



ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico y la generación de valor público en la
Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Alarcon Diaz, Maria Isabel (orcid.org/0000-0001-9167-9116)

ASESORES :

Dr. Galindo Heredia, Jose Antonio (orcid.org/0000-0002-8986-570X)
Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)
Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi padre Dr. Cirilo Alarcón, siempre fue mi soporte, me inculco el trabajo y la perseverancia; a mi madre Gudelia Judith por enseñarme a no rendirme y siempre luchar por lograr mis sueños, a mis hermanos Walter y Judith por siempre estar presentes en el momento indicado.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y en especial Dr. José Galindo Heredia por su apoyo incondicional para llegar a la meta, a Nico, Cynthia y Carito por el amor que me tienen. A Dios que siempre me cuida y a la virgen Inmaculada que siempre ilumina mi camino.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GALINDO HEREDIA JOSE ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico y la generación de valor público en la Municipalidad de Maynas ,Loreto, 2023", cuyo autor es ALARCÓN DIAZ MARÍA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 Completa 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, 03 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GALINDO HEREDIA JOSE ANTONIO DNI: 43251422 ORCID: 0000-0002-8986-570X	Firmado electrónicamente por: JANTONIOGH el 03- 08-2023 17:27:11

Código documento Trilce: TRI - 0639502





**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALARCÓN DIAZ MARÍA ISABEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico y la generación de valor público en la Municipalidad de Maynas ,Loreto, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARÍA ISABEL ALARCÓN DIAZ DNI: 09312311 ORCID: 0000-0001-9167-91167	Firmado electrónicamente por: MALARCONDI2 el 03- 08-2023 19:39:23

Código documento Trilce: TRI - 0639500

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1 Niveles de interpretación del instrumento que mide gobierno electrónico	22
Tabla 2 Niveles de interpretación del instrumento que mide valor público	23
Tabla 3 Juicio de expertos para los instrumentos de medición	23
Tabla 4 Descripción de la variable gobierno electrónico	24
Tabla 5 Descripción de la variable valor público	27
Tabla 6 Prueba de normalidad	28
Tabla 7 Correlación entre el gobierno electrónico y la generación de valor público	29
Tabla 8 Correlación entre el gobierno electrónico y cuenta de valor	30
Tabla 9 Correlación entre el gobierno electrónico y legitimidad-apoyo	31
Tabla 10 Correlación entre el gobierno electrónico y capacidades operativas	32

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Descripción de la variable gobierno electrónico	27
Figura 2 Descripción de la variable valor público	28

Resumen

La investigación tuvo el objetivo de determinar si existe relación entre el gobierno electrónico y la generación de valor público. Para este propósito, se optó por una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básico y nivel correlacional con diseño no experimental y transversal; tomándose como muestra a 214 usuarios de la Municipalidad de Maynas, Loreto a quienes se les aplicó un cuestionario por cada variable. Los resultados mostraron que existe relación entre el gobierno electrónico y la generación de valor público en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023 ($\rho=0.786$; $p<0.05$), concluyéndose que una mejor implementación de servicios en línea y espacios participativos mediante dicho medio, permite generar más valor público traducido en resultados de gobernanza estratégicamente ejecutada y reconocida legítimamente por la ciudadanía. Por ello, no basta con mostrar resultados de gestión, sino que también, estos resultados, debe ser positivamente reconocida por los ciudadanos; y esto se logra, cuando la toma de decisiones de los servidores públicos colinda con las decisiones de los ciudadanos; en ese sentido, la creación de valor público, implica aquello que el gobierno produce y luego es valorado por los ciudadanos porque consideran que es bueno para ellos y para el gobierno.

Palabras clave: Gobierno electrónico, valor público, gestión pública.

Abstract

The research had the objective of determining if there is a relationship between electronic government and the generation of public value. For this purpose, a methodology of quantitative approach, basic type and correlational level with a non-experimental and cross-sectional design was chosen; Taking 214 users from the Municipality of Maynas, Loreto as a sample, to whom a questionnaire was applied for each variable. The results showed that there is a relationship between electronic government and the generation of public value in the Municipality of Maynas, Loreto, 2023 ($\rho=0.786$; $p<0.05$), concluding that a better implementation of online services and participatory spaces through said means, it allows generating more public value translated into results of governance strategically executed and legitimately recognized by the citizenry. Therefore, it is not enough to show management results, but also these results must be positively recognized by citizens; and this is achieved when the decision-making of public servants adjoins the decisions of citizens; In this sense, the creation of public value implies what the government produces and is then valued by the citizens because they consider that it is good for them and for the government.

Keywords: Electronic government, public value, public management.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la gestión pública se halla en constante proceso de cambio debido a los nuevos y complejos desafíos que plantea la actual sociedad y su desempeño se halla asociada a las percepciones de la ciudadanía con respecto a público o gubernamental, lo cual usualmente es negativa desde diferentes esferas de evaluación (Cuevas, 2020). Esto reduce el valor público pues son los ciudadanos quien la otorgan cuando observan resultados desde diferentes canales de transparencia y a través de actividades de rendición de cuentas (Chilet, 2019).

La realidad evidenciada, se manifiesta en mayor envergadura en el ámbito de la región latinoamericana, pues hay tendencia a implementar gobiernos abiertos precisamente por falta de transparencia y rendición de cuentas, de tal modo que se permita ampliar la participación ciudadana pues solo de ese modo se podrá conseguir la creación de valor público (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2017). Esto es corroborado por Cabana et al. (2020) quienes han informado que crear valor público se relaciona en un 32.5% con el logro de resultados, siempre y cuando se establezcan mecanismos de control, incentivos y cultura de mejora continua.

En el Perú, los gobiernos locales gestionan sus territorios con relativa autonomía, pero tienen una práctica inadecuada de gestión pública ya que su labor se halla constituida de procesos improvisados, que no suman valor público, más por el contrario, la restan, debido a la carencia de competencias suficientes para generarla (Zegarra et al., 2021) y por los actos de corrupción que la desacreditan y la deslegitiman (Quispe, 2019).

Lo expuesto, también se evidencia en el ámbito de la provincia de Maynas, Región Loreto, pues se ha registrado la reducida generación de valor público, sobre todo por las dificultades para transitar hacia una gestión pública moderna pese a la implementación de diversas políticas públicas para conseguirla pues las autoridades municipales no la priorizan pese a contar con presupuesto para ello, pues existen partidas específicas para el fortalecimiento institucional (Rojas, 2021).

Entre las estrategias ensayadas para generar valor público, se halla la implementación del gobierno electrónico, que busca adoptar las TIC para elevar el nivel de desempeño de la gestión pública, porque permite acercar los procesos de

gestión pública a los ciudadanos, dado que ofrece canales alternativos para transparentar la gestión, ofrecer servicios y optimizar los recursos (Ripalda, 2019). Sin embargo, ello no está siendo muy bien aprovechada porque se está utilizando para atenciones individuales y específicas, alejando la posibilidad de generar innovación en los diversos procesos y escenarios que constituyen lo público (Prestol, 2020). Aparte de ello, se halla la incapacidad para gestionar las TIC por parte de los directivos y administrativos, quienes asumiendo roles poco sistémicos entorpecen y menoscaban el valor público (García & Plasencia, 2020).

Ya en el ámbito local que corresponde a la Provincia de Maynas, se ha revelado que una de sus principales debilidades es el bajo desempeño y credibilidad de sus instituciones públicas y las organizaciones sociales que operan en dicho territorio, lo cual se torna más grave si se toma en cuenta el escaso compromiso de los ciudadanos de dicho entorno para generar una función participativa que dinamice la gobernanza (Municipalidad Provincial de Maynas, 2014). Lo que hace falta es que se enfatice el valor público en la región, cuya población reside de manera dispersa dado el carácter agrícola de su economía; no obstante, ello se dificulta por el limitado acceso de las personas a los servicios que la institución brinda. Ante lo indicado, el gobierno electrónico se constituye en una alternativa viable para acercar la ciudadanía con el gobierno local pues elevaría los niveles participativos de los ciudadanos y con ello mayor identidad y compromiso con el desarrollo social de dicho territorio.

Considerando lo expuesto, se plantea una investigación que pretenda comprobar que la implementación de un gobierno electrónico en una región como es Maynas se relaciona con la atribución de un mayor valor público por parte de la ciudadanía a la institución que los gobierna.

Considerando lo expuesto, el problema general quedó expuesta con la siguiente pregunta: ¿En qué medida el gobierno electrónico se relaciona con la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Maynas, Loreto, 2023?; en tanto que los problemas específicos fueron: ¿En qué medida el gobierno electrónico se relaciona con la cuenta de valor público? ¿En qué medida El gobierno electrónico se relaciona con la legitimidad-apoyo? ¿En qué medida el gobierno electrónico se relaciona con las capacidades operativas?

El estudio asume justificación teórica puesto que pretende generar conocimientos que permitan explicar la configuración de la noción de gobierno electrónico por parte de la ciudadanía y a su vez el valor público atribuido al gobierno provincial que los dirige. Para ello, se considera sobre todo el enfoque de transparencia, acceso y participación desde una perspectiva inclusiva (Villoria y Ramírez-Alujas, 2013); por otro lado, se considera la teoría del bien público de Moore (1995), que asume una función pública como una acción dinámica y creativa que crea valor y deja de lado la perspectiva burocrática asistencialista para atender a la población.

Desde el punto de vista práctico, la investigación pretende hallar evidencia de que el gobierno electrónico mejora la percepción de bien público por parte de la ciudadanía, con lo que se debiera dinamizar los espacios participativos que fortalezcan los principios democráticos de gobierno y genere una gobernanza compartida, responsable, justa y equitativa que concrete una provincia con mayor desarrollo social.

Desde la perspectiva metodológica, la investigación comprueba que es posible estudiar fenómenos sociales desde un paradigma positivista, pues se basa en la medición de las variables gobierno electrónico y valor público para obtener datos, procesarla y responder las preguntas de investigación utilizando el método científico.

Por otro lado, el objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre EL gobierno electrónico y la generación de valor público en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023. Del mismo modo, los objetivos específicos fueron: Determinar en qué medida el gobierno electrónico se relaciona con la cuenta de valor público en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023; Determinar en qué medida el gobierno electrónico se relaciona con la legitimidad-apoyo en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023; Determinar en qué medida el gobierno electrónico se relaciona con las capacidades operativas en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023.

En la misma línea la hipótesis general fue: Existe relación entre el gobierno electrónico y la generación de valor público en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023. Las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre el gobierno electrónico y cuenta de valor en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023; Existe relación entre

el gobierno electrónico y legitimidad-apoyo en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023; Existe relación entre el gobierno electrónico y capacidades operativas en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El tema del gobierno electrónico y valor público han sido objeto de estudio desde diversos ámbitos. A nivel internacional se tiene a Prestol (2020) quien realizó un estudio en México para analizar exhaustivamente el efecto de los laboratorios de innovación para crear valor público. La investigación fue teórica y realizada bajo análisis documental y teoría fundamentada, siendo el objeto de investigación los laboratorios de innovación implementados para modernizar la gestión pública. Los resultados mostraron que los laboratorios de innovación si fortalecen el gobierno electrónico, pero no ha conseguido generar valor público porque está enfocado a atender necesidades individuales y no a fortalecer una gestión pública abierta, transparente y participativa.

Al respecto, Rodríguez (2020) realizó su investigación en Cuba con el objetivo de conocer si la gestión de la información favorece el gobierno electrónico abierto. Para cumplir con el objetivo se realiza un proceso diagnóstico sobre los niveles de gestión de la información implementados en los diferentes organismos gubernamentales y lo recabado es analizado bajo la perspectiva del gobierno electrónico abierto. Los resultados mostraron que las actividades mediante las cuales se gestiona la información permiten mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión pública pues acerca el gobierno al ciudadano.

