destacar que el 31.3% en nivel bajo, finalmente para la dimensión elementos tangibles mayoritario 45.0% lo ubica en nivel medio mientras que el 29.3% en el nivel alto.

Tabla 2*Niveles de gobierno electrónico y sus dimensiones*

	V2		D1		D2		D3	
	Gobierno electrónico		Eficiencia y eficacia de la gestión		Transparencia		Gobierno a gobierno	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	78	31,3	82	32,9	70	28,1	58	23,3
Medio	109	43,8	118	47,4	113	45,4	119	47,8
Alto	62	24,9	49	19,7	66	26,5	72	28,9
Total	249	100,0	249	100,0	249	100,0	249	100,0

Los resultados para la variable V2 y sus dimensiones muestran que un mayoritario 43.8% de los encuestados la ubican en nivel medio, en tanto que un 24.9% en nivel alto y un 31, 3% en nivel bajo, situación que se da porque se presentan deficiencias en la implementación de la página web de la municipalidad en estudio y las prestaciones que está brinda en cuanto servicios públicos, asimismo se tuvo que la eficiencia y eficacia de la gestión es vista en un 32.9% como baja y el 47.4% como media en tanto que el 19.7% la ve cómo alta; situación similar ocurre con la transparencia, dimensión en la que un 45.4% la ubica en nivel medio y un 28.1% en nivel bajo, en tanto que tan sólo el 26.5% la ubica en nivel alto, finalmente para la dimensión gobierno a gobierno los resultados permiten evidenciar que un mayoritario 47.8% de los encuestados se ubican en nivel medio, mientras que el 28.9% presenta un nivel alto y un 23.3% en nivel bajo, para esta dimensión que muestra dificultades en la comunicación intersectorial con otras organizaciones.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Tabla 3

Correlación entre las variables servicios públicos y gobierno electrónico

	Servicios públicos y Gobierno electrónico
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	,889**
Sig. (bilateral)	,000
N	249

Los resultados de la tabla 3 muestran la relación entre las variables servicios públicos y gobierno digital, se puede apreciar que el p-valor fue de 0,000, que es inferior a 0,050, lo que permite afirmar que las variables servicios públicos y gobierno electrónico, están correlacionadas, de manera positiva y alta, pues se halló el valor de 0.889 para la correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 4

Correlación entre la dimensión fiabilidad y gobierno electrónico

	Fiabilidad y Gobierno electrónico
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	,693**
Sig. (bilateral)	,000
N	249

Los resultados de la tabla 4 muestran la relación entre la fiabilidad y la el gobierno electrónico, se puede apreciar que el p-valor fue de 0,000, que es inferior a 0,050, lo que permite afirmar que la fiabilidad y el gobierno electrónico, están correlacionadas, de manera positiva y moderada, pues se halló el valor de 0.693 para la correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 5

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y gobierno electrónico

	Capacidad de respuesta y Gobierno electrónico
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	,778**
Sig. (bilateral)	,000
N	249

Los resultados de la tabla 5 muestran la relación entre la capacidad de respuesta y la el gobierno electrónico, se puede apreciar que el p-valor fue de 0,000, que es inferior a 0,050, lo que permite afirmar que la capacidad de respuesta y el gobierno electrónico, están correlacionadas, de manera positiva y alta, pues se halló el valor de 0.778 para la correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 6

Correlación entre la dimensión seguridad y gobierno electrónico

	Seguridad y Gobierno electrónico
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	,801**
Sig. (bilateral)	,000
N	249

Los resultados de la tabla 6 muestran la relación entre la seguridad y la el gobierno electrónico, se puede apreciar que el p-valor fue de 0,000, que es inferior a 0,050, lo que permite afirmar que la seguridad y el gobierno electrónico, están correlacionadas, de manera positiva y alta, pues se halló el valor de 0.801 para la correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 7

Correlación entre la dimensión empatía y gobierno electrónico

	Empatía y Gobierno electrónico
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	,788**
Sig. (bilateral)	,000
N	249

Los resultados de la tabla 7 muestran la relación entre la empatía y el gobierno electrónico, se puede apreciar que el p-valor fue de 0,000, que es inferior a 0,050, lo que permite afirmar que la empatía y el gobierno electrónico, están correlacionadas, de manera positiva y alta, pues se halló el valor de 0.788 para la correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 5

Tabla 8

Correlación entre la dimensión elementos tangibles y gobierno electrónico

	Elementos tangibles y Gobierno electrónico
Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,774**
Sig. (bilateral)	,000
N	249

Los resultados de la tabla 8 muestran la relación entre los elementos tangibles y el gobierno electrónico, se puede apreciar que el p-valor fue de 0,000, que es inferior a 0,050, lo que permite afirmar que los elementos tangibles y el gobierno electrónico, están correlacionadas, de manera positiva y alta, pues se halló el valor de 0.774 para la correlación de Spearman.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación fue identificar la relación entre los servicios públicos y gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco en el año 2023, al respecto se tiene que los resultados en investigación mostraron que en efecto dicha relación existe, como se puede comprobar a partir de la prueba de hipótesis para la correlación entre las variables estudio, en la que se obtuvo el valor de 0.889 para el coeficiente de correlación de Spearman, con nivel de significancia por debajo del 5%, situación que también fue corroborada por los datos descriptivos de los que se obtuvo un 30.1% de percepción por parte de los encuestados respecto los servicios públicos en un nivel de bajo, en tanto que un 43.8% la percibe en nivel medio y un 26.1% en nivel alto, de manera correspondiente, para el gobierno electrónico los resultados mostraron que se presenta un 31.3% en nivel bajo de gobierno electrónico y un 43.8% en nivel medio, contando con tan sólo 24.9% de percepción en el nivel alto para esta variable.

Al respecto (Yildirim y Bostanci, 2021) en su investigación sobre el gobierno electrónico y la gestión eficiente de los portales digitales, pudieron obtener una perspectiva del ciudadano, respecto de la seguridad y el acceso, así como la categorización del servicio público digital, en la que concluyen al igual que la presente investigación que los servicios públicos guardan relación con la implementación del gobierno electrónico, asimismo en el ámbito nacional Vargas (2021) delimita en su investigación, el vínculo entre la administración electrónica y la excelencia del servicio del sistema tributario en Tarapoto, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.277 entre el gobierno digital y la calidad del servicio que muestra el efecto que la integración de tecnologías emergentes en el campo de las comunicaciones tienen sobre la prestación de servicios, ampliando su cobertura y mejorando la eficiencia con la que operan.

Por su parte Mendez (2021) es investigación en la que busca establecer la relación entre el gobierno digital y la calidad de los servicios judiciales, pudo determinar que a medida que se implementen el grado de eficacia en el gobierno electrónico, la calidad de los servicios brindados al público también se incrementa,

de tal manera que existe una estrecha relación entre los servicios que se brinda de manera presencial y digital y la calidad de los servicios judiciales, reduciéndose tiempos de espera en cuanto a la ejecución de trámites, ampliándose horarios, en el que el sistema digital continúa procesando los servicios que se brinda al usuario, inclusive en horarios extendidos, así los sistemas digitales han contribuido y vienen innovando de manera permanente en estrategias que permitan brindar un mejor servicio no sólo al usuario externo, sino también al usuario interno.

Desde el campo teórico se tiene que de acuerdo con García et al. (2022) la transformación del Estado, en el que se incorporan elementos propios de la actualidad se constituye un aspecto de responsabilidad, que pretende asegurar la prestación de los servicios públicos y la aplicación de la normatividad jurídica, en este sentido el gobierno electrónico garantiza que los servicios que brinda el Estado pueda andarse de una manera más eficiente y con calidad (Kim y Vandernabeele, 2010) los servicios esenciales deben ser lo más competente posibles para satisfacer las necesidades de la población en este sentido es una obligación del estado valerse de los recursos y medios necesarios para que esto pueda ser cumplido de manera efectiva, de esta manera el gobierno electrónico se constituye en una tecnología y al mismo tiempo en una estrategia, que permite democratizar y ampliar la cobertura de los servicios públicos que brinda el Estado.

Como manifiesta Del Maestro (2020) el gobierno electrónico permite al mismo tiempo modernizar la gestión pública dotando de una capacidad de respuesta que antes no podía darse, construyendo niveles de transparencia que permiten una mejor capacidad de control por parte del Estado acerca de los fondos públicos que están destinados a brindar servicios y productos al ciudadano, los cuales por medio de la normatividad que se viene construyendo, que es más pertinente a un contexto digital, la información se hace cada vez más transparente y asequible a la ciudadanía que cumple hoy en día un papel importante en el control de las acciones de los funcionarios públicos, pues al tener acceso a información de las acciones del Estado, tiene la posibilidad de alertar respecto a actos que vulneran los derechos y el bienestar de la comunidad.

Respecto al primer objetivo específico que tuvo por propósito determinar la relación entre la fiabilidad de los servicios públicos y el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco, los resultados obtenidos en la investigación muestran que a partir de la prueba de correlación de Spearman, se obtuvo que en efecto con nivel de significancia por debajo del 5% existe correlación directa y moderada entre dichas dimensión y variable, pues se obtuvo el valor de 0.693 para el coeficiente mencionado. Es importante también remarcar que en cuanto a la fiabilidad los resultados mostraron la presencia de un 30,1% de encuestados que presentan un nivel bajo para esta dimensión y un 43,8% que se ubican en el nivel medio. En esta línea Huancas (2020) en su investigación entre el uso de las tecnologías de la información determinó que el uso de las tecnologías de la información incrementa la mejora la fiabilidad de la prestación en cuanto se refiere a la gestión financiera del gobierno local de San Martín, obteniéndose un nivel de correlación de 0.859, entre el uso de tecnologías de información aplicadas al gobierno y la gestión financiera.

Gaviria et al. (2020) indica que la fiabilidad se comporta como la capacidad para cumplir con los objetivos prometidos contrastados sin cometer errores, sin embargo, la prestación de servicios públicos por parte del estado, se constituye en una empresa bastante compleja, por la cantidad de demanda que atiende y la diversidad de servicios que presta, en este sentido el uso de las tecnologías digitales se constituye en una herramienta formidable, que permite sistematizar y reducir la cantidad de errores de manera importante, al respecto Geus et al. (2020) menciona que el uso del gobierno electrónico, además de tener una componente política de democratización, contribuye con la mejora de la operatividad logística de los servicios que se brinda por parte del Estado, disminuyendo tiempos en ejecución de tareas, y reduciendo el número de errores que son cometidos en un proceso clásico presencia.

Se tiene también que respecto al segundo objetivo específico de la investigación que buscó delimitar la relación entre la capacidad de respuesta de los servicios públicos y el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco, los resultados encontrados a partir de la prueba de hipótesis y las tablas de distribución de frecuencia, se puede afirmar que dicha relación existe y que con un nivel de

significancia por debajo del 5%, se tiene la presencia de una correlación que es moderada y directa en al que se obtuvo el valor de 0.693 para el coeficiente de correlación de Spearman, que lo quiere decir que cuanto mejor simplemente la capacidad de respuesta en los servicios públicos, el gobierno electrónico también ha de reflejar una mejora, así Porogo y Kalusipa (2021) es investigación sobre la capacidad de preservación digital en el contexto del gobierno electrónico del servicio público, mostraron cuán importante es una adecuada implementación del gobierno electrónico tiene en la capacidad de respuesta y viceversa, sin embargo también expresa la necesidad de ir incrementándose mayor número de sectores estatales a la gestión digital, al gobierno electrónico, dado que existen ventajas competitivas muy importantes, en especial la relación de los servicios que brinda el que se traduce en una capacidad de respuesta frente a las necesidades de la población.

Damascene y Andersson (2019) realiza la capacidad de respuesta, indican que viene dada por la voluntad que se tiene por parte de los servidores públicos de atender al usuario, y de hacerlo en un tiempo prudente, en busca de reducir los procesos y los tiempos de ejecución que están contenidos en los servicios brindados, y que al ser modernizados por parte del gobierno electrónico, reciben un beneficio muy importante, el cual desarrolla un aspecto fundamental de los servicios públicos que son la disminución en los tiempos de atención, de esta manera la implementación del gobierno electrónico, reducir la cantidad de tiempo espera permite un servicio más fluido, la posibilidad de hacer un seguimiento de los trámites realizados de manera electrónica, éste una plataforma digital, reduciendo también las distancias y dejando de lado la necesidad de recurrir esencialmente en reiteradas oportunidades para poder hacer el seguimiento de un determinado trámite, así el gobierno electrónico logra una mejora en la capacidad de respuesta de los servicios públicos (Chung y Kim, 2019).

El tercer objetivo específico para la investigación, se propuso determinar la relación entre la seguridad de los servicios públicos y el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco, dicho objetivo de cumplido de manera adecuada y también la hipótesis específica correspondiente planteada, lo cual se puede

corroborar a partir de la prueba de hipótesis para el análisis de correlación en el que se obtuvo el valor de 0,801 para el coeficiente de correlación de Spearman, con nivel de significancia por debajo del 5%, y que muestra que existe una correlación alta y directa, de tal manera que mejores puntajes para la seguridad se asocian con un mejor desempeño del gobierno electrónico. Al respecto Méndez (2021) es investigación sobre el gobierno digital y la calidad de servicios judiciales, puede encontrar una relación directa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio, que se brinda a los usuarios que acuden a los servicios judiciales civiles en la ciudad de Chiclayo, investigación que van en la misma línea de la encontrado en la presente investigación es decir una mejora en la seguridad de los servicios públicos se traduce en un mejor comportamiento de la gestión del gobierno electrónico.

Como indica Ghiggo et al. (2022) en la seguridad se traduce en un mejor conocimiento por parte de los servidores públicos de las tareas que efectúan, es decir de servidores están adecuadamente capacitados, que inspiran confianza y seguridad, transmitiendo valores de ética, veracidad y confianza en el servicio que prestan, de esta manera existe una retroalimentación mutua entre la seguridad y la mejor gestión de gobierno electrónico, pues el implementar el gobierno electrónico supone realizar esfuerzos constantes por capacitar a los trabajadores, asimismo, el uso de las tecnologías digitales genera espacios de transparencia en el desarrollo de las actividades, lo cual hace que se incrementen los valores como la ética, la conferencia la veracidad, dado que los sistemas electrónicos han permitido una democratización y un acercamiento del ciudadano a la gestión pública.

El cuarto objetivo específico, por su parte buscó determinar la relación entre la empatía de los servicios públicos y el gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco en el año 2023, al respecto se tiene que los resultados encontrados para la prueba de hipótesis de correlación muestran que en efecto existe una correlación moderada y directa entre dicha dimensión y variable, alcanzan el valor de 0,788 para el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual indica la presencia de una correlación alta y directa, ello quiere decir que mayores valores para empatía se asocian también con una mejor percepción del gobierno electrónico y viceversa. Al respecto Del Maestro (2020) pone de manifiesto que en su investigación de la

aplicación de las tecnologías de la información en la gestión del gobierno regional de San Martín, consultar los beneficios que el uso de las tecnologías de información tienen sobre la atención de los servicios públicos a los usuarios, tomando especial énfasis en la empatía que se puede lograr con el usuario, en base a una mayor disposición de tiempo para el trabajador gracias a los procesos automatizados que dedican tiempo para poder prepararse aspectos importantes como son las relaciones humanas

Asimismo, manifiestan Chanto y Loáiciga (2021) la empatía va más allá de ponerse en el lugar del usuario, tiene que ver también con la facilidad que se puede tener respecto de la información que es útil para el usuario, la capacidad de escuchar y el esfuerzo por conocer y entender las necesidades del público usuario, lo cual sirve para generar una atención individualizada y esmerada, contribuyendo de esta manera a optimizar la gestión de los servicios de atención al usuario, que necesita la orientación necesaria para poder realizar la gestiones correspondientes, y mucho más aun teniendo en cuenta que no se tienen programas de alfabetización digital para el ciudadano que la permitan afrontar de mejor manera el paso de la presencialidad a la virtualidad.