Asimismo, Macías (2022) realizó su estudio en México con el fin de determinar la diferencia entre gobierno abierto y gobierno electrónico y su nivel de implementación en dicha región. Realizo un estudio exploratorio bajo el diseño del análisis documental para generar indicadores que conduzcan a un análisis descriptivo de las variables indicadas. Concluye indicando que el gobierno electrónico es una dimensión de gobierno abierto y que su valoración implica la consideración de tres indicadores: tecnología de la información, acceso a la información y transición a la nueva gestión pública. Por otro lado, evidencia que la implementación del gobierno electrónico es deficiente debido a que solo el 72% de ciudadanos es usuaria del mismo, elevándose más la brecha en zona rural donde el acceso llega al 50.4%.

Siguiendo lo mismo, Zendejas (2023) realizó su investigación para conocer si el gobierno abierto y electrónico son factores que permiten reducir la corrupción

en México. Realizó un estudio exploratorio bajo análisis deductivo considerando datos de fuente secundaria. Los resultados evidenciaron que la implementación del gobierno abierto y electrónico son factores que permiten reducir la corrupción porque se mejoran los procesos administrativos para fortalecer el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas pues los ciudadanos elevan su nivel de participación en el gobierno constituyéndose en los principales agentes de control de las iniciativas gubernamentales.

Asimismo, Coronado y Estrada (2021) realizaron su investigación para conocer la relación entre portales del gobierno electrónico (e-government) y participación ciudadana en Latinoamérica. Realizaron una investigación mixta, siendo la parte cualitativa realizada con entrevistas y parte cuantitativa con fichas de observación considerando dimensiones como disponibilidad, interacción y usabilidad considerando como unidad de análisis los portales de transparencia de los ministerios de América Latina. Los resultados evidenciaron que los organismos del gobierno central no cumplen con los requisitos importantes para tener una gestión catalogada como gobierno electrónico pues no se evidencia con suficiencia los criterios de disponibilidad, interacción y usabilidad en sus plataformas.

A nivel nacional se tiene a Arévalo (2022) quien buscó analizar los procesos de transición a un gobierno digital para generar valor público. El estudio fue de tipo básico y diseño hermenéutico interpretativo considerando como participantes a expertos en el ámbito de la gestión pública. Los resultados mostraron que el cambio hacia el gobierno digital que se está implementado no está orientado a las necesidades del ciudadano y por lo tanto no generan valor público, siendo el liderazgo y la cultura institucional las principales barreras que lo impiden.

También Huancas (2020) realizó su investigación con el objetivo de establecer si el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa. El estudio fue básica, correlacional y no experimental considerándose como muestra a 52 servidores del gobierno regional de San Martín. Los resultados mostraron que el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa ($r=0.859$), lo que implicaría que cuanto mejor se implemente el gobierno electrónico mejor será la gestión administrativa para generar valor público.

Del mismo modo, Arias (2021) realizó su investigación con el objetivo de conocer si el gobierno digital influye en la creación de valor público. El estudio fue

de nivel explicativo y diseño experimental tomando en cuenta una muestra de 48 servidores de la Municipalidad de Tayacaja comparando el valor público obtenido a través de actividades con y sin implementación de gobierno digital. Los resultados mostraron que el gobierno digital influye en la creación de valor público dado que las actividades desarrolladas bajo gobierno digital obtienen mayor valor público que aquellos obtenidos sin gobierno digital.

En tanto que, Acevedo (2021) llevó a cabo su investigación para comprobar si el gobierno electrónico se relaciona con la atención al ciudadano. El estudio siguió el enfoque cuantitativo, diseño correlacional transversal y fue realizado con una muestra de 277 usuarios de una entidad judicial de Lima. Los resultados mostraron que, si existe correlación entre gobierno electrónico y atención al ciudadano, razón por el cual concluyó que la implementación adecuada del gobierno electrónico permite tener una mejor atención al ciudadano, incrementado el valor público en dicho ámbito.

Por otro lado, Sernaqué (2022) realizó su investigación con el objetivo de establecer si existe relación entre la información registrada en el portal de transparencia y el valor público. La investigación fue descriptiva correlacional y diseño trasversal y se realizó con una muestra de 80 participantes. Los resultados mostraron que existe relación entre la información registrada en el portal de transparencia y el valor público, concluyendo que las mejoras en el acceso a la información bajo la perspectiva de transparencia y rendición de cuentas permite generar mayor valor público.

Siguiendo lo expuesto, el gobierno electrónico ha sido conceptualizado como un proceso mediante el cual el Estado adopta el uso de las TIC para suministrar un servicio bajo condiciones de igualdad, favoreciendo las interacciones comunicativas y colaborativas con el fin de brindar al ciudadano una mejor calidad de vida (Mola y Reyna, 2022). Ello se logra simplificando los procesos de soporte de las instituciones, de tal modo que se hacen más accesibles para el ciudadano incrementándose los niveles de participación, socialización y transparencia (Walling y Vaneeckhaute, 2020)

También se ha definido al gobierno electrónico en términos de eficacia, pues su implementación implica optimización de la gobernanza para aumentar la calidad del servicio brindado y los niveles de comunicación entre Estado y ciudadano

(González et al., 2023; Moreno y Moreno, 2022) en cierta medida, se utiliza el máximo potencial de las TIC para fortalecer las actividades gubernamentales y las interacciones que puedan suscitarse entre una institución pública y un ciudadano que demande de ella algún servicio que se halle dentro de su competencia (Criado y Gil-García, 2017). Desde este punto de vista, habría dos líneas de comprensión del gobierno electrónico; una primera orientada al ciudadano que tiene más acceso a la información pública y sus servicios; y una segunda, referida a la institución que utiliza las TIC para fortalecer la democracia desde una gobernanza más participativa (Barría et al., 2017).

Según Seifert & Petersen (2017), el gobierno electrónico favorece el acceso y la participación, sin embargo, si esta información se orienta hacia el mercantilismo, esta participación puede sustentarse sobre una ciudadanía desinformada y poco sólida o comprometida; sobre todo, si además existe pobreza que reduce el acceso a las TIC y limitaciones en el soporte, específicamente en infraestructura, normatividad y recursos humanos (Adu et al., 2018).

Desde la perspectiva de Brizuela et al. (2022) la fusión entre gestión pública y TIC da lugar al gobierno electrónico, pues permite brindar servicios vía web a través de actividades sencillas que favorezcan la autonomía de las personas. (Abad et al., 2017). Sin embargo, existen situaciones que condicionan negativamente este resultado, como es el caso de la exclusión digital (Macaya et al., 2021) y la renuencia para abandonar la gestión tradicional; aparte del suministro del hardware y la disponibilidad de Internet (Van de Walle et al., 2018).

El gobierno electrónico se fundamenta en la perspectiva teórica de gobierno abierto aspecto muy relacionado a las acciones de rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información (Yu y Robinson, 2012). Su concepción supone acceder en libertad a la información pública para pasar por el proceso de rendición de cuentas; es decir, generar condiciones para que la información pública esté accesible al escrutinio ciudadano. Su implementación amerita la creación de una plataforma legal que la haga obligatorio para las instituciones públicas y la vez brinde las condiciones económicas suficientes para su funcionamiento, enfocando su utilidad y pertinencia como instrumento para generar valor público, pues hace que las instituciones se acerquen más al ciudadano, atienda sus necesidades y lo

ubique como principal protagonista de la democracia y la gobernanza pues parte de ella y va dirigida a ella.

Considerando lo señalado, la medición de esta variable se enfoca hacia el desempeño del gobierno electrónico para hacer más accesible para el ciudadano los diversos servicios que brindan las instituciones públicas. En este sentido, las dimensiones se definen tomando en cuenta el modelo de la ONU:

Servicio en línea. Se refiere a la gestión de diversos trámites utilizando páginas web de las instituciones públicas, beneficiando al ciudadano por que se reducen costos y tiempos. Para su descripción se considera el marco institucional, la provisión de servicios, provisión de contenidos, tecnología y participación en línea ONU (2022).

Participación electrónica. Se refiere a la gestión de las consultas de los ciudadanos en diversos temas y servicios, además de la atención de quejas y sugerencias con miras a mejorarlas. Para su descripción se considera acceso al presupuesto participativo, disponibilidad de datos gubernamentales, acceso a mecanismos de provisión de servicios colaborativos, acceso a la toma de decisiones políticas, consultas en línea ONU (2022).

Inclusión digital. Se refiere a acciones destinadas a facilitar el acceso a la información. Para su descripción se considera la infraestructura digital, diseño de la página web y disposición de la información ONU (2022).

En cuanto a valor público, se puede indicar que es el resultado de la aplicación de políticas públicas para responder a la expectativa ciudadana (Nabatchi, 2018). Desde esta concepción, el valor público la establecen y legitiman el público de interés, luego de evaluar las capacidades de la institución pública para satisfacer sus necesidades (Moore, 2013; Jessa & Uys, 2018). Según Qwabe & Ojogiwa (2022) esta evaluación está dirigida a las decisiones adoptadas, la eficacia de la gestión y la capacidad de la institución para generar procesos sostenibles que brinden los servicios para los que fueron constituidos.

Existen hasta tres concepciones que definen valor público (Bryson et al., 2014) la primera concepción se enfoca en comprender y catalogar los valores públicos relevantes (Beck & Bozeman, 2007) el segundo está más interesado en proporcionar principios rectores a los administradores públicos que sean útiles en la creación de valor público, tales como el marco del triángulo estratégico, que

señala la relevancia de alinear tres procesos interrelacionados: definición del valor público, construcción y sostenimiento de un grupo diverso de partes interesadas para crear un entorno de autoridad, y movilizar los recursos desde dentro y fuera de la organización para lograr el resultado deseado (Benington & Moore, 2011); el tercer enfoque está muy relacionado con el primero, pero se centra en la necesidad de un diálogo continuo sobre derechos, obligaciones y principios que constituyen valores públicos (Bozeman, 2007).

Nabatchi (2018) señaló que quienes generan el valor público son los servidores públicos y por ello deben orientar su actuación más allá de lo establecido, identificando lo valioso del servicio que ofrecen y nuevas opciones para generarla (Rodríguez & Campos, 2017). Se debe atender a la población tomando en cuenta el entorno en que las demandas se producen, lo que implica estar en constante proceso de cambio (Bryson et al., 2020), tener convicción de que se está creando algo esencial y valioso (van der Roest & Dijk, 2021); desarrollar seguridad de que se actúa con justicia y transparencia (Ferry et al., 2018). Por otro lado, se debe considerar que el valor público trasciende las decisiones individuales, pues implica un significado que el ciudadano construye al interactuar con las instituciones públicas (Aguilar & Monforte, 2018)

El valor público potencia la gestión pública y mejora la gobernanza (Qwabe, & Ojogiwa, 2022) siempre y cuando se establezca desde la confianza, la seguridad, la transparencia y el control (Corrêa et al., 2021), puesto todo ello eleva la productividad de la institución, la satisfacción del ciudadano y la participación (MacLean & Titah, 2022). No obstante, todo ello demanda que se implementen procesos de mejora de las operaciones internas (Wirtz, et al., 2021) siempre con el concurso de la ciudadanía en un marco de responsabilidad democrática y legitimidad procesal (Yuan & Gasco, 2021).

Como variable, el valor público es concebido desde la teoría del valor público establecida por Moore (1995, p. 52), quien sostiene que es el resultado de actividades estratégicamente ejecutadas por los servidores públicos para generar valor público obedeciendo tres condiciones: orientación para su creación, legitimidad y viabilidad. Esto fue corroborado más tarde por el mismo Moore (2013, p. 27), quien señaló que el valor público requiere de una perspectiva financiera o cuenta de valor público que sirva de base a las operaciones a ejecutar; ahora, el

valor público no se solo se consigue con los resultados obtenidos, sino además se requiere que los ciudadanos la reconozcan; es decir ellos son los que brindan legitimidad y apoyo para que se configure el valor público.