El quinto y último objetivo es establecer una correlación entre los tangibles y el gobierno electrónico en un municipio del Cusco en el 2023; los hallazgos del presente estudio nos permiten hacer esta afirmación; la prueba de confiabilidad de Spearman arrojó un valor de 0,774, significativamente por encima del umbral del 5%, lo que indica una correlación positiva entre los dos conjuntos de variables. Al respecto Lobont et al. (2022) y en su investigación realizada sobre la influencia en la digitalización en los servicios públicos, muestra que la adopción del gobierno electrónico, permite a la mejora en la eficiencia de los servicios brindados dado que existe la capacidad de llegar a una mayor población, comedores elementos físicos presenciales, contribuyendo de manera indirecta atender una mejor infraestructura, la cual sólo ha de ser necesario cuando el caso amerite, buscando de esta manera el uso de tecnologías para salvar distancias e infraestructura, siempre y cuando no ponen en peligro la seguridad de las personas y se garantice la continuidad y la seguridad de los servicios brindados por parte del Estado.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Los servicios públicos presentan relación directa y significativa con el gobierno digital en una municipalidad de Cusco en el año 2023, lo cual se verifica partir de la prueba de correlación de Spearman en la que se obtuvo el valor de 0,889, que indica la presencia del nivel de correlación alto entre dichas variables, con nivel de significancia por debajo del 5%.

Segunda: La dimensión fiabilidad y el gobierno electrónico presentan relación moderada y directa, la cual se traduce en el coeficiente correlación de Spearman que alcanzó el valor de 0.693, con nivel de significancia por debajo del 5%.

Tercera: La dimensión capacidad de respuesta y el gobierno electrónico presentan relación alta y directa, la cual se traduce en el coeficiente correlación de Spearman que alcanzó el valor de 0.778, con nivel de significancia por debajo del 5%.

Cuarta: La dimensión seguridad y el gobierno electrónico presentan relación directa, significativa y alta, la misma que se evidencia con el valor obtenido para el cociente correlación de Spearman, que fue de 0.801, con nivel de significancia por debajo del 5%.

Quinta: La dimensión empatía y el gobierno electrónico presentan relación directa, significativa y alta, la misma que se evidencia con el valor obtenido para el cociente correlación de Spearman, que fue de 0.788, con nivel de significancia por debajo del 5%

Sexta: La dimensión capacidad de respuesta y el gobierno electrónico presentan relación alta y directa, la cual se traduce en el coeficiente correlación de Spearman que alcanzó el valor de 0.774, con nivel de significancia por debajo del 5%

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la gerencia de la municipalidad reforzar la implementación del gobierno digital en la municipalidad, de tal manera que éste repercute de manera positiva sobre la calidad de los servicios públicos que se brinda al ciudadano.

Segunda: Se sugiere a la oficina de servicios de la municipalidad buscar la capacitación constante de los trabajadores, en especial desarrollando sus habilidades de tal manera que se cumple con el perfil requerido y de esta manera se aumente la fiabilidad de la atención en los servicios públicos que brinda dicha municipalidad.

Tercera: Se recomienda la gerencia de la municipalidad buscar estrategias que permitan reducir los tiempos de espera en los servicios brindados por parte de la municipalidad.

Cuarta: Se sugiere al alcalde del Consejo municipal desarrollar una política de mejoramiento de la práctica de valores que permitan una mejora en la seguridad de la prestación de los servicios por parte de la municipalidad.

Quinta: Se recomienda a la gerencia de recursos humanos desarrolla capacitaciones constantes que permitan una mayor capacidad de comunicación de los funcionarios que laboran en la municipalidad con los usuarios, mejorando también al mismo tiempo la capacidad de empatía que estos tengan, de tal manera que ello contribuye a la mejora en general de los servicios públicos que brinda la municipalidad.

Sexta: Se recomienda a los investigadores interesados en la relación del gobierno electrónico en los servicios públicos, realizar una investigación prospectiva que permita apreciar los cambios en el tiempo respecto a la mejora que se pueda darle los servicios públicos a partir de la implantación del gobierno electrónico.

REFERENCIAS

- Barragán, X. (2019). Gobierno Electrónico Local del Ecuador. *Espacios Públicos*, 22(54), 81-102.
<https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19121/14166>
- Beatrix, G. (2022). Literature review enterprise information system user satisfaction: data quality analysis, information quality, and service quality. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 3(4), 593-600.
<https://dinastipub.org/DIJDBM/article/view/1260>
- Bruzza, M. (2020). *Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17147/BRUZZA_MONCAYO_MARIUXI_DISE%c3%91O_MODELO_%20IMPLEMENTACI%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carter, L., Yoon, V., y Liu, D. (2022). Analyzing e-government design science artifacts: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 62, 102430.
<https://doi.org/10.1016/J.IJINFOMGT.2021.102430>
- Chanto, C. L., y Loáiciga, J. L. (2021). La conectividad y la educación superior en el contexto de la pandemia COVID-19, percepciones por estudiantes de universidades públicas (UNA - UCR – UNED - UTN). *Revista Latinoamericana De Derechos Humanos*, XXXIII(1), 155-180.
- Cherry, K. (4 de September de 2022). *How Do Cross-Sectional Studies Work?* Retrieved 27 de Abril de 2023, from VeryWellmind:
<https://www.verywellmind.com/what-is-a-cross-sectional-study-2794978>
- Chung, C. S., y Kim, S. B. (2019). A Comparative Study of Digital Government Policies, Focusing on E-Government Acts in Korea and the United States. *Electronics*, VIII(11).

- Clarke, R. (2020). The Challenges Involved in Establishing a Research Technique. *Australasian Journal of Information Systems*, XXIV.
- Damascene, J., y Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, XXXVI(2), 167-178.
- Del Maestro, M. G. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres. 2020*. [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Diana, D., y Putra, A. (2021). Digital Document Management Application Web and Android Based. *InfoTekJar: Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi Jaringan*, 6(1), 165–172. <https://doi.org/10.30743/INFOTEKJAR.V6I1.3955>
- El Peruano. (13 de Setiembre de 2018). *Decreto Legislativo N° 1412*. Retrieved 14 de Abril de 2023, from <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Epstein, B. (2022). Two decades of e-government diffusion among local governments in the United States. *Government Information Quarterly*, XXXIX(2).
- Falcón, V. L., Pertile, V. C., y Ponce, B. E. (9 de Octubre de 2019). *La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales. Resultados diagnóstico para la intervención en el barrio Paloma de la Paz (La Olla)- Ciudad de corrientes (2017-2018)*. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia*, LXII. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>

- Flores, Y. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina*, 5(6).
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- García, G., Lescano, G., Quiñones, A y Morales, W. (2022). Nuevas tecnologías y organizaciones del sector público en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(8), 806-818.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890790>
- García, W., y Plasencia, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, XIV(3).
- García, J., Valencia, O., Fernández, J., y Rentería, R. (2021). Gobierno Electrónico y Economía Digital en la Sociedad de la Información y el Conocimiento: una revisión conceptual. *Encrucijada*(38).
<https://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/78411>
- García, J. R., y Sánchez, P. A. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, XXXI(6), 159-170.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Gaviria del Águila, R., y Delgado, J. M. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Revista Multidisciplinar*, IV(2).
- Geus, C., Ingrams, A., Tummers, L., y Pandey, S. (2020). Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Public Administration Review*, 80(2), 259-270.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/puar.13141>
- Ghiggo, F. G. B., Hernández, Y. C. U., Revilla, A. C., y Oxolon, J. M. V. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de ciencias sociales*, 28(5), 290-301.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>

- Gil, R., y Pardo, T. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187-216. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.02.001>
- Helbig, N., Gil García, R., y Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government Information Quarterly*, 26(1), 89-97. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.05.004>
- Huancas, J. J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020*. [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Jalocha, B., Krane, H., Ekambaram, A., y Prawelska Skrzypek, G. (2014). Key Competences of Public Sector Project Managers. *Procedia*, 119(19), 247-256. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.029>
- Karp, T., y Helg, T. (2008). From Change Management to Change Leadership: Embracing Chaotic Change in Public Service Organizations. *Journal of Change Management*, 8(1), 85-96. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14697010801937648>
- Kim, S., y Vandenabeele, W. (2010). A Strategy for Building Public Service Motivation Research Internationally. *Public Administration Review*, 70(5), 701-709. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2010.02198.x>
- Knox, C., y Janenova, S. (2019). The e-government paradox in post-Soviet countries. *International Journal of Public Sector Management*, XXXII(6), 600-615.
- Lamsal, B. P., y Gupta, A. K. (2022). Citizen satisfaction with public Service: What factors drive?. *Policy y Governance Review*, 6(1), 78-89. http://www.m.www.na-businesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7_MbassiJC_13_3_.pdf

- Lobonț, O. R., Vătavu, S., Jicărean, L., y Moldovan, N. C. (2022). A Cross-cultural Study on the Digitalisation of Public Services. *The New Digital Era: Digitalisation, Emerging Risks and Opportunities*, 69-88.
- Madden, A. D. (2022). A review of basic research tools without the confusing philosophy. *Higher Education Research y Development*, *XLI*(5).
- Magdalena, E. M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, *XXX*(1), 50-65. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>
- Medina, M. R., y Verdejo, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad Revista de Educación*, *XV*(2), 270-284. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- MEF. (1 de Abril de 2022). *Plan de Gobierno Digital 2022-2024*. Retrieved 14 de Abril de 2023, from El Ministerio de Economía y Finanzas: <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/29037-resolucion-ministerial-n-098-2022-ef-44/file>
- Mendez, J. P. (2021). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo*. [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Neill, D., y Cortez, L. (2018). Investigación cuantitativa. En *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica* (págs. 69-70). Machala, Ecuador: Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Nograsedk, J., y Vintar, M. (2014). E-government and organisational transformation of government: Black box revisited? *Government Information Quarterly*, *31*(1), 108-118. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.07.006>

- Osman, I. (2020). Examining E-Government development effects on corruption in Africa: The mediating effects of ICT development and institutional quality. *Technology in Society, LXI*.
- Palvia, S., y Sharma, S. (2005). E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World . *Foundations of E-government* , 12. https://csi-sigegov.org.in/1/1_369.pdf
- Parker, C., Scott, S., y Geddes, A. (2019). Snowball Sampling. *University of Gloucestershire*.
- PCM. (31 de Diciembre de 2022). *Perú logra ubicarse entre los primeros países del mundo con mayor avance en transformación digital este 2022*. Retrieved 14 de Abril de 2023, from Presidencia de Consejo de Ministros: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/684414-peru-logra-ubicarse-entre-los-primeros-paises-del-mundo-con-mayor-avance-en-transformacion-digital-este-2022>
- Porogo, K. M., y Kalusopa, T. (2021). A strategic framework for digital preservation in the context of e-government in Botswana public service. *Journal Identifiers, LIV*.
- Shukla, S. (June de 2020). *Concept of population and sample*. Retrieved 27 de Abril de 2023, from Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPLE
- Silva, D. (2021). *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria*. [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Thompson, N., Mullins, A., y Chongsutakawewong, T. (2020). Does high e-government adoption assure stronger security? Results from a cross-country analysis of Australia and Thailand. *Government Information Quarterly, XXXVII(1)*.

- Trujillo, G., Rodríguez, L., Mejía, D., y López, R. D. P. (2022). Transformación digital en América Latina: una revisión sistemática. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 27(100), 1519-1536. <https://scholar.archive.org/work/whdqqudyk5cobcc7pdztmlzzvjy/access/wayback/https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/download/38788/43218/>
- Usman, M. (22 de May de 2017). *Research Instruments for data collection*. Retrieved 27 de Abril de 2023, from Academia: https://www.academia.edu/34823600/RESEARCH_INSTRUMENTS_FOR_DATA_COLLECTION
- Vargas, J. (2021). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020*. [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Yıldırım, S., y Bostancı, S. H. (2021). The efficiency of e-government portal management from a citizen perspective: evidences from Turkey. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*, XVIII(3).

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Servicios públicos y gobierno electrónico en una Municipalidad de Cusco 2023

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
X: Servicios públicos	Son actividades y prestaciones destinadas a satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad, especialmente en áreas fundamentales como la salud, la educación, el transporte, la seguridad, entre otros. Estos servicios son prestados por el Estado y sus dependencias a través de diferentes dependencias y entidades y son financiados con recursos públicos obtenidos de los impuestos y otras fuentes de ingresos (Gaviria y Delgado, 2020).	La variable servicios públicos se analizará a partir de sus dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles a través de un cuestionario de opciones politómicas.	X1. Fiabilidad	X1.1. Servicios al usuario	1	Ordinal 1 = No 2 = A veces 3 = Si Alto: 37 - 48 Medio: 27 - 36 Bajo: 16-26
			X2. Capacidad de respuesta	X1.2. Provisión de servicios	2	
				X2.1. Tramite en tiempo razonable	3	
			X3. Seguridad	X2.2. Atención rápida y oportuna	4, 5	
				X2.3. Disposición de funcionarios para atender	6, 7	
				X3.1. Confianza en la prestación de los servicios	8, 9	
			X4. Empatía	X3.2. Cumplimiento de horarios fijados	10, 11	
				X3.3. Información clara y precisa	12, 13	
				X4.1. Interés en aclarar dudas	14, 15, 16	
			X5. Elementos tangibles	X4.2. Atención y cortesía de los funcionarios	17, 18, 19, 20	
X4.3. Respeto	21					
X5.1. Estado de infraestructura e instalaciones	22, 23					
Y: Gobierno electrónico	Es una forma de administración pública que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia, la transparencia, la participación y la calidad de los servicios públicos que presta el Estado. Lo que implica la digitalización de los procesos administrativos y la interacción entre el Estado y los ciudadanos a través de plataformas virtuales y herramientas tecnológicas como portales, aplicaciones móviles, redes sociales (Bruzza 2020).	La variable será medida a partir de sus dimensiones: Eficiencia y eficacia de la gestión, transparencia y gobierno a gobierno por medio de un cuestionario estructurado conforme a la escala de Likert.	Y1. Eficiencia y eficacia de la gestión	Y1.1. Ejecución de proceso	1, 2, 3	Ordinal 1 = No 2 = A veces 3 = Si Alto: 33 - 42 Medio: 24 - 32 Bajo: 14 -23
			Y2. Transparencia	Y1.2. Asignación adecuada	4, 5	
				Y1.3. Productividad	6, 7	
			Y3. Gobierno a gobierno	Y2.1. Nivel de transparencia	8, 9	
				Y2.2. Control y sanción	10, 11, 12, 13	
				Y2.3. Prevención de hechos	14, 15	
				Y3.1. Productividad	16, 17	
	Y3.2. Capacidad de gestión	18				

Anexo N° 2. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE SERVICIOS PÚBLICOS

El presente cuestionario tiene por propósito recoger información acerca de los servicios públicos que se brinda en la municipalidad de Cusco. Sírvase consignar sus respuestas con sinceridad, pues estas serán confidenciales y anónimas.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente.

Género		Masculino				Femenino				
Edad		20-30		31-40		41-50		51 a más		
ESCALA DE LIKERT				VALORACION						
Totalmente en desacuerdo				1						
En desacuerdo				2						
NI de acuerdo, ni en desacuerdo				3						
De acuerdo				4						
Totalmente de acuerdo				5						
N°	ITEMS					1	2	3	4	5
01	El horario de atención está acorde con la demanda en la atención del administrado.									
02	Los servicios que ofrece la municipalidad se dan de manera ininterrumpida									
03	Lo tiempos de atención son pertinentes al tipo de trámite									
04	El personal orientador está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.									
05	La atención al cliente se da en forma oportuna									
06	Existe la predisposición de los trabajadores para atender al público en sus trámites									
07	Ante dudas o consultas de los usuarios, los trabajadores de la municipalidad muestran predisposición para la atención correspondiente									
08	Los servicios brindados por la municipalidad son confiables en su prestación									
09	Ante una interrupción de algún servicio público que brinda la municipalidad, existe correspondiente comunicado									
10	La atención al usuario se da con puntualidad									
11	Se respetan los horarios establecidos para la atención de los servicios públicos									
12	Existen orientaciones claras al usuario para la realización de los trámites									
13	El usuario tiene la posibilidad de hacer un seguimiento a sus trámites									

14	El personal de la institución se encuentra dispuestos a ayudar a los usuarios					
15	El personal de la institución no se muestra ocupados para poder ayudar a los usuarios.					
16	Existe ayuda virtual y presencial para los usuarios					
17	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.					
18	La institución ofrece una atención individual efectiva.					
19	En la institución se practica la cortesía en la interacción con los usuarios					
20	Los servicios que se ofrecen en la institución buscan cubrir las necesidades de los usuarios en la misma					
21	Se atiende con respeto a usuario que acude a la municipalidad					
22	En la institución se practica el buen trato a los usuarios					
23	La infraestructura destinada a la atención de los trámites correspondientes a los servicios públicos es adecuada					
24	El mobiliario y equipos destinados a la atención de los servicios públicos contribuyen a que estén sean de calidad					



CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

El presente cuestionario tiene por propósito recoger información acerca del desenvolvimiento del Gobierno electrónico en su institución. Sírvase consignar sus respuestas con sinceridad, pues estas serán confidenciales y anónimas.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente.