La gestión pública, ha ido evolucionando desde un enfoque tradicional que enfatiza la burocracia hacia otro más moderno donde enfatiza los resultados; no obstante, ahora ha surgido otro que más bien enfatiza el valor público como derrotero de éxito y desarrollo para alcanzar calidad de vida y bienestar de la población (Bryson et al., 2014). Al principio, siguiendo el enfoque tradicional, los servicios eran entregados desde funciones jerárquicamente establecidas, en el caso de la moderna gestión pública estos servicios eran entregados pensando en el resultado final, pero ahora se considera que no es suficiente el resultado obtenido, sino que además es necesario la participación de actores públicos y privados para validar estos resultados (Stoker, 2006).

Las tecnologías de la información (TI) pueden desempeñar un papel relevante para apoyar cualquiera de estas estrategias a fin de crear valor por medio de la automatización de reglas y procesos estándar o facilitando la colaboración entre una serie de entidades públicas y privadas, así como la ciudadanía en general. Los objetivos, sin embargo, puede ser diferente de acuerdo al enfoque estratégico tomado en cuenta; yendo desde eficiencia y ahorro de costos en la burocracia tradicional, hasta efectividad y resultados en nueva gestión pública, y participación, desarrollo y valores democráticos en valor público. Generalmente, esta última opción se caracteriza por un énfasis en cuestiones técnicas. Institucional y organizativos, así como valores democráticos como la participación y la transparencia (Morgeson & Mithas, 2009).

Existe diferentes formas de dimensionar la variable valor público; una de ellas la propone Meynhardt (2009), quien clasifica los valores públicos en cuatro dimensiones principales: (1) Valores morales-éticos, relacionados con la necesidad de una autoevaluación positiva, (2) valores hedonista-estéticos, relacionados con maximizar el placer y evitar el dolor, (3) valores instrumentales utilitarios, asociados con ganar control sobre el entorno, y (4) valores político-sociales, relacionado con la necesidad de relaciones positivas con el entorno. Por otro lado, Beck & Bozeman (2007), identificaron categorías de valores, organizadas en términos de: relaciones

entre políticos, administración pública, empleados públicos, ciudadanos, medio ambiente y sociedad en general.

Siguiendo la perspectiva de Moore, las dimensiones de la variable valor público son:

Cuenta de valor público. Se refiere al establecimiento del propósito de la institución pública y los recursos para conseguir operarla; se desprende como promesa hecha a la ciudadanía en términos de objetivos institucionales y orientación de las actividades asociadas para alcanzarla. Por tanto, la cuenta de valor público se constituye a partir de la definición del problema a resolver (demanda del ciudadano) y la solución prevista para ello (Moore, 2013).

Legitimidad y apoyo. Se puede haber definido la intervención pública, identificado las necesidades de las operaciones y evaluado la capacidad organizacional, pero ello no asegura valor público, se requiere superar la expectativa del ciudadano pues el interés público requiere de decisión social y el ciudadano es quien la otorga (Moore, 2013).

Capacidades operacionales. Consiste en la identificación (definir servicio y proceso), generación (recursos humanos y financieros para operar) y despliegue de las capacidades operativas (ejecución de actividades) necesarias para crear el valor público definido; es decir, para la implementación de las actividades que constituyen las intervenciones públicas (Moore, 2013).

En general, gobierno electrónico y valor público son conceptos relacionados, pues ambos confluyen en la expresión de un conjunto de valores relacionados con la gobernanza: eficiencia y eficacia, transparencia, colaboración, orientación hacia la mejora y participación pública. A esto, Bannister & Connolly (2014) añaden valores éticos, democráticos, profesionales y públicos tradicionales como el deber, el servicio y la orientación social al entregar un servicio público. Desde esta perspectiva, el uso adecuado de los fondos y la rendición de cuentas están estrechamente relacionados con la orientación del deber y por ello, la capacidad de respuesta, la apertura y la calidad del servicio cobran relevancia, más aún si a la actuación pública se la enfoca hacia la inclusión. y la equidad. Karunasena & Deng (2012).

Por otro lado, el gobierno digital identifica los beneficios potenciales del uso de TI en el gobierno. Estos beneficios reflejan los impactos del gobierno electrónico

y el valor creado por estas iniciativas, los cuales se hallan relacionados con la administración pública, sus usuarios internos y servidores públicos, así como con los ciudadanos. En este sentido, los beneficios señalados incluyen: (1) mejoras en la calidad de servicios públicos, (2) eficiencia y productividad en procesos y operaciones gubernamentales, (3) programas y políticas más efectivos, (4) transparencia y rendición de cuentas, (5) participación ciudadana [23], (6) un marco regulatorio que apoye el gobierno electrónico, (7) un marco legal y regulatorio que fomente la sociedad de la información, y (8) transformación de estructuras gubernamentales (Luna et al., 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio fue básico porque se busca incrementar el conocimiento teórico subyacente a las variables de estudio dentro una realidad determinada (Carrasco, 2009).

El nivel de investigación fue descriptiva relacional porque se identifican características de las variables para luego determinar posibles relaciones entre ellas (Hernández et al, 2014).

El diseño fue no experimental porque no se manipularon variables y transversal porque la medición fue en un solo momento de tiempo (Hernández et al, 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio son:

Variable 1. Gobierno electrónico

Definición conceptual: Servicio integrado que aprovecha las interrelaciones que existen entre los diferentes servicios públicos en un portal web de ventanilla única para integrar los servicios de los diferentes niveles de gobierno y sus instituciones con el fin de elevar su desempeño; de tal modo que se mejoran la experiencia ciudadana y los procesos de gobernanza a partir de la dotación de servicios en línea, espacios participativos en un entorno de inclusión digital (ONU, 2014).

Definición operacional: Variable que se mide en base a una escala ordinal con 26 ítems distribuidos en tres dimensiones: Servicio en línea, Participación electrónica, Inclusión digital (ver indicadores en matriz operacional de anexo 1).

Variable 2: Valor público

Definición conceptual: Es el resultado de actividades estratégicamente ejecutadas a través de una cuenta de valor público que sirva de base a las operaciones a ejecutar; pero se debe tomar en cuenta que el valor público no se solo se consigue con los resultados obtenidos, sino además se requiere que los ciudadanos le brinden legitimidad y apoyo (Moore, 2013).

Definición operacional: Variable que se mide en base a una escala ordinal de 28 ítems distribuidos en tres dimensiones: Cuenta de valor público, Legitimidad y apoyo, Capacidades operativas (ver indicadores en matriz operacional de anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Población es el conjunto de unidades que pertenecen a un solo ámbito espacial donde se lleva a cabo el estudio (Carrasco, 2009). Para esta investigación la población está compuesta 480 usuarios de la Municipalidad de Maynas, Loreto.

3.3.2. Muestra

La muestra en tanto, es un segmento representativo de la población donde se recoge los datos y es especificado con anticipación (Hernández y Mendoza, 2018). Para este propósito se determina la muestra con 214 usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, Loreto (ver anexo 6).

3.3.3. Muestreo

El muestreo utilizado es el probabilístico porque la elección de las unidades que conformaran la muestra obedece a los principios de la probabilidad (Hernández y Mendoza, 2018)

Criterios de inclusión:

- Ser ciudadano residente en Maynas, Loreto
- Edades entre 25 y 50 años
- Desea participar en el estudio

Criterios de exclusión:

- No ser contribuyente
- Edades menores 25 y mayores de 50 años
- No desea participar en el estudio

▪ Muestreo

3.3.4. Unidad de Análisis: Los usuarios de la Municipalidad de Maynas

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a utilizar es la encuesta, el cual consiste en un proceso mediante el cual se recoge información de manera organizada y sistemática considerando las variables a estudiar (Hernández y Mendoza, 2018).

Los instrumentos son:

Instrumento 1

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de gobierno electrónico
Autor:	Alarcón (2023)
Administración:	Individual y grupal
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre los servicios vía web que brinda un gobierno local.

Descripción

El instrumento consta de 26 ítems al cual el sujeto responde en una escala de 4 niveles.

Interpretación:

Para interpretar los resultados, usamos la siguiente tabla de interpretación:

Tabla 1.

Niveles de interpretación del instrumento que mide gobierno electrónico

	Deficiente	Regular	Excelente
Servicio en línea	10 - 19	20 - 30	31 - 40
Participación electrónica	10 - 19	20 - 30	31 - 40
Inclusión digital	6 - 11	12 - 18	19 - 24
Gobierno electrónico	26 - 51	52 - 78	79 - 104

Instrumento 2

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de valor público
Autor:	Alarcón (2023)
Administración:	Individual y grupal
Duración:	15 minutos

Aplicación: Adultos
Significación: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el valor atribuido a la capacidad operativa del gobierno local.

Descripción

El instrumento consta de 28 ítems al cual el sujeto responde en una escala de 4 niveles.

Interpretación:

Para interpretar los resultados, usamos la siguiente tabla de interpretación:

Tabla 2.

Niveles de interpretación del instrumento que mide valor público

	Deficiente	Regular	Excelente
Cuenta de valor público	10 - 19	20 - 30	31 - 40
Legitimidad y apoyo	10 - 19	20 - 30	31 - 40
Capacidades operativas	8 - 15	16 - 24	25 - 32
Valor público	28 – 55	56 – 84	85 – 112

Validez

Validez es el criterio que determina el grado en que un instrumento mide lo es su propósito medir (Hernández y Mendoza, 2018). Considerando ello, se determina validez de contenido utilizando el juicio de expertos, con el fin de que evalúen los ítems del instrumento tomando en cuenta los criterios pertinencia, relevancia y claridad.

Confiabilidad

Es criterio que informa el grado en que un instrumento es estable, consistente y coherente (Hernández y Mendoza, 2018). Para su determinación se recurre al método de consistencia interna, calculándose el coeficiente alfa de Cronbach, aceptándose valores por encima 0.70 para indicar que los instrumentos son confiables. Los resultados fueron:

Tabla 3.

Confiabilidad de los instrumentos de medición

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de gobierno electrónico	0.853	26
Cuestionario de valor público	0.846	28

Los resultados reportaron un alfa de Cronbach de 0.853 para el cuestionario de gobierno electrónico y 0.846 para el cuestionario de valor público, debido a ello, se concluye que ambos instrumentos son confiables.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de datos se solicita autorización a la Gerencia de Administración de la Municipalidad de Maynas. Los instrumentos serán aplicados en las instalaciones de la misma Municipalidad, previo consentimiento informado. Se realizará de manera virtual, se tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y las personas responden mientras esperan turno de atención; todo esto tendrá una duración aproximada de dos semanas. Finalmente, los datos son digitalizados en un archivo Excel para luego ser exportado al programa SPSS a fin de realizar el procesamiento estadístico respectivo.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de los datos se lleva a cabo a nivel descriptivo e inferencial tomando los datos numéricos obtenidos con los instrumentos de medición para las variables gobierno electrónico y valor público.

En un primer momento, se describe las variables y sus dimensiones con tablas de frecuencia y figuras de barras, a fin de que los datos obtenidos durante la recopilación de la información cuenten con la suficiente organización para su interpretación y de ese modo describir cómo se comporta cada variable estudiada.

Posteriormente, se procedió al análisis inferencial, para lo cual fue necesario la valoración de la distribución de los datos con el estadístico Kolmogorov-Smirnov, determinándose en este caso, que la distribución no se ajusta a la normal y en función a ello se determinó el uso del coeficiente de correlación de Spearman para

comprobar las hipótesis. Se considera un nivel de confianza del 95% por lo que el nivel de significancia es 0.05 (5%).

3.7. Aspectos éticos

Se toman en cuenta los aspectos éticos requeridos durante todo el proceso de investigación, específicamente aquellos expresados en la declaración de Helsinki. De este modo, se prioriza el bienestar de los sujetos de estudio sobre la ciencia, asegurando que la aplicación de los instrumentos no devendrá en riesgo para ellos. Se respeta la autodeterminación, toda vez que se hace uso del consentimiento informado antes de solicitar que responda a la encuesta. No hay beneficios directos para el participante, no obstante, si hay beneficios indirectos, ya sea para la ciudadanía en general como para ciencia. No hay maleficencia al realizar con el estudio, por ello se opta por el anonimato a fin de que no constituya en fuente perjuicio para las personas que responden al cuestionario.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 4.