ESCALA DE LIKERT		VALORACION				
Totalmente en desacuerdo		1				
En desacuerdo		2				
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3				
De acuerdo		4				
Totalmente de acuerdo		5				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	La ejecución de procesos en la gestión municipal es mejorada por el uso de tecnologías de la información					
02	La implementación del gobierno electrónico permite ejecución oportuna de los objetivos trazados en la institución					
03	La plataforma web con que cuenta la municipalidad contribuye a una mejor sistematización en ejecución de procesos y actividades					
04	La implementación del gobierno electrónico se facilita en cuanto a la asignación de recursos para los diferentes procesos programados					
05	Los recursos TIC permiten que la gestión asigne de manera sistemática personal a cada una de las actividades que realiza la municipalidad					
06	La eficacia de los procesos que se desarrollan en la municipalidad se ve incrementada debido a la implementación del gobierno electrónico					
07	La plataforma administrativa permite una adecuada interacción con el usuario					
08	La implantación de la página web y plataforma digital de la institución ha permitido que los usuarios en la población en general tengan acceso a los datos públicos					
09	El gobierno electrónico permite dotar de mayor transparencia a la gestión municipal					
10	La inserción de tecnología y recursos de comunicación permiten realizar un mejor control de los proyectos que desarrolla la municipalidad					

11	El gobierno electrónico ha mejorado el control de los servicios públicos que brinda la municipalidad					
12	La implantación de los recursos TIC permite un mejor control y sanción de los funcionarios cuando realizan infracciones o actos irregulares					
13	Los procesos de control interno se ven beneficiados por la implementación del gobierno electrónico gracias a un mejor acceso a los datos públicos					
14	La prevención y control, permite una gestión más eficaz en la municipalidad					
15	El órgano de control interno desarrolla acciones de prevención en el manejo de la gestión pública municipal, con ayuda del gobierno electrónico					
16	La capacidad de interacción entre entidades del Estado permite tener una mayor productividad en la gestión municipal					
17	El gobierno electrónico en la gestión municipal contribuye a la eficiencia y eficacia de las acciones de interacción que se desarrollan con otros entes del Estado					
18	La capacidad de gestión de la municipalidad se ve mejorada de manera notable por el trabajo coordinado que permite al gobierno electrónico con otras instancias del Estado					

Anexo 3: Consentimiento informado

Título de la investigación:.....
.....

Investigador(a)
(es):.....
.....

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada
“.....”, cuyo objetivos
es..... Esta investigación

Es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera
profesional.....o programa.....,
de la Universidad César Vallejo del Campus....., aprobado
por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la
institución.....

Describir el impacto del problema de la investigación.

.....
.....

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los
procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales
y algunas preguntas sobre la investigación titulada:
“.....”

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de.....minutos y se realizará en el ambiente de.....de la institución.....

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

- Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde esto talmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente

Problemas o Preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres).....

Email:.....y Docente asesor (Apellidos y Nombres) email:.....

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:

.....

Fecha y hora:

.....

Anexo 4: Validación de instrumentos de recolección de datos

Señor(a)(ita): Dr. Aurelio Cutipa Villasante
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, en la sede Ate - Lima, promoción 2023-I, aula 9, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

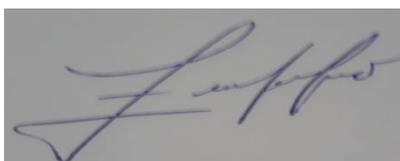
El título nombre del proyecto de investigación es: Servicios públicos y gobierno digital en una Municipalidad de Cusco 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Vilma Quispe Frisancho

DNI N° 40135043

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Aurelio Cutipa Villasante
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública, Gobierno Regional Cusco
Institución donde labora:	IMA (Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente) Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Cuestionario sobre los servicios públicos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre los servicios públicos
Autor (a):	Br. Quispe Frisancho, Vilma
Objetivo:	Medir la eficiencia de los servicios públicos
Administración:	Individual o colectivo
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Administrados de la municipalidad de Cusco
Dimensiones:	X1. Fiabilidad X2. Capacidad de respuesta X3. Seguridad X4. Empatía X5. Elementos tangibles
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto: 37 - 48 Medio: 27 - 36 Bajo: 16-26
Cantidad de ítems:	16 ítems
Tiempo de aplicación:	10-15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre servicios públicos elaborado por Br. Quispe Frisancho, Vilma en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede eliminarse sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Servicios públicos

Definición de la variable:

Son actividades y prestaciones destinadas a satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad, especialmente en áreas fundamentales como la salud, la educación, el transporte, la seguridad, entre otros. Estos servicios son prestados por el Estado y sus dependencias a través de diferentes dependencias y entidades y son financiados con recursos públicos obtenidos de los impuestos y otras fuentes de ingresos (Gaviria y Delgado, 2020).

Dimensión 1: Fiabilidad

Cualquier organización que brinde un servicio necesita la capacidad de brindarlo de manera segura y responsable. Este concepto engloba todos los componentes que hacen que los usuarios conozcan las habilidades y capacidades profesionales de la organización, es decir, confiabilidad significa brindar el servicio correctamente desde el inicio (Jalocha et al. 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
X1.1. Servicios al usuario	1. Considere usted que los servicios digitales, son adecuados y satisfacen sus necesidades	4	4	4	
	2. Considere que los servicios digitales, son eficientes.	4	4	4	
X1.2. Provisión de servicios	3. Considere que las herramientas digitales permiten hacer seguimiento constante de su gestión.	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Se centra en la voluntad de ayudar a los clientes y la entrega ágil de servicios. Cumplir con los compromisos a tiempo y garantizar que los usuarios puedan acceder a la organización es fundamental (Karp y Helg, 2008).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
X2.1. Tramite en tiempo razonable	4. Consideras que los servicios digitales son oportunos y se atienden en tiempo razonable.	4	4	4	
X2.2. Atención rápida y oportuna	5. Consideras que los servicios que brinda la municipalidad se dan de forma permanente.	4	4	4	
X2.3. Disposición de funcionarios para atender	6. Consideras que los servicios digitales están basados en valores éticos.	4	4	4	

Dimensión 3: Seguridad

Las tareas consideradas de servicio público, por estar íntimamente relacionadas con la dignidad humana, deben también proteger y garantizar los derechos fundamentales de todas las personas, velar por el bienestar general y no dejar a nadie desatendido. Por ejemplo, los derechos básicos a la salud, la educación y la seguridad social también se consideran servicios públicos (Geus et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
X3.1. Confianza en la prestación de los servicios	7. Consideras que los servicios digitales generan confianza.	4	4	4	
	8. Consideras que los servicios digitales se brindan dentro del horario establecido.	4	4	4	
X3.2. Cumplimiento de horarios fijados	9. Consideras que los servicios de información digital son claros.	4	4	4	
X3.3. Información clara y precisa	10. Consideras que los servicios de información digital son precisos.	4	4	4	

Dimensión 4: Empatía

Se refiere a la voluntad de una organización de brindar un trato personalizado y reflexivo, no solo de amable o cortés con el usuario, además de ser cortés con el cliente, la dimensión de la empatía implica una dedicación y un profundo compromiso con él, un profundo conocimiento de su idiosincrasia y necesidades específicas (Geus et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
X4.1. Interés en aclarar dudas	11. Consideras que los trabajadores de la municipalidad le ayudan a despejar dudas en sus trámites.	4	4	4	
X4.2. Atención y cortesía de los funcionarios	12. Consideras que los trabajadores de la municipalidad muestran una atención cordial al usuario.	4	4	4	
X4.3. Respeto	13. Consideras que la municipalidad fomenta el respeto entre colaboradores-usuarios.	4	4	4	

Dimensión 5: Elementos tangibles

Viene a ser la parte estructural, los ambientes, los equipos, los materiales con las que cuentan las organizaciones y las mismas están adecuadamente implementados para brindar un servicio eficiente a los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
X5.1. Estado de infraestructura	14. Consideras que las instalaciones que tiene la municipalidad le brindan seguridad para la ejecución de sus funciones.	4	4	4	
	15. Consideras que las herramientas digitales son de buena calidad.	4	4	4	
X5.2. Estado de equipos e instalaciones	16. Consideras que las herramientas digitales son de utilidad para la atención al usuario.	4	4	4	