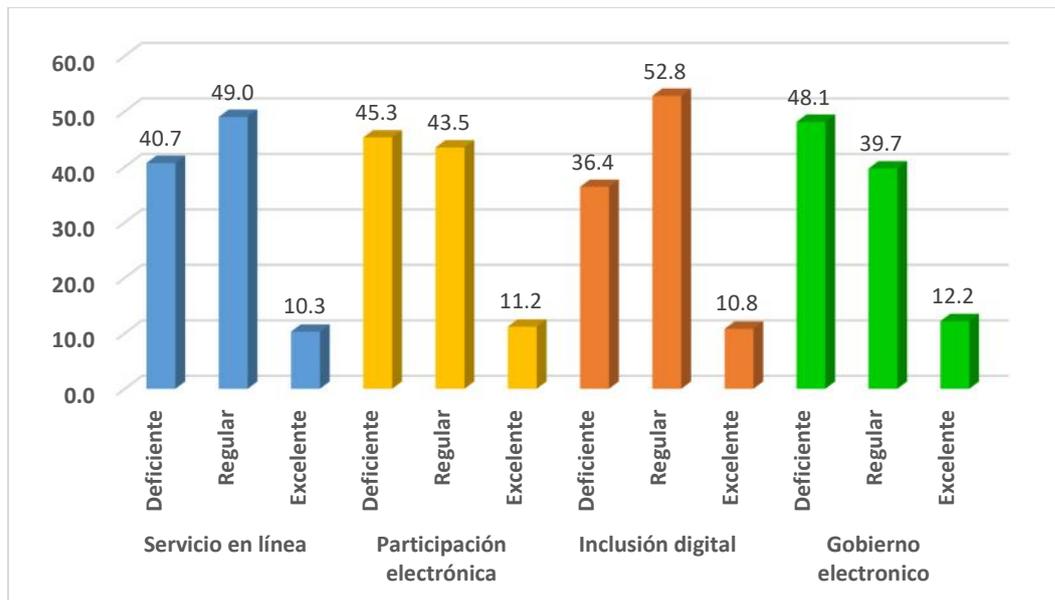
Descripción de la variable gobierno electrónico

		f	%
Servicio en línea	Deficiente	87	40,7
	Regular	105	49,0
	Excelente	22	10,3
Participación electrónica	Deficiente	97	45,3
	Regular	93	43,5
	Excelente	24	11,2
Inclusión digital	Deficiente	78	36,4
	Regular	113	52,8
	Excelente	23	10,8
Gobierno electrónico	Deficiente	103	48,1
	Regular	85	39,7
	Excelente	26	12,2

Nota: n=214; Encuesta aplicada a usuarios de la Municipalidad de Maynas

Figura 1

Descripción de la variable gobierno electrónico.



Nota: Elaboración propia en base a la tabla 5

En la tabla 4 y figura 1 se presenta la descripción de la variable gobierno electrónico. Se tiene que la percepción de los ciudadanos tiende a ser deficiente (48.1%). Por otro lado, en el caso de sus dimensiones, tiende a ser regular para Servicio en línea (49.0%), Participación electrónica (43.5%) e Inclusión digital

(52.8%), aunque en todos ellos existe un gran número de ciudadanos que las perciben en nivel deficiente, pues la proporción va entre 36.4% y 45.3% de todos los encuestados.

Tabla 5.

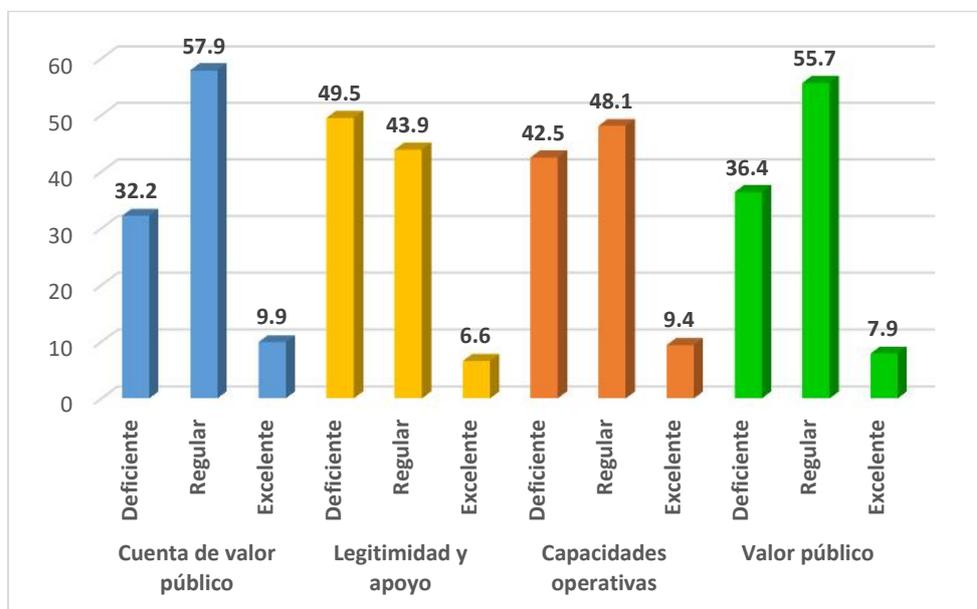
Descripción de la variable valor público

		f	%
Cuenta de valor público	Deficiente	69	32,2
	Regular	124	57,9
	Excelente	21	9,9
Legitimidad y apoyo	Deficiente	106	49,5
	Regular	94	43,9
	Excelente	14	6,6
Capacidades operativas	Deficiente	91	42,5
	Regular	103	48,1
	Excelente	20	9,4
Valor público	Deficiente	78	36,4
	Regular	119	55,7
	Excelente	17	7,9

Nota: n=214; Encuesta aplicada a usuarios de la Municipalidad de Maynas

Figura 2

Descripción de la variable valor público



Nota: Elaboración propia en base a la tabla 5

En la tabla 5 y figura 2 se presenta la descripción de la variable valor público. Se tiene que la percepción de los ciudadanos tiende a ser regular (55.7%). Por otro

lado, en el caso de sus dimensiones, tiende a ser regular para Cuenta de valor público (57.9%) y Capacidades operativas (48.1%), aunque para Legitimidad y apoyo la percepción tiende a ser deficiente (49.5%). Cabe señalar que, para la variable total, existe un gran número de ciudadanos que las perciben en nivel deficiente, pues la proporción es de 36.4% de todos los encuestados.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicio en línea	,184	214	,000
Participación electrónica	,166	214	,000
Inclusión digital	,155	214	,000
Gobierno electrónico	,216	214	,000
Cuenta de valor público	,111	214	,000
Legitimidad y apoyo	,166	214	,000
Capacidades operativas	,172	214	,000
Valor público	,168	214	,000

En la tabla 6 se tiene la prueba de normalidad aplicada a los datos obtenidos con la medición de las variables. Se utilizó el estadístico Kolmogorov-Smirnov en vista que la muestra es 214 y supera el número de 50. Para la interpretación se considera un alfa del 5%, por lo tanto, un $p < 0.05$ implicaría que la distribución de los datos de la muestra es diferente a la distribución normal estándar. Como se observa en la tabla, para todas las variables y sus correspondientes dimensiones se tiene un $p = 0.000$ y estas son menores a 0,05, razón por la cual se concluye que los datos no tienen distribución normal y debido a ello se decidió utilizar el coeficiente rho de Spearman para comprobar las hipótesis.

Comprobación de hipótesis general

- H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y la generación de valor público en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023.
- H: Existe relación entre el gobierno electrónico y la generación de valor público en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023.

Tabla 7.

Correlación entre el gobierno electrónico y la generación de valor público

			Gobierno digital	Valor público
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	214	214
Spearman	Valor público	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	214	214

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7 se tiene los resultados de la correlación entre el gobierno electrónico y la generación de valor público. Se obtuvo una $\rho=0.786$ y $p<0.05$ y por ello se concluye que existe correlación directa y significativa entre las variables indicadas. Por lo expuesto se concluye que Existe relación entre el gobierno electrónico y la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Maynas, Loreto, 2023.

Comprobación de hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y cuenta de valor en la Municipalidad Provincial de Maynas, Loreto, 2023.

H1: Existe relación entre el gobierno electrónico y cuenta de valor en la Municipalidad Provincial de Maynas, Loreto, 2023.

Tabla 8.

Correlación entre el gobierno electrónico y cuenta de valor

Prueba de hipótesis específica 1

	Satisfacción de la defensa técnica el acusado	Elementos tangibles
Coefficiente de correlación	1000	,523**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	80	80
Coefficiente de correlación	,523**	1000
Sig. (bilateral)	,000	.
N	80	80

En la tabla 8 se tiene los resultados de la correlación entre el gobierno electrónico y cuenta de valor. Se obtuvo una $\rho=0.614$ y $p<0.05$ y por ello se concluye que existe correlación directa y significativa entre las variables indicadas. Por lo expuesto se concluye que Existe relación entre el gobierno electrónico y cuenta de valor en la Municipalidad Provincial de Maynas, Loreto, 2023.

Comprobación de hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y legitimidad-apoyo en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023.

H2: Existe relación entre el gobierno electrónico y legitimidad-apoyo en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023.

Tabla 9.

Correlación entre el gobierno electrónico y legitimidad-apoyo

Prueba de hipótesis específica 2

	Satisfacción de la defensa técnica el acusado	Fiabilidad
Coefficiente de correlación	1000	,676**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	80	80
Coefficiente de correlación	,676**	1000
Sig. (bilateral)	,000	.
N	80	80

En la tabla 9 se tiene los resultados de la correlación entre el gobierno electrónico y legitimidad-apoyo. Se obtuvo una $\rho=0.604$ y $p<0.05$ y por ello se concluye que existe correlación directa y significativa entre las variables indicadas. Por lo expuesto se concluye que Existe relación entre el gobierno electrónico y legitimidad-apoyo en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023.

Comprobación de hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y capacidades operativas en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023.

H3: Existe relación entre el gobierno electrónico y capacidades operativas en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023.

Tabla 10.

Correlación entre el gobierno electrónico y capacidades operativas

Prueba de hipótesis específica 3

	Satisfacción de la defensa técnica el acusado	Fiabilidad
Coefficiente de correlación	1000	,629**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	80	80
Coefficiente de correlación	,629**	1000
Sig. (bilateral)	,000	.
N	80	80

En la tabla 10 se tiene los resultados de la correlación entre el gobierno electrónico y capacidades operativas. Se obtuvo una $\rho=0.660$ y $p<0.05$ y por ello se concluye que existe correlación directa y significativa entre las variables indicadas. Por lo expuesto se concluye que Existe relación entre el gobierno electrónico y capacidades operativas en la Municipalidad Provincial de Maynas, Loreto, 2023.

V. DISCUSIÓN

Se debe considerar que, en gestión pública, lo "público" no es sinónimo de "gobierno" pues gobernar implica implementar políticas o administrar programas que se financian con dinero que es público; es decir, se gobierna administrando un bien público para generar valor. Desde este panorama existe la necesidad de comprender mejor la relación entre gestión pública, el valor público y el papel de los ciudadanos: gestión pública es la acción, el valor público es el resultado de dicha acción y los ciudadanos son quienes confieren dicho valor. Por ello, no basta con mostrar resultados de gestión, sino que también, estos resultados, debe ser positivamente reconocida por los ciudadanos; y esto se logra, cuando la toma de decisiones de los servidores públicos colinda con las decisiones de los ciudadanos; en ese sentido, la creación de valor público, implica aquello que el gobierno produce y luego es valorado por los ciudadanos porque consideran que es bueno para ellos y para el gobierno. Debido a lo referido, el valor público puede ser expuesto como indicador de una buena gobernanza y por ello, toda gestión pública debe tener la intención de generarla, siendo el gobierno electrónico una idónea estrategia para conseguir dicho fin.

Sin embargo, se observó que las instituciones públicas no cumplen con los requisitos importantes para tener una gestión catalogada como gobierno electrónico pues no se evidencia con suficiencia los criterios de disponibilidad, interacción y usabilidad en sus plataformas web (Coronado y Estrada, 2021). Es que la implementación del gobierno electrónico es deficiente debido a que solo el 72% de ciudadanos es usuaria del mismo, elevándose más la brecha en zona rural donde el acceso llega al 50.4% (Macías, 2022). Esto sucede porque los gobernantes no han dispuesto los suficientes recursos para transitar hacia una nueva gestión pública con tecnología de la información y acceso a la información en sus respectivos territorios, lo que hace suponer que el valor público está siendo afectado o distorsionadamente percibido.

En el presente estudio y respondiendo a la hipótesis general, se ha demostrado que existe relación entre el gobierno electrónico y la generación de valor público en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023 ($\rho=0.786$; $p<0.05$). Estos resultados son similares a las obtenidas en la investigación realizada por

Arias (2021) pues demostró que el gobierno digital influye en la creación de valor público dado que las actividades desarrolladas bajo gobierno digital obtienen mayor valor público que aquellos obtenidos sin gobierno digital. En la misma línea, Rodríguez (2020) indicó que las actividades mediante las cuales se gestiona la información a través del gobierno electrónico, permiten mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión pública pues acerca el gobierno al ciudadano, dándose la opción de generar mayor valor público.

Esto significa que la implementación de servicios que integran diferentes niveles de gobierno desde un portal web con el fin de brindar servicios en línea y espacios participativos en un entorno de inclusión digital (ONU, 2014) se relaciona con la obtención de mejores resultados de gobernanza estratégicamente ejecutada pues tiene mayor reconocimiento, legitimidad y apoyo de la ciudadanía (Moore, 2013). El gobierno electrónico acerca más al Estado con los ciudadanos, pues este accede a él de manera más directa, teniendo la posibilidad de evaluar constantemente los procesos de gestión pública y de esta manera se tiene mejores oportunidades de construir percepciones favorables para generar valor público. Es que las tecnologías de la información desempeñan un papel fundamental en esta construcción, sobre todo porque permite acceder a los servicios públicos mediante la automatización de reglas y procesos estándar o facilitando la colaboración entre una serie de entidades públicas y privadas para atender al ciudadano. En ese sentido, comprender los factores que afectan las percepciones de los ciudadanos sobre el valor público se ha vuelto cada vez más relevante para avanzar en la práctica de buen gobierno, sobre todo cuando se brinda prioridad a la participación ciudadana y los verdaderos valores públicos, es decir aquello que atiende las demandas genuinas de las personas e impactan favorablemente en la calidad de vida y bienestar de la población.

Considerando el primer objetivo específico, también se determinó que existe relación entre el gobierno electrónico y cuenta de valor en la Municipalidad Provincial de Maynas, Loreto, 2023 ($\rho=0.786$; $p<0.05$). Considerando que la cuenta de valor público lo conforman los objetivos, procesos y las actividades estratégicas que toda gestión administrativa asegura para la obtención de resultados institucionales, entonces los resultados expuestos en este estudio concuerdan con lo hallado por Huancas (2020), pues en su investigación indicó que

el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa, lo que implicaría que cuanto mejor se implemente el gobierno electrónico mejor será la gestión administrativa para generar valor público.

Es decir, un mayor uso de las TIC para suministrar servicios bajo condiciones de igualdad, favoreciendo las interacciones comunicativas y colaborativas con el fin de brindar al ciudadano una mejor calidad de vida (Mola y Reyna, 2022), se relaciona con una mayor valoración de la idoneidad y pertinencia en el establecimiento de objetivos institucionales y actividades para alcanzarla, pues los ciudadanos perciben que las instituciones públicas aseguran concordancia entre sus demandas y las soluciones previstas para resolverlas (Moore, 2013). En cierta medida, para que el gobierno electrónico favorezca la generación de valor público, los objetivos y acciones que se implementen para crearla, deben hallarse dispuestos estratégicamente para producir eficiencia y ahorro de costos desde el punto de vista tradicional; y, alcanzar efectividad con resultados desde una perspectiva más moderna, pues en este caso, se aúnan enfoque de desarrollo y valores democráticos en el valor público, cabe decir, participación y transparencia.

Lo expuesto supone brindar énfasis en cuestiones técnicas asociadas a factores institucionales y organizativos para alinear hasta tres procesos interrelacionados: definición de la cuenta de valor público (puntualización de aquello que se va desarrollar, los recursos disponibles a requerir y las capacidades instituciones e individuales para alcanzarla), construcción y sostenimiento de un grupo diverso de partes interesadas (movilización de grupos que subyacen a un territorio en donde se pretende generar valor a fin de que legitimen la intervención), y movilización de los recursos desde dentro y fuera de la organización para lograr el resultado deseado (elaboración de procedimientos, diseño de procesos e instrumentos que permitan su evaluación o visibilización de los resultados obtenidos).

Atendiendo al segundo objetivo específico, se demostró que existe relación entre el gobierno electrónico y legitimidad-apoyo en la Municipalidad Provincial de Maynas, Loreto, 2023 ($\rho=0.604$; $p<0.05$). Tomando en cuenta que el valor público reconocido legítimamente por la ciudadanía requiere de un gobierno abierto y transparente, los resultado señalados concuerdan con lo evidenciado por Zendejas (2023) pues los resultados de su estudio evidenciaron que al mejorar los procesos

administrativos vía web para fortalecer el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas, se consigue elevar el nivel de participación ciudadana e involucramiento con los fines públicos, y desde esa posición, mayor posibilidad de evaluar favorablemente los resultados institucionales y de ese modo otorgar legitimidad y apoyo necesario para generar valor público.

Entonces, la utilización de la página web institucional para optimizar la gobernanza y con ello aumentar la calidad del servicio brindado, elevando los niveles de comunicación entre Estado y ciudadano (González et al., 2023; Moreno y Moreno, 2022), permite generar resultados que superan la expectativa del ciudadano, pues son ellos quienes generan interés público y brindan reconocimiento al logro obtenido (Moore, 2013). Por lo expuesto, es posible señalar que el gobierno electrónico favorece la gobernanza porque ofrece una mayor legitimidad por parte de los ciudadanos debido al reconocimiento otorgado por los resultados obtenidos con la gestión pública. Sin embargo, su consolidación requiere un diálogo continuo con ellos, específicamente aspectos sobre sus derechos atendidos y no atendidos; las obligaciones que adquieren la institución y el ciudadano; y, los principios éticos que constituyen valores públicos para todos.

Para sumar legitimidad/apoyo, también resulta necesario aumentar la calidad de los servicios y la transparencia en la gestión, ya que la gobernanza incluye una amplia gama de perspectivas orientadas al consenso y la aceptación de la población en general por los proyectos planificados y ejecutados, ya que solo así se abre posibilidad de generar valor público. Por el contrario, se debe cuidar que los procesos implementados y que son parte del gobierno electrónico, terminen desplazando el poder para la toma de decisiones de los funcionarios públicos hacia grupos del poder privado no electos, pues ello pone en riesgo la representatividad y legitimidad política que resta sustantivamente el valor público.

Del mismo modo y atendiendo al tercer objetivo específico, se halló que existe relación entre el gobierno electrónico y capacidades operativas en la Municipalidad Provincial de Maynas, Loreto, 2023 ($\rho=0.660$; $p<0.05$). En vista que, las capacidades operativas se despliegan para atender las demandas del ciudadano, entonces, los resultados expuestos guardan similitud con lo hallado por Acevedo (2021), quien determinó que existe correlación entre gobierno electrónico y atención al ciudadano, razón por el cual señaló que la implementación adecuada

del gobierno electrónico permite tener una mejor atención al ciudadano, incrementado el valor público en dicho ámbito. Por otro lado, según Prestol (2020), las capacidades operativas innovadoras son los que fortalecen el gobierno electrónico, pero siempre y cuando se enfoquen en fortalecer una gestión pública abierta, transparente y participativa y no solo a atender necesidades individuales de los ciudadanos.

Estas evidencias permiten señalar que la fusión entre gestión pública y TIC para brindar servicios vía web que favorecen la autonomía de las personas. (Brizuela et al., 2022; Abad et al., 2017) permite elevar el valor público, en vista que los ciudadanos reconocen el despliegue de las capacidades operativas (definir procesos, generar recursos, ejecutar actividades) implementadas de manera abierta, transparente y participativa son para atender sus demandas, necesidades y expectativas (Moore, 2013). Lo que más buscan los ciudadanos es autonomía para acceder a los servicios públicos de manera eficaz y ello es posible conseguir a través del gobierno electrónico; pero, siempre y cuando este tipo de gestión se disponga de manera colaborativa y participativa, pues solo de ese modo se alcanza eficiencia y eficacia con relativa permanencia, como para que esta gestión se oriente hacia la mejora continua.

Por otro lado, se debe tomar en cuenta que las capacidades operativas adquirirán valor público si estas se ejecutan bajo principios éticos, democráticos, profesionales y públicos traducidos en deber, servicio y orientación social durante el ejercicio de la función. En este sentido, las capacidades operativas de las instituciones públicas, siempre están expuestas a rendición de cuentas, no solo en aspectos económicos o financieros, sino también en sus capacidades de respuesta y la calidad del servicio que están llamados a ofrecer y los identifica. Aquí, lo que se valora es, si realmente la institución está orientada al servicio y tiene procesos que favorecen la inclusión y la equidad, respondiendo con apertura ante las necesidades reales de los ciudadanos.

Las evidencias expuestas permiten aseverar que el gobierno electrónico si favorece la creación de valor público; sin embargo, se debe controlar algunos aspectos propios de la gestión como el liderazgo y la cultura institucional pues inadecuadamente ejercidos o implantados no permitirán asegurar que las acciones realizadas estén orientados a las necesidades del ciudadano (Arévalo, 2022). Se

debe tomar en cuenta que el sistema de valores de la sociedad se forma gradualmente, y cada sociedad tiene su propia cultura, su propio sistema de valores dominante. Los valores fundamentales como la honestidad y la justicia se han conservado a lo largo de los siglos y son los valores centrales de la actualidad y son parámetros que cogen los ciudadanos al momento de evaluar la gestión pública para luego atribuirle algún valor público. Los valores de la institución son la cultura invisible, su capa más profunda, el sistema de valores y tradiciones que describen el ambiente de trabajo, que es una condición importante para la satisfacción del personal y la eficiencia en el desempeño y son elementos importantes para que los servidores orienten sus esfuerzos para implementar adecuadamente el gobierno electrónico, pues sus acciones se orientan hacia el bien común de todos.