DR. CFC. Aurelio Cutipa Villasante

DNI: 25124318

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CUTIPA VILLASANTE, AURELIO DNI 25124318	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 13/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2016 Fecha egreso: 25/10/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
CUTIPA VILLASANTE, AURELIO DNI 25124318	MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y FINANZAS MENCIÓN EN AUDITORÍA Y PERITAJE CONTABLE JUDICIAL Fecha de diploma: 22/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/09/2012 Fecha egreso: 31/07/2014	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ <i>PERU</i>
CUTIPA VILLASANTE, AURELIO DNI 25124318	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/06/2014 Fecha egreso: 30/04/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Aurelio Cutipa Villasante
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública, Gobierno Regional Cusco
Institución donde labora:	IMA (Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente) Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Aurelio Cutipa Villasante

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Cuestionario sobre gobierno digital

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL
Autor (a):	Br. Quispe Frisancho, Vilma
Objetivo:	Medir la eficiencia del gobierno digital
Administración:	Individual o colectivo
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Administrados de la municipalidad de Cusco
Dimensiones:	Y1. Eficiencia y eficacia de la gestión Y2. Transparencia Y3. Gobierno a gobierno
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto: 33 - 42 Medio: 24 - 32 Bajo: 14 -23
Cantidad de ítems:	14 ítems
Tiempo de aplicación:	10-15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre gobierno digital elaborado por Br. Quispe Frisancho, Vilma en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede eliminarse sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Gobierno electrónico

Definición de la variable:

Es una forma de administración pública que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia, la transparencia, la participación y la calidad de los servicios públicos que presta el Estado. Lo que implica la digitalización de los procesos administrativos y la interacción entre el Estado y los ciudadanos a través de plataformas virtuales y herramientas tecnológicas como portales, aplicaciones móviles, redes sociales (2020).

Dimensión 1: Eficiencia y eficacia de la gestión

El gobierno debe terminar la tarea de posicionar la economía y cooperar aceleradamente en el desarrollo de distribución, producción, circulación y dispendio de bienes y servicios. Asimismo, debe ser responsable de construir la infraestructura física y social, dirigir la planificación socioeconómica, velar por el bienestar social y proteger las libertades públicas y los derechos civiles (Jalocha et al. 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Y1.1. Ejecución de proceso	1. Consideras que la implementación del gobierno digital ha mejorado la Eficiencia y eficacia de la gestión.	4	4	4	
	2. La municipalidad utiliza tecnologías de información que faciliten el acceso para una eficiente ejecución de los procesos administrativos.	4	4	4	
Y1.2. Asignación adecuada	3. Consideras que existe una asignación adecuada de los recursos dentro de la municipalidad	4	4	4	
Y1.3. Productividad	4. La municipalidad ha establecido una política para implementar las TIC's y facilitar el acceso a la información para mejorar la gestión.	4	4	4	

Dimensión 2: Transparencia

En el ejercicio de las funciones, los servicios públicos trabajan para asegurar la transparencia en sus operaciones, implementando herramientas que permitan a los ciudadanos acceder a la información que manejan y producen, y participar activamente en la toma de decisiones y evaluación del desempeño de los organismos correspondientes (Palvia y Sharma, 2005).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Y2.1. Nivel de transparencia	Consideras que el Portal Institucional de la municipalidad (portal web) se caracteriza por contener información relevante para la ciudadanía.	4	4	4	
	El Portal Institucional de la municipalidad se caracteriza por su transparencia y acceso en los procesos de contratación, compras y servicios del Estado.	4	4	4	
Y2.1. Nivel de transparencia	En la municipalidad existe un mecanismo de control y seguimiento a las denuncias efectuadas por la ciudadanía.	4	4	4	
	En la municipalidad existe un mecanismo de control y seguimiento a las faltas cometidas por funcionarios en el ejercicio de la función pública, así mismo para contratistas y proveedores.	4	4	4	

Y2.3. Prevención de hechos	Consideras que la municipalidad se caracteriza por detectar e implementar sanciones de control interno disciplinario a funcionarios que incumplen la función pública.	4	4	4	
	La municipalidad se caracteriza por efectuar periódicamente rendiciones de cuentas sobre la ejecución del plan de desarrollo y del presupuesto institucional por toda fuente de financiamiento.	4	4	4	

Dimensión 3: Gobierno a gobierno

Se refiere al uso de herramientas tecnológicas para promover el progreso social y lograr metas a través de la transparencia y la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles. En el campo de las políticas públicas, su efectividad radica en su capacidad de cambiar significativamente el desempeño del gobierno, gracias a que permite identificar la relación entre gobierno digital y poder (Nogrased y Vintar, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Y3.1. Productividad	Consideras usted que la productividad de la municipalidad ha mejorado con la implementación del gobierno digital.	4	4	4	
	Consideras que la productividad de la municipalidad es eficiente para solucionar las necesidades de la población.	4	4	4	
	Consideras que la municipalidad cuenta con capacidad de gestión para solucionar las necesidades de la población.	4	4	4	
Y3.2. Capacidad de gestión	Considera que el funcionario responsable de cada área de la municipalidad está altamente capacitado para realizar una gestión eficiente.	4	4	4	


DR. CFC. Aurelio Cutipa Villasante
DNI: 25124318

Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Flavio Ricardo Sánchez Ortiz
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública, Gobierno Regional Cusco
Institución donde labora:	Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Cuestionario sobre los servicios públicos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre los servicios públicos
Autor (a):	Br. Quispe Frisancho, Vilma
Objetivo:	Medir la eficiencia de los servicios públicos
Administración:	Individual o colectivo
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Administrados de la municipalidad de Cusco
Dimensiones:	X1. Fiabilidad X2. Capacidad de respuesta X3. Seguridad X4. Empatía X5. Elementos tangibles
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto: 37 - 48 Medio: 27 - 36 Bajo: 16-26
Cantidad de ítems:	16 ítems
Tiempo de aplicación:	10-15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre servicios públicos elaborado por Br. Quispe Frisancho, Vilma en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede eliminarse sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Servicios públicos

Definición de la variable:

Son actividades y prestaciones destinadas a satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad, especialmente en áreas fundamentales como la salud, la educación, el transporte, la seguridad, entre otros. Estos servicios son prestados por el Estado y sus dependencias a través de diferentes dependencias y entidades y son financiados con recursos públicos obtenidos de los impuestos y otras fuentes de ingresos (Gaviria y Delgado, 2020).

Dimensión 1: Fiabilidad

Cualquier organización que brinde un servicio necesita la capacidad de brindarlo de manera segura y responsable. Este concepto engloba todos los componentes que hacen que los usuarios conozcan las habilidades y capacidades profesionales de la organización, es decir, confiabilidad significa brindar el servicio correctamente desde el inicio (Jalocha et al., 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
X1.1. Servicios al usuario	17. Considere usted que los servicios digitales, son adecuados y satisfacen sus necesidades	4	4	4	
	18. Considere que los servicios digitales, son eficientes.	4	4	4	
X1.2. Provisión de servicios	19. Considere que las herramientas digitales permiten hacer seguimiento constante de su gestión.	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Se centra en la voluntad de ayudar a los clientes y la entrega ágil de servicios. Cumplir con los compromisos a tiempo y garantizar que los usuarios puedan acceder a la organización es fundamental (Karp y Helg, 2008).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
X2.1. Tramite en tiempo razonable	20. Considere que los servicios digitales son oportunos y se atienden en tiempo razonable.	4	4	4	
X2.2. Atención rápida y oportuna	21. Considere que los servicios que brinda la municipalidad se dan de forma permanente.	4	4	4	
X2.3. Disposición de funcionarios para atender	22. Considere que los servicios digitales están basados en valores éticos.	4	4	4	

Dimensión 3: Seguridad

Las tareas consideradas de servicio público, por estar íntimamente relacionadas con la dignidad humana, deben también proteger y garantizar los derechos fundamentales de todas las personas, velar por el bienestar general y no dejar a nadie desatendido. Por ejemplo, los derechos básicos a la salud, la educación y la seguridad social también se consideran servicios públicos (Geus et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
X3.1. Confianza en la prestación de los servicios	23. Consideras que los servicios digitales le generan confianza.	4	4	4	
	24. Consideras que los servicios digitales se brindan dentro del horario establecido.	4	4	4	
X3.2. Cumplimiento de horarios fijados	25. Consideras que los servicios de información digital son claros.	4	4	4	
X3.3. Información clara y precisa	26. Consideras que los servicios de información digital son precisos.	4	4	4	