Asimismo, debe existir un liderazgo que permita instalar una cultura de transparencia y rendición de cuentas, pues es ello lo que legitima y crea el valor público (Sernaqué, 2022), a la vez que se previene el fenómeno de la corrupción en el gobierno (Zendejas, 2023). De hecho, si la gestión implementada a través del gobierno electrónico está exenta de corrupción, entonces existirá más ciudadanos que otorguen valor público. Es que el gobierno electrónico puede prevenir la corrupción porque expone claramente los procedimientos y elimina la toma de decisiones discrecional. Por otro lado, el gobierno electrónico permite rastrear las acciones tomadas por los funcionarios y se pueden registrar las quejas de los ciudadanos, pues su naturaleza brinda acceso abierto a la información, aumenta la transparencia y rendición de cuentas, empoderando así a los ciudadanos para regir sus destinos.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** – Con respecto a la relación entre las variables gobierno electrónico y la generación de valor público en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023, se ha evidenciado significancia estadística menor a 0.05, que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis general, y a partir del resultado del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor $\rho=0.786$, que refiere correlación positiva considerable entre las variables indicadas.
- Segunda.** – Con respecto a la relación entre la variable gobierno electrónico y la dimensión cuenta de valor público en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023, se ha evidenciado significancia estadística menor a 0.05, que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis específica 1, y a partir del resultado del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor $\rho=0.614$, que refiere correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión indicada.
- Tercera.** – Con respecto a la relación entre la variable gobierno electrónico y la dimensión legitimidad-apoyo en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023, se ha evidenciado significancia estadística menor a 0.05, que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis específica 2, y a partir del resultado del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor $\rho=0.604$, que refiere correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión indicada.
- Cuarta.** – Con respecto a la relación entre la variable gobierno electrónico y la dimensión capacidades operativas en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023, se ha evidenciado significancia estadística menor a 0.05, que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis específica 3, y a partir del resultado del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor $\rho=0.660$, que refiere correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión indicada.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. -** Que, considerando los resultados obtenidos en la Municipalidad de Maynas, Loreto, se sugiere a sus autoridades implementar acciones que permitan transitar hacia una nueva gestión pública orientada al gobierno electrónico, asegurando recursos para contar con suficiente tecnología de la información bajo criterios de disponibilidad, interacción y usabilidad de sus plataformas web para que los ciudadanos tengan acceso a la información, en vista que se ha demostrado que ello genera mayor valor público; cabe decir, mayor legitimidad de las acciones realizadas y los resultados obtenidos, de tal modo que se amplíen los niveles de participación ciudadana dentro de un gobierno abierto y sostenido con miras a obtener calidad de vida y desarrollo social.
- Segunda. -** Que, la Municipalidad de Maynas, Loreto, optimice los procesos de gestión digital para mejorar las cuentas de valor público puntualizando aquellos objetivos que se van a orientar la gestión, los recursos disponibles y los que se va a requerir, así como, las capacidades institucionales e individuales para alcanzarla, lo que implica mayor atención de la idoneidad, pertinencia y concordancia de las demandas del ciudadano con las soluciones previstas para resolverlas. Esto podrá conseguirse si la Municipalidad formula sus objetivos atendiendo la demanda ciudadana, evalúa los recursos humanos y logísticos a fin de optimizarlos y realiza reingeniería de los procesos para ampliar su capacidad operativa.
- Tercera. -** Que, los funcionarios de la Municipalidad de Maynas, Loreto, fortalezcan procedimientos e instrumentos para favorecer el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas en los procesos de gestión pública, pues de esa manera se posibilita un mayor juicio social para obtener mayor legitimidad y apoyo de la ciudadanía y con ello, verdadero valor público. Se requiere entonces tener actualizada la información de transparencia además de cuidar que dicha información sea clara y sencilla de comprender; luego de

ello, es necesario implementar una estrategia comunicacional que permita hacer de conocimiento dicha información a la comunidad en general.

Cuarta. - Que, los funcionarios de la Municipalidad de Maynas, Loreto, aseguren eficiencia de la gestión pública definiendo claramente sus procesos, generando recursos y ejecutando actividades para cumplir objetivos atendiendo las demandas del ciudadano vía web, pues brindan reconocimiento de sus capacidades operativas para generar valor público. Los funcionarios deben tener en cuenta que no solo es importante obtener los resultados deseados, sino que además se requiere que dichos resultados, sean reconocidos como tal por los ciudadanos; por lo cual resulta relevante transparentar sus operaciones.

REFERENCIAS

- Abad, L., Llorente, C., Sánchez, M., Viñarás, M., & Pretel, M. (2017). Electronic Government and Online Tasks: Towards the Autonomy and Empowerment of Senior Citizens. *El Profesional de La Información*, 26(1), 34–42. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.04>
- Acevedo, G. (2021). *Gobierno electrónico y atención al ciudadano en el Poder Judicial, Lima 2021* [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Adu, K. K., Patrick, N., Park, E. G., & Adjei, E. (2018). Evaluation of the implementation of electronic government in Ghana. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 23(1), 81–94. <https://doi.org/10.3233/IP-170420>
- Aguilar, I., & Monforte, G. (2018). Servicios públicos del agua, valor público y sostenibilidad: El caso del área metropolitana de Monterrey. *Gestión y Política Pública*, 27(1), 149–179.
- Arévalo, K. J. C. (2022). Transformación digital como proceso generador de valor público para el ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1981-2005. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2725
- Arias, E. (2021). *Modelo de gobierno digital y el valor público en la Municipalidad Provincial de Tayacaja* [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.
- Bannister, F. & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*. 31(1), 119–128.
- Barría, D., González, B. y Araya E. (2017). Democracia electrónica y participación digital. Avances y desafíos. En J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados* (1-36). Infotec.
- Beck, T. & Bozeman, B. (2007). Public Values An Inventory. *Administration & Society*. 39(3), 354–381.
- Benington, J. & Moore, M.H. (2011). *Public Value: Theory and Practice*. Macmillan.

- Bozeman, B. (2007). *Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism*. University Press.
- Brizuela, P., Díaz, M., Aguilera, Y., & Chiroles, M. (2022). Soluciones tecnológicas en ciencia, tecnología e innovación para la soberanía alimentaria y el gobierno electrónico. *Revista Cubana de Educacion Superior*, 41(1), 1–18.
- Bryson, J.M., Crosby, B. & Bloomberget, L. (2014). Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management. *Public Administration Review*, 74(4), 445-456. <https://doi.org/10.1111/puar.12238>
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Seo, D. (2020). Using a design approach to create collaborative governance. *Policy & Politics*, 48(1), 167-189. <https://doi.org/10.1332/030557319X15613696433190>
- Cabana, R., Cortés, H., Contreras, A., & Vargas, F. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Información tecnológica*, 31(2), 103-116. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200103>
- Castillo, E. y Torres, M. (2020). Cumplimiento de metas del programa de incentivos municipales a la mejora de la gestión municipal, en las municipalidades tipo B de la provincia de Arequipa, en el periodo 2014-2017 [Tesis de maestría]. Universidad Continental. Perú.
- Chilet, J. A. (2019). Desarrollo moral y valor público. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (2), 34–44. <https://revista.enap.edu.pe/article/view/3473>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL (2017). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. Un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Naciones Unidas CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222_es.pdf
- Coronado, M. y Estrada, A. (2021). Portales del gobierno electrónico (e-government) y participación ciudadana en América Latina: breve análisis en tiempo de crisis. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, Volumen

<https://www.redalyc.org/journal/6731/673171216017/673171216017.pdf>

- Corrêa, E., Meirelles, F., Tavares, E. C., Cunha, M. A., & Schunk, L. M. (2021). Blockchain in the Amazon: creating public value and promoting sustainability. *Information Technology for Development*, 27(3), 579–598. <https://doi.org/10.1080/02681102.2020.1848772>
- Criado, J. y Gil-García R. (2017). Las tecnologías de información y comunicación en las administraciones contemporáneas. En J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados* (1-36). Infotec.
- Cuevas, I. (2020). La política deportiva y el valor público del deporte. *Encrucijada, Revista Electrónica Del Centro De Estudios En Administración Pública*, (34), 25–43. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2020.34.70175>
- Ferry, L., Ahrens, T., & Khalifa, R. (2018). Public value, institutional logics and practice variation during austerity localism at Newcastle City Council. *Public management review*, 21(1), 96-115. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1462398>
- García, W, & Plasencia, J (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124&lng=es&tlng=es.
- González, N., Baque, E. R., y Proaño, W. P. (2023). Gobierno electrónico. Resultados de prácticas innovadoras en la Gestión Pública. *Avances*, 25(1), 45–62. <http://avances.pinar.cu/index.php/publicaciones/article/view/735/2062>
- Huancas, J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020* [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Jessa, F. & Uys, F.M. 2018. Public value generation: The outcome of an integrated public service system. *Administratio Publica*, 26(1):277-305.
- Karunasena, K. & Deng, H. (2012). Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka. *Government Information Quarterly*. 29(1), 76–84.

- Luna, D., Duarte, A., Picazo, S. y Luna, L. (2015). Digital governance and public value creation at the state level, *Information Polity* 20, 167–182
- Macaya, J. F. M., Ribeiro, M. M., Jereissati, T., dos Reis Lima, C., Cunha, M. A., Gasco-Hernandez, M., Nesti, G., Cucciniello, M., & Gulatee, Y. (2021). *Gendering the digital divide: The use of electronic government services and implications for the digital gender gap. Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 26(2), 131–146. <https://doi.org/10.3233/IP-200307>
- Macías, G. (2022). Gobierno electrónico o gobierno abierto en México: entre el instrumento y un nuevo modelo de gestión pública. *Revista Mexicana de análisis político y administración pública*, XI(21), 53-80. <http://repositorio.ugto.mx/handle/20.500.12059/6626>
- MacLean, D., & Titah, R. (2022). A Systematic Literature Review of Empirical Research on the Impacts of e-Government: A Public Value Perspective. *Public Administration Review*, 82(1), 23–38. <https://doi.org/10.1111/puar.13413>
- Meynhardt, T. (2009). Public Value Inside: What is Public Value Creation? *International Journal of Public Administration*. 32(3), 192–219.
- Mola, J. D., y Reyna, C. (2022). Indicadores de desigualdad y Gobierno Electrónico: revisión sistemática y estado del arte. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas, Nueva Época (GAPP)*, 30, 45–55. <https://doi.org/10.24965/gapp.10987>
- Moore, M (1995). *Creating Public Value. Strategic Management in Government*. Harvard University Press.
- Moore, M (1998). *Gestión Estratégica y Creación de Valor Público en el Sector Público*. Paidós,
- Moore, M. (1995), *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press.
- Moore, M. (2013). *Recognizing Public Value*. Harvard University Press
- Moore, Mark H. (1995), *Creating Public Value. Strategic Management in Government*, Harvard University Press.

- Moreno, G., & Moreno, C. (2022). Gobierno electrónico y degradación medioambiental. *CISTI (Iberian Conference on Information Systems & Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) Proceedings*, 17, 1–6. Madrid.
- Morgeson, F.V. & Mithas, S. (2009). Does E-Government Measure Up to E-Business? Comparing End User Perceptions of U.S. Federal Government and E-Business Web Sites. *Public Administration Review*. 69(4), 740–752.
- Municipalidad Provincial de Maynas (2014). *Plan de Desarrollo Local Concertado con Enfoque Territorial de la Provincia de Maynas para el Periodo 2013-2021*. Municipalidad Provincial de Maynas.
- Nabatchi, T. (2012). Putting the "public" back in public values research: Designing participation to identify and respond to values. *Public Administration Review*, 72(5):699-708
- ONU (2022). *E-Government Survey 2022. The future of digital government*. Departament of Economic and social affairs-ONU.
- Prestol, J. (2020). Los Laboratorios de Innovación: como mecanismo para crear Valor Público. *Revista Centroamericana De Administración Pública*, (78), 162–189. Recuperado a partir de <https://ojs.icap.ac.cr/index.php/RCAP/article/view/129>
- Quispe, H. (2019). Gestión territorial descentralizada orientado a resultados y la creación del valor público en el Gobierno Regional de Lima, 2017 [Tesis doctoral]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32153>
- Qwabe, B. R., & Ojogiwa, O. T. (2022). Exploring the Utility of the Public Value Framework Towards the Strategic Management of the South African Public Service. *Journal of Public Administration (0036-0767)*, 57(2), 344–360.
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista dilemas contemporáneos*, VII(48), 1-16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rodríguez, M., & Campos, F. (2017). La noción de valor público en las radiotelevisiónes públicas europeas: Los casos de Reino Unido, Austria y Alemania. *CISTI (Iberian Conference on Information Systems &*

- Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) Proceedings, 1, 503–509.*
- Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance, 9(22)*, 95-125. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095&lng=es&tlng=pt.
- Rojas, M. (2021). *Incorporación de la implementación del servicio civil como meta dentro del programa de incentivos a la mejora en la gestión municipal y plan de comunicación interna para promover el avance en la implementación de la ley del servicio civil en la Municipalidad Provincial de Maynas* [Tesis de maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Seifert, J. W., & Petersen, R. E. (2017). The Promise of All Things E? Expectations and Challenges of Emergent Electronic Government. *Perspectives on Global Development & Technology, 16(6)*, 193–212.
- Sernaqué, J. (2022). Portal de transparencia y valor público en la Universidad de Huacho [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho.
- Stoker, G. (2006). Public Value Management A New Narrative for Networked Governance? *The American Review of Public Administration, 36(1)*, 41–57.
- Van de Walle, S., Zeibote, Z., Stacenko, S., Muravska, T., & Migchelbrink, K. (2018). Explaining non-adoption of electronic government services by citizens: A study among non-users of public e-services in Latvia. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age, 23(4)*, 399–409. <https://doi.org/10.3233/IP-170069>
- Van der Roest, J.-W., & Dijk, B. (2021). Developing an elite sports’ public value proposition in Northern Netherlands. *European Sport Management Quarterly, 21(5)*, 677–694.
- Villoria, M. & Ramírez-Alujas, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y Política Pública, 22(SPE)*, 69-103.
- Walling, E. y Vaneekhaute, C. (2020). Developing Successful Environmental Decision Support Systems: *Challenges and Best Practices. Journal of Environmental Management, 264*, 1-16.