Dimensión 4: Empatía

Se refiere a la voluntad de una organización de brindar un trato personalizado y reflexivo, no solo de amable o cortés con el usuario, además de ser cortés con el cliente, la dimensión de la empatía implica una dedicación y un profundo compromiso con él, un profundo conocimiento de su idiosincrasia y necesidades específicas (Geus et al. 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
X4.1. Interés en aclarar dudas	27. Consideras que los trabajadores de la municipalidad le ayudan a despejar dudas en sus trámites.	4	4	4	
X4.2. Atención y cortesía de los funcionarios	28. Consideras que los trabajadores de la municipalidad muestran una atención cordial al usuario.	4	4	4	
X4.3. Respeto	29. Consideras que la municipalidad fomenta el respeto entre colaboradores-usuarios.	4	4	4	

Dimensión 5: Elementos tangibles

Viene a ser la parte estructural, los ambientes, los equipos, los materiales con las que cuentan las organizaciones y las mismas están adecuadamente implementados para brindar un servicio eficiente a los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
X5.1. Estado de infraestructura	30. Consideras que las instalaciones que tiene la municipalidad le brindan seguridad para la ejecución de sus funciones.	4	4	4	
	31. Consideras que las herramientas digitales son de buena calidad.	4	4	4	
X5.2. Estado de equipos e instalaciones	32. Consideras que las herramientas digitales son de utilidad para la atención al usuario.	4	4	4	



DNI: 23803533

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SANCHEZ ORTIZ, FLAVIO RICARDO DNI 23803533	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOVERNABILIDAD Fecha de diploma: 20/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 16/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
SANCHEZ ORTIZ, FLAVIO RICARDO DNI 23803533	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 21/10/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
SANCHEZ ORTIZ, FLAVIO RICARDO DNI 23803533	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 24/06/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Flavio Ricardo Sánchez Ortiz
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública, Gobierno Regional Cusco
Institución donde labora:	Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Cuestionario sobre gobierno digital

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL
Autor (a):	Br. Quispe Frisancho, Vilma
Objetivo:	Medir la eficiencia del gobierno digital
Administración:	Individual o colectivo
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Administrados de la municipalidad de Cusco
Dimensiones:	Y1. Eficiencia y eficacia de la gestión Y2. Transparencia Y3. Gobierno a gobierno
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto: 33 - 42 Medio: 24 - 32 Bajo: 14 -23
Cantidad de ítems:	14 ítems
Tiempo de aplicación:	10-15 minutos

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre gobierno digital elaborado por Br. Quispe Frisancho, Vilma en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede eliminarse sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Gobierno electrónico

Definición de la variable:

Es una forma de administración pública que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia, la transparencia, la participación y la calidad de los servicios públicos que presta el Estado. Lo que implica la digitalización de los procesos administrativos y la interacción entre el Estado y los ciudadanos a través de plataformas virtuales y herramientas tecnológicas como portales, aplicaciones móviles, redes sociales (2020).

Dimensión 1: Eficiencia y eficacia de la gestión

El gobierno debe terminar la tarea de posicionar la economía y cooperar aceleradamente en el desarrollo de distribución, producción, circulación y dispendio de bienes y servicios. Asimismo, debe ser responsable de construir la infraestructura física y social, dirigir la planificación socioeconómica, velar por el bienestar social y proteger las libertades públicas y los derechos civiles (Jalocha et al. 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Y1.1. Ejecución de proceso	15. Consideras que la implementación del gobierno digital ha mejorado la Eficiencia y eficacia de la gestión.	4	4	4	
	16. La municipalidad utiliza tecnologías de información que faciliten el acceso para una eficiente ejecución de los procesos administrativos.	4	4	4	
Y1.2. Asignación adecuada	17. Consideras que existe una asignación adecuada de los recursos dentro de la municipalidad	4	4	4	
Y1.3. Productividad	18. La municipalidad ha establecido una política para implementar las TIC's y facilitar el acceso a la información para mejorar la gestión.	4	4	4	

Dimensión 2: Transparencia

En el ejercicio de las funciones, los servicios públicos trabajan para asegurar la transparencia en sus operaciones, implementando herramientas que permitan a los ciudadanos acceder a la información que manejan y producen, y participar activamente en la toma de decisiones y evaluación del desempeño de los organismos correspondientes (Palvia y Sharma, 2005).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Y2.1. Nivel de transparencia	Consideras que el Portal Institucional de la municipalidad (portal web) se caracteriza por contener información relevante para la ciudadanía.	4	4	4	
	El Portal Institucional de la municipalidad se caracteriza por su transparencia y acceso en los procesos de contratación, compras y servicios del Estado.	4	4	4	
Y2.1. Nivel de transparencia	En la municipalidad existe un mecanismo de control y seguimiento a las denuncias efectuadas por la ciudadanía.	4	4	4	
	En la municipalidad existe un mecanismo de control y seguimiento a las faltas cometidas por funcionarios en el ejercicio de la función pública, así mismo para contratistas y proveedores.	4	4	4	
	Consideras que la municipalidad	4	4	4	

Y2.3. Prevención de hechos	se caracteriza por detectar e implementar sanciones de control interno disciplinario a funcionarios que incumplen la función pública.				
	La municipalidad se caracteriza por efectuar periódicamente rendiciones de cuentas sobre la ejecución del plan de desarrollo y del presupuesto institucional por toda fuente de financiamiento.	4	4	4	

Dimensión 3: Gobierno a gobierno

Se refiere al uso de herramientas tecnológicas para promover el progreso social y lograr metas a través de la transparencia y la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles. En el campo de las políticas públicas, su efectividad radica en su capacidad de cambiar significativamente el desempeño del gobierno, gracias a que permite identificar la relación entre gobierno digital y poder (Nogrsek y Vintar, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Y3.1. Productividad	Consideras usted que la productividad de la municipalidad ha mejorado con la implementación del gobierno digital.	4	4	4	
	Consideras que la productividad de la municipalidad es eficiente para solucionar las necesidades de la población.	4	4	4	
	Consideras que la municipalidad cuenta con capacidad de gestión para solucionar las necesidades de la población.	4	4	4	
Y3.2. Capacidad de gestión	Considera que el funcionario responsable de cada área de la municipalidad está altamente capacitado para realizar una gestión eficiente.	4	4	4	

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Sánchez', is written over a faint, circular official stamp or seal.

DNI: 23803533

Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Roberth Lima Rivas
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública
Institución donde labora:	Gobierno Regional Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Cuestionario sobre los servicios públicos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre los servicios públicos
Autor (a):	Br. Quispe Frisancho, Vilma
Objetivo:	Medir la eficiencia de los servicios públicos
Administración:	Individual o colectivo
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Administrados de la municipalidad de Cusco
Dimensiones:	X1. Fiabilidad X2. Capacidad de respuesta X3. Seguridad X4. Empatía X5. Elementos tangibles
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto: 37 - 48 Medio: 27 - 36 Bajo: 16-26
Cantidad de ítems:	16 ítems
Tiempo de aplicación:	10-15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre servicios públicos elaborado por Br. Quispe Frisancho, Vilma en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede eliminarse sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Servicios públicos

Definición de la variable:

Son actividades y prestaciones destinadas a satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad, especialmente en áreas fundamentales como la salud, la educación, el transporte, la seguridad, entre otros. Estos servicios son prestados por el Estado y sus dependencias a través de diferentes dependencias y entidades y son financiados con recursos públicos obtenidos de los impuestos y otras fuentes de ingresos (Gaviria y Delgado, 2020).