- Wirtz, B. W., Langer, P. F., & Schmidt, F. W. (2021). Digital Government: Business Model Development For Public Value Creation - A Dynamic Capabilities Based Framework. *Public Administration Quarterly*, 45(3), 232–255. <https://doi.org/10.37808/paq.45.3.2>
- Yu, H., & Robinson, D. G. (2012). The new ambiguity of open government. *UCLA Law Review Discourse*, 59, 178-208.
- Yuan, Q., & Gasco-Hernandez, M. (2021). Open innovation in the public sector: creating public value through civic hackathons. *Public Management Review*, 23(4), 523–544. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1695884>
- Zegarra, W., Olano, D., Lluncor, M., & Cacho, A. (2021). El valor público, característica fundamental en la nueva gestión pública. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 21-30. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.160>.
- Zendejas, R. C. (2023). El gobierno abierto y el gobierno electrónico como factores que inciden favorablemente en el combate a la corrupción en México. *Universita Ciencia*, (30), 61–78. <https://universita.ux.edu.mx/universita-ciencia/article/view/743>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Matriz operacional de la variable 1: Gobierno electrónico.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Gobierno electrónico	Servicio integrado que aprovecha las interrelaciones que existen entre los diferentes servicios públicos en un portal web de ventanilla única para integrar los servicios de los diferentes niveles de gobierno y sus instituciones con el fin de elevar su desempeño; de tal modo que se mejoran la experiencia ciudadana y los procesos de gobernanza a partir de la dotación de servicios en línea, espacios participativos en un entorno de inclusión digital (ONU, 2014)	Variable medida con 26 ítems organizados en las dimensiones: Servicios en línea, Participación electrónica e Inclusión digital; los cuales se responden con una escala Likert de 4 alternativas.	Servicio en línea	<ul style="list-style-type: none"> - Marco institucional - Provisión de servicios - Provisión de contenidos - Tecnología - Participación en línea. 	1 – 10	Escala de medición: Ordinal.	Bajo: [26 – 60] Medio: [61 – 95] Alto: [96 – 130]
			Participación electrónica	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso Al Presupuesto Participativo - Disponibilidad De Datos Gubernamentales - Acceso A Mecanismos De Provisión De Servicios Colaborativos - Acceso A La Toma De Decisiones Políticas - Consultas En Línea. 	11 – 20		
			Inclusión digital	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura Digital - Diseño De La Página Web - Disposición De La Información. 	21 – 26		

Matriz operacional de la variable 2: Valor público.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Valor público	Es el resultado de actividades estratégicamente ejecutadas a través de una cuenta de valor público que sirva de base a las operaciones a ejecutar; pero se debe tomar en cuenta que el valor público no se solo se consigue con los resultados obtenidos, sino además se requiere que los ciudadanos le brinden legitimidad y apoyo (Moore, 2013),	Variable medida con 28 ítems organizados en las dimensiones: Cuenta de valor público Legitimidad y apoyo, Capacidades operativas; los cuales se responden con una escala Likert de cuatro alternativas.	Cuenta de valor público	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de valor - Visión organizacional - Metas estratégicas - Metas de enlace (actividades, productos, resultados) - Actividades que generan resultado 	1 – 10	Escala de medición: Ordinal. Escala de respuestas: Likert de 1 a 4.	Bajo: [28 – 64] Medio: [65 – 103] Alto: [104 – 140]
			Legitimidad y apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones financiamiento - Roles y relaciones - Visibilidad de la legitimidad - Relaciones con el gobierno - Reputación con los medios de comunicación 	11 – 20		
			Capacidades operativas	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad y eficiencia - Integridad financiera - La moral del personal y desarrollo - El aprendizaje organizativo 	21 – 28		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gobierno electrónico

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados a la implementación del gobierno electrónico en el gobierno local de su comunidad. Cada una tiene cuatro opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ítem	1	2	3	4
1	¿Cuál es el grado de importancia de una página web para informar al ciudadano sobre asuntos de la comunidad?	No está obligado	Depende de ellos	La mayoría de las veces está obligada	Está obligado
2	¿Cuál es el grado de utilidad de la página web de la Municipalidad para realizar trámites?	Nada útil	Algo útil	Útil la mayoría de las veces	Muy útil
3	¿Con que frecuencia se realiza trámites administrativos por la página web de la Municipalidad?	Nunca	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
4	¿Cuál es el grado de dificultad para realizar pago de tasas por la página web?	Muy difícil	Difícil	Fácil	Muy fácil
5	¿Cómo son los contenidos de la página web de la Municipalidad?	Nada interesante	Poco interesante	Interesante	Muy interesante
6	¿Cuál es el nivel de actualización de los contenidos de la página web de la Municipalidad?	Desactualizados	Algo desactualizados	Actualizados la mayor parte	Totalmente actualizados
7	¿Cómo es el ingreso a la página web de la Municipalidad?	Lento	Algo lento	Algo rápido	Rápido
8	¿Cuán amigable es el acceso a la página web de la Municipalidad?	Compleja	Algo compleja	Algo sencilla	Sencilla
9	¿Puede enviar comentarios, sugerencias o quejas por la página web de la Municipalidad?	Nunca se puede	Pocas veces se puede	La mayoría de las veces se puede	Siempre se puede
10	¿Puede acceder a comentarios, sugerencias o quejas de otros ciudadanos por la página web de la Municipalidad?	No es posible	Pocas veces se puede	La mayoría de las veces se puede	Siempre se puede
11	¿Con que frecuencia se puede acceder a los temas del presupuesto participativo por la página web de la Municipalidad?	Nunca se puede	Pocas veces se puede	La mayoría de las veces se puede	Siempre se puede
12	¿Con que frecuencia se puede acceder al avance del presupuesto participativo por la página web de la Municipalidad?	Nunca se puede	Pocas veces se puede	La mayoría de las veces se puede	Siempre se puede

13	¿Con que frecuencia otras webs gubernamentales por la página web de la Municipalidad	Nunca se puede	Pocas veces se puede	La mayoría de las veces se puede	Siempre se puede
14	¿Con que frecuencia se puede acceder a información sobre cualquier tema del Estado por la página web de la Municipalidad?	Nunca se puede	Pocas veces se puede	La mayoría de las veces se puede	Siempre se puede
15	¿Con frecuencia permite la página web de la Municipalidad acceder a foros colaborativos entre ciudadanos?	Nunca permite	Pocas veces permite	La mayoría de las veces permite	Siempre permite
16	¿Con qué frecuencia la página web de la Municipalidad mantener comunicación en línea con otros ciudadanos?	Nunca permite	Pocas veces permite	La mayoría de las veces permite	Siempre permite
17	¿Puede compartir iniciativas para mejorar la gestión del territorio a través de la página web?	Nunca se puede	Pocas veces se puede	La mayoría de las veces se puede	Siempre se puede
18	¿Puede participar en la toma de decisiones que se hacen a nivel de gestión a través de la página web?	Nunca se puede	Pocas veces se puede	La mayoría de las veces se puede	Siempre se puede
19	¿Tiene la página web aplicaciones que permiten recibir orientación en línea?	No tiene	Pocas veces la tiene	Muchas veces la tiene	Siempre la tiene
20	¿Tiene la Municipalidad personal permanente que responden las consultas realizadas por el ciudadano a través de la página web?	No tiene	Pocas veces la tiene	Muchas veces la tiene	Siempre la tiene
21	¿Tiene recursos suficientes para acceder a la página web por cualquier tipo de dispositivo?	No tengo	Pocas veces la tengo	Muchas veces la tengo	Siempre la tengo
22	¿Cómo está la infraestructura digital de la Municipalidad?	Nada operativa	Poco operativa	La mayoría de las veces operativa	Operativa totalmente
23	¿Permite el diseño de la página web de la Municipalidad usarla sin problemas?	Nunca lo permite	Pocas veces lo permite	La mayoría de las veces lo permite	Siempre lo permite
24	¿Cómo es el diseño de la página web de la Municipalidad?	Muy aburrido	Algo aburrido	Algo atractivo	Muy atractivo
25	¿Cómo es la información contenida en la página web de la Municipalidad?	Muy desorganizada	Algo desorganizada	Algo organizada	Muy organizada
26	¿Cómo está dispuesta información de la página web de la Municipalidad?	Mal, porque no se puede usar	Mal porque requiere mucho esfuerzo usarla	Bien pero su uso es con cierta dificultad	Bien, porque permite un uso intuitivo y sin problemas

Cuestionario de valor público

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados al valor público generado por el gobierno local de su comunidad. Cada una tiene cuatro opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N	Ítem	1	2	3	4
1	¿Cuál es la cantidad de valor que genera la Municipalidad para mejorar la calidad de vida de sus contribuyentes?	Ningún valor	Poco valor	Moderado valor	Mucho valor
2	¿Cuánto valor genera con los recursos disponibles de la Municipalidad para satisfacer las necesidades del ciudadano?	Ningún valor	Poco valor	Moderado valor	Mucho valor
3	¿Cómo es la visión de la Municipalidad para ser una ciudad moderna?	Baja visión	Mediana visión	Alta visión	Muy alta visión
4	¿Cómo cree que es la visión de la Municipalidad para articular zonas marginales y urbanas?	Baja visión	Mediana visión	Alta visión	Muy alta visión
5	¿Cómo son las metas estratégicas de la Municipalidad?	Muy Deficientes	Malas	Buenas	Excelentes
6	¿Cuántos trabajos de la Municipalidad son realmente necesarios a las metas que realmente la comunidad necesita?	Muy poco	Algunos	Varios	Muchos
7	¿Cuántas actividades realiza la Municipalidad para mejorar la ciudad?	Muy poco	Algunos	Varios	Muchos
8	¿Cuánto resultado de su plan de gobierno presenta la Municipalidad?	Muy poco	Algunos	Varios	Muchos
9	¿Cuántas actividades realizadas por la Municipalidad responden a las necesidades de los ciudadanos?	Muy poco	Algunos	Varios	Muchos
10	¿Cuántas de las obras que realiza la Municipalidad cubren las demandas requeridas para mejorar la ciudad?	Muy poco	Algunos	Varios	Muchos
11	¿Cuántas obras realiza la Municipalidad para mejorar nuestra calidad de vida?	Muy poco	Algunos	Varios	Muchos
12	¿Hay recursos en la Municipalidad para satisfacer las necesidades de servicio de los ciudadanos?	Muy poco recurso	Algo de recurso	Varios recursos	Mucho recurso
13	¿Considera que la Municipalidad usa sus recursos solo para fines públicos?	Poca frecuencia	Algunas veces	La mayoría de las veces	Mucha frecuencia
14	¿Considera que la Municipalidad tiene presupuesto para financiar todas sus actividades?	Poca frecuencia	Algunas veces	La mayoría de las veces	Mucha frecuencia
15	¿Cumple la Municipalidad el rol por el cual existe?	Ninguna vez	Pocas veces	La mayoría de las veces	Todas las veces
16	¿Cómo es el contacto que establece la Municipalidad con sus ciudadanos?	Indiferente	Poco contacto	Moderado contacto	Participativa