Dimensión 1: Fiabilidad

Cualquier organización que brinde un servicio necesita la capacidad de brindarlo de manera segura y responsable. Este concepto engloba todos los componentes que hacen que los usuarios conozcan las habilidades y capacidades profesionales de la organización, es decir, confiabilidad significa brindar el servicio correctamente desde el inicio (Jalocha et al. 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
X1.1. Servicios al usuario	33. Considera usted que los servicios digitales, son adecuados y satisfacen sus resultados	4	4	4	
	34. Considera que los servicios digitales, son eficientes.	4	4	4	
X1.2. Provisión de servicios	35. Considera que las herramientas digitales permiten hacer seguimiento constante de su gestión.	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Se centra en la voluntad de ayudar a los clientes y la entrega ágil de servicios. Cumplir con los compromisos a tiempo y garantizar que los usuarios puedan acceder a la organización es fundamental (Karp y Helg, 2008).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
X2.1. Tramite en tiempo razonable	36. Consideras que los servicios digitales son oportunos y se atienden en tiempo razonable.	4	4	4	
X2.2. Atención rápida y oportuna	37. Consideras que los servicios que brinda la municipalidad se dan de forma permanente.	4	4	4	
X2.3. Disposición de funcionarios para atender	38. Consideras que los servicios digitales están basados en valores éticos.	4	4	4	

Dimensión 3: Seguridad

Las tareas consideradas de servicio público, por estar íntimamente relacionadas con la dignidad humana, deben también proteger y garantizar los derechos fundamentales de todas las personas, velar por el bienestar general y no dejar a nadie desatendido. Por ejemplo, los derechos básicos a la salud, la educación y la seguridad social también se consideran servicios públicos (Geus et al. 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
X3.1. Confianza en la prestación de los servicios	39. Consideras que los servicios digitales le generan confianza.	4	4	4	
	40. Consideras que los servicios digitales se brindan dentro del horario establecido.	4	4	4	
X3.2. Cumplimiento de horarios fijados	41. Consideras que los servicios de información digital son claros.	4	4	4	
X3.3. Información clara y precisa	42. Consideras que los servicios de información digital son precisos.	4	4	4	

Dimensión 4: Empatía

Se refiere a la voluntad de una organización de brindar un trato personalizado y reflexivo, no solo de amable o cortés con el usuario, además de ser cortés con el cliente, la dimensión de la empatía implica una dedicación y un profundo compromiso con él, un profundo conocimiento de su idiosincrasia y necesidades específicas (Geus et al. 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
X4.1. Interés en aclarar dudas	43. Consideras que los trabajadores de la municipalidad le ayudan a despejar dudas en sus trámites.	4	4	4	
X4.2. Atención y cortesía de los funcionarios	44. Consideras que los trabajadores de la municipalidad muestran una atención cordial al usuario.	4	4	4	
X4.3. Respeto	45. Consideras que la municipalidad fomenta el respeto entre colaboradores-usuarios.	4	4	4	

Dimensión 5: Elementos tangibles

Viene a ser la parte estructural, los ambientes, los equipos, los materiales con las que cuentan las organizaciones y las mismas están adecuadamente implementados para brindar un servicio eficiente a los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
X5.1. Estado de infraestructura	46. Consideras que las instalaciones que tiene la municipalidad le brindan seguridad para la ejecución de sus funciones.	4	4	4	
	47. Consideras que las herramientas digitales son de buena calidad.	4	4	4	
X5.2. Estado de equipos e instalaciones	48. Consideras que las herramientas digitales son de utilidad para la atención al usuario.	4	4	4	



Mg. Roberth Lima Rivas
CLAD. 14975

DNI: 24003832

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SANCHEZ ORTIZ, FLAVIO RICARDO DNI 23803533	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 20/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 16/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
SANCHEZ ORTIZ, FLAVIO RICARDO DNI 23803533	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 21/10/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
SANCHEZ ORTIZ, FLAVIO RICARDO DNI 23803533	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 24/06/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Roberth Lima Rivas
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública
Institución donde labora:	Gobierno Regional Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Cuestionario sobre gobierno digital

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL
Autor (a):	Br. Quispe Frisancho, Vilma
Objetivo:	Medir la eficiencia del gobierno digital
Administración:	Individual o colectivo
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Administrados de la municipalidad de Cusco
Dimensiones:	Y1. Eficiencia y eficacia de la gestión Y2. Transparencia Y3. Gobierno a gobierno
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto: 33 - 42 Medio: 24 - 32 Bajo: 14 -23
Cantidad de ítems:	14 ítems
Tiempo de aplicación:	10-15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre gobierno digital elaborado por Br. Quispe Frisancho, Vilma en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede eliminarse sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Gobierno electrónico

Definición de la variable:

Es una forma de administración pública que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia, la transparencia, la participación y la calidad de los servicios públicos que presta el Estado. Lo que implica la digitalización de los procesos administrativos y la interacción entre el Estado y los ciudadanos a través de plataformas virtuales y herramientas tecnológicas como portales, aplicaciones móviles, redes sociales (2020).

Dimensión 1: Eficiencia y eficacia de la gestión

El gobierno debe terminar la tarea de posicionar la economía y cooperar aceleradamente en el desarrollo de distribución, producción, circulación y dispendio de bienes y servicios. Asimismo, debe ser responsable de construir la infraestructura física y social, dirigir la planificación socioeconómica, velar por el bienestar social y proteger las libertades públicas y los derechos civiles (Jalocha et al. 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Y1.1. Ejecución de proceso	29. Consideras que la implementación del gobierno digital ha mejorado la Eficiencia y eficacia de la gestión.	4	4	4	
	30. La municipalidad utiliza tecnologías de información que faciliten el acceso para una eficiente ejecución de los procesos administrativos.	4	4	4	
Y1.2. Asignación adecuada	31. Consideras que existe una asignación adecuada de los recursos dentro de la municipalidad	4	4	4	
Y1.3. Productividad	32. La municipalidad ha establecido una política para implementar las TIC's y facilitar el acceso a la información para mejorar la gestión.	4	4	4	

Dimensión 2: Transparencia

En el ejercicio de las funciones, los servicios públicos trabajan para asegurar la transparencia en sus operaciones, implementando herramientas que permitan a los ciudadanos acceder a la información que manejan y producen, y participar activamente en la toma de decisiones y evaluación del desempeño de los organismos correspondientes (Palvia y Sharma, 2005).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Y2.1. Nivel de transparencia	Consideras que el Portal Institucional de la municipalidad (portal web) se caracteriza por contener información relevante para la ciudadanía.	4	4	4	
	El Portal Institucional de la municipalidad se caracteriza por su transparencia y acceso en los procesos de contratación, compras y servicios del Estado.	4	4	4	
Y2.1. Nivel de transparencia	En la municipalidad existe un mecanismo de control y seguimiento a las denuncias efectuadas por la ciudadanía.	4	4	4	
	En la municipalidad existe un mecanismo de control y seguimiento a las faltas cometidas por funcionarios en el ejercicio de la función pública, así mismo para contratistas y proveedores.	4	4	4	

Y2.3. Prevención de hechos	Consideras que la municipalidad se caracteriza por detectar e implementar sanciones de control interno disciplinario a funcionarios que incumplen la función pública.	4	4	4	
	La municipalidad se caracteriza por efectuar periódicamente rendiciones de cuentas sobre la ejecución del plan de desarrollo y del presupuesto institucional por toda fuente de financiamiento.	4	4	4	

Dimensión 3: Gobierno a gobierno

Se refiere al uso de herramientas tecnológicas para promover el progreso social y lograr metas a través de la transparencia y la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles. En el campo de las políticas públicas, su efectividad radica en su capacidad de cambiar significativamente el desempeño del gobierno, gracias a que permite identificar la relación entre gobierno digital y poder (Nograsedk y Vintar, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Y3.1. Productividad	Consideras usted que la productividad de la municipalidad ha mejorado con la implementación del gobierno digital.	4	4	4	
	Consideras que la productividad de la municipalidad es eficiente para solucionar las necesidades de la población.	4	4	4	
	Consideras que la municipalidad cuenta con capacidad de gestión para solucionar las necesidades de la población.	4	4	4	
Y3.2. Capacidad de gestión	Considera que el funcionario responsable de cada área de la municipalidad está altamente capacitado para realizar una gestión eficiente.	4	4	4	



Mg. Roberth Lima Rivas
CLAD. 14975

DNI: 24003832

Anexo 5: Prueba de similitud

Ver Recibo Digital

	Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación	Calificación General	
 Ver Recibo Digital	S-16	2133865886	19/07/2023 22:34	15% 	--	--	Entregar Trabajo 



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CUEVA RODRIGUEZ MEDALI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Servicios públicos y gobierno electrónico en una municipalidad de Cusco 2023", cuyo autor es QUISPE FRISANCHO VILMA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CUEVA RODRIGUEZ MEDALI DNI: 46196989 ORCID: 0000-0002-1301-5477	Firmado electrónicamente por: MCUEVARO el 09- 08-2023 16:08:57

Código documento Trilce: TRI - 0624677