17	¿Qué valor atribuye la ciudadanía al trabajo que realiza la Municipalidad?	Ningún valor	Poco valor	Moderado valor	Mucho valor
18	¿Cómo es el compromiso que la ciudadanía establece con la Municipalidad?	Indiferente	Poco compromiso	Moderado compromiso	Bastante compromiso
19	¿Cómo son las relaciones entre la Municipalidad y los ciudadanos?	Muy malas	Malas	Buenas	Muy Buenas
20	¿Cómo son las convocatorias a la ciudadanía que realiza la Municipalidad?	No hay respuesta	Poca respuesta	Algo de respuesta	Buena respuesta
21	¿Cómo es la información que brinda la municipalidad?	Engañoso	Poco engañoso	Poco confiable	Confiable
22	¿Cómo son los canales de comunicación que usa la Municipalidad?	Ineficaces	Poco ineficaces	Algo eficaz	Eficaces
23	¿Cómo es la producción de la Municipalidad?	Improductiva	Poco productiva	Algo productiva	Productiva
24	¿Cómo es la eficiencia de la Municipalidad?	Ineficiente	Poco ineficiente	eficiente	Muy eficiente
25	¿Existe actos de corrupción en la Municipalidad?	Nada	Pocas veces	La mayoría de las veces	Totalmente
26	¿Cómo es el uso de los fondos públicos en la Municipalidad?	Uso irresponsable	Poco irresponsable	Responsable la mayoría de las veces	Uso responsable
27	¿Cómo es la atención del personal en la Municipalidad?	Nada de calidad	Algo de calidad	De calidad	De mucha calidad
28	¿Cómo es la motivación de los servidores de la Municipalidad?	Nada de motivación	Algo de motivación	La mayoría motivados	Mucha motivación
29	¿A dónde conduce los cambios de gestión que realiza la Municipalidad?	A retroceder	Pocos cambios llevan a mejorar	La mayoría de los cambios produce mejora	A mejorar siempre
30	¿Cuánto aprendizaje genera los procesos establecidos por la municipalidad?	Ningún aprendizaje	Poco aprendizaje	Algo de aprendizaje	Mucho aprendizaje

Anexo 3. Consentimiento Informado

Investigación: El gobierno electrónico y la generación de valor público en la municipalidad de Maynas, Loreto ,2023

Autora: Alarcon Diaz María Isabel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gobierno electrónico y la generación del valoren la Municipalidad de Maynas, Loreto,2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la generación de valor público en la Municipalidad de Maynas,Loreto,2023 Esta investigación es desarrollada por una estudiante de la Escuela de Posgrado, Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación le compartimos el siguiente procedimiento:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación mencionada.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará virtualmente. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria

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 no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar a la investigadora Alarcón Diaz María Isabel email: m.alarcondiaz@gmail.com.

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4 . Autorización para aplicación del instrumento firmado

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Iquitos, 14 de julio del 2023

CARTA N° 067 -2023-GM-MPM.

Señor (a):
ALARCÓN DIAZ MARIA ISABEL
Ciudad.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN
REFERENCIA : Expediente Administrativo Mesa de Partes N° 025864

Es grato dirigirme a usted para hacer llegar un cordial saludo, y al mismo tiempo dar respuesta a la carta N° 098-2023-UCV-VA-EPG-FOOL, la misma que ha sido aceptada por esta Entidad; en ese sentido, con la finalidad de poder realizar su investigación de mejor manera, se le indica que las coordinaciones correspondientes para el trabajo que usted va a realizar, lo hará con el Jefe de la Oficina de Cooperación Técnica de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
MAYNAS
Región Amazonas

ECON. J. M. SANTOS GARCÍA MIMBELA
Jefe de Oficina Municipal

Cic
Archivo
DC/RARR
YLA SEC

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Iquitos, 14 de julio del 2023

CARTA N° 067 -2023-GM-MPM.

Señor (a):
ALARCÓN DIAZ MARIA ISABEL
Ciudad.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN
REFERENCIA : Expediente Administrativo Mesa de Partes N° 025864

Es grato dirigirme a usted para hacer llegar un cordial saludo, y al mismo tiempo dar respuesta a la carta N° 098-2023-UCV-VA-EPG-FOOL, la misma que ha sido aceptada por esta Entidad; en ese sentido, con la finalidad de poder realizar su investigación de mejor manera, se le indica que las coordinaciones correspondientes para el trabajo que usted va a realizar, lo hará con el Jefe de la Oficina de Cooperación Técnica de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
MAYNAS
"El primer destino"
ECON. **NIPTARLOS GARCIA MINOCHA**
Jefe Municipal

CC
Achoo
DC/RAH
MA/SIC



Anexo 5. Matriz de evaluación de experto

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de gobierno electrónico**” .y “**Cuestionario de valor público**” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Rolando Urbina Aldonaire		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gerente de desarrollo Económico		
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital del Pimentel		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Gestión Pública		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gobierno electrónico
Autora:	Alarcón Díaz, María Isabel. (2023)
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Individual y grupal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre los servicios vía web que brinda una municipalidad.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

GOBIERNO ELECTRONICO

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno electrónico (ONU, 2022)	Servicio en línea.	Se refiere a la gestión de diversos trámites utilizando páginas web de las instituciones públicas, beneficiando al ciudadano por que se reducen costos y tiempos. Para su descripción se considera el marco institucional, la provisión de servicios, provisión de contenidos, tecnología y participación en línea.



	Participación electrónica.	Se refiere a la gestión de las consultas de los ciudadanos en diversos temas y servicios, además de la atención de quejas y sugerencias con miras a mejorarlas. Para su descripción se considera acceso al presupuesto participativo, disponibilidad de datos gubernamentales, acceso a mecanismos de provisión de servicios colaborativos, acceso a la toma de decisiones políticas, consultas en línea.
	Inclusión digital.	Se refiere a acciones destinadas a facilitar el acceso a la información. Para su descripción se considera la infraestructura digital, diseño de la página web y disposición de la información.

VALOR PUBLICO

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Valor publico (More, 2013)	Cuenta de valor público.	Se refiere al establecimiento del propósito de la institución pública y los recursos para conseguir operarla; se desprende como promesa hecha a la ciudadanía en términos de objetivos institucionales y orientación de las actividades asociadas para alcanzarla. Por tanto, la cuenta de valor público se constituye a partir de la definición del problema a resolver (demanda del ciudadano) y la solución prevista para ello.
	Legitimidad y apoyo.	Se puede haber definido la intervención pública, identificado las necesidades de las operaciones y evaluado la capacidad organizacional, pero ello no asegura valor público, se requiere superar la expectativa del ciudadano pues el interés público requiere de decisión social y el ciudadano es quien la otorga.
	Capacidades operacionales.	Consiste en la identificación (definir servicio y proceso), generación (recursos humanos y financieros para operar) y despliegue de las capacidades operativas (ejecución de actividades) necesarias para crear el valor público definido; es decir, para la implementación de las actividades que constituyen las intervenciones públicas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico elaborado por María Isabel Alarcón en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	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



CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.		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 incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado 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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable : Gobierno Electrónico

- Primera dimensión: Servicio en línea
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre los servicios en línea de la municipalidad a la que pueden acceder.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco institucional	¿Está obligado la Municipalidad a tener una página web para informar al ciudadano sobre asuntos de la comunidad?	4	4	4	
	¿Qué tan útil es la página web de la Municipalidad para hacer trámites?	4	4	4	
Provisión de servicios	¿Puede hacer trámites administrativos por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Puede hacer pago de tasas directamente por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Provisión de contenidos	¿Cómo son los contenidos de la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo están los contenidos de la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Tecnología	¿Cómo es el ingreso a la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo está construida la página web de la Municipalidad?	4		4	
Participación en línea.	¿Puede enviar comentarios, sugerencias o quejas por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Puede acceder a comentarios, sugerencias o quejas de otros ciudadanos por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Participación electrónica
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre las opciones que permiten la página web de la municipalidad para participar en la gestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso Al Presupuesto Participativo	¿Puede ver temas del presupuesto participativo por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Puede ver cómo va el avance del presupuesto participativo por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Disponibilidad De Datos Gubernamentales	¿Puede entrar a otras webs gubernamentales por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Puede acceder a información sobre cualquier tema del Estado por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Acceso A Mecanismos De Provisión De Servicios Colaborativos	¿Permite la página web de la Municipalidad acceder a foros colaborativos entre ciudadanos?	4	4	4	
	¿Permite la página web de la Municipalidad mantener comunicación en línea con otros ciudadanos?	4	4	4	

Acceso A La Toma De Decisiones Políticas	¿Puede compartir iniciativas para mejorar la gestión del territorio a través de la página web?	4	4	4	
	¿Puede participar en la toma de decisiones que se hacen a nivel de gestión a través de la página web?	4	4	4	
Consultas En Línea.	¿Tiene la página web aplicaciones que permiten recibir orientación en línea?	4	4	4	
	¿Tiene la Municipalidad personal permanente que responden las consultas realizadas por el ciudadano a través de la página web?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Inclusión digital.
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el acceso a la página web de la municipalidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura digital	¿Tiene recursos suficientes para acceder a la página web por cualquier tipo de dispositivo?	4	4	4	
	¿Cómo está la infraestructura digital de la Municipalidad?	4	4	4	
Diseño de la página web	¿Permite el diseño de la página web de la Municipalidad usarla sin problemas?	4	4	4	
	¿Cómo es el diseño de la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Disposición de la información.	¿Cómo es la información contenida en la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo está dispuesta información de la página web de la Municipalidad?	4	4	4	

Variable : Gobierno digital

- Primera dimensión: Cuenta de valor público
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el establecimiento de propósito de la institución pública y los recursos que tiene para conseguir operarla.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Creación de valor	¿Cuál es la cantidad de valor que genera la Municipalidad para mejorar la calidad de vida?	4	4	4	
	¿Con los recursos disponibles de la Municipalidad cuanto valor genera para satisfacer las necesidades del ciudadano?	4	4	4	
Visión organizacional	¿Cómo es la visión de la Municipalidad para ser una ciudad moderna?	4	4	4	
	¿Cómo es la visión de la Municipalidad para articular zonas marginales y urbanas?	4	4	4	
Metas estratégicas	¿Cómo son las metas estratégicas de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cuántos trabajos de la Municipalidad que apuntan a metas que realmente la comunidad necesita?	4	4	4	

Metas de enlace (actividades, productos, resultados)	¿Cuántas actividades realiza la Municipalidad para mejorar la ciudad?	4	4	4	
	¿Cuánto resultado de su plan de gobierno presenta la Municipalidad?	4	4	4	
Actividades que generan resultado	¿Cuántas actividades realizadas por la Municipalidad responden a las necesidades de los ciudadanos?	4	4	4	
	¿Cuántas obras que realiza la Municipalidad cubren las demandas requeridas para mejorar la ciudad?	4	4	4	
Creación de valor	¿Cuántas realiza la Municipalidad para mejorar nuestra calidad de vida?	4	4	4	
	¿Hay recursos en la Municipalidad para satisfacer las necesidades de servicio de los ciudadanos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Legitimidad y apoyo
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el cumplimiento de sus expectativas de la intervención pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones financiamiento	¿Considera que la Municipalidad usa sus recursos solo para fines públicos?	4	4	4	
	¿Considera que la Municipalidad tiene financiado sus actividades?	4	4	4	
Roles y relaciones	¿Cumple la Municipalidad el rol por el cual existe?	4	4	4	
	¿Cómo es el contacto que establece la Municipalidad con sus ciudadanos?	4	4	4	
Visibilidad de la legitimidad	¿Qué valor atribuye la ciudadanía al trabajo que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo es el compromiso que la ciudadanía establece con la Municipalidad?	4	4	4	
Relaciones con el gobierno	¿Cómo son las relaciones entre la Municipalidad y los ciudadanos?	4	4	4	
	¿Cómo son las convocatorias a la ciudadanía que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
Reputación con los medios de comunicación	¿Cómo es la información que brinda la municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo son los canales de comunicación que usa la Municipalidad?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidades operacionales.
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el despliegue de las capacidades operativas de la municipalidad para generar valor público.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad y eficiencia	¿Cómo es la producción de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo es la eficiencia de la Municipalidad?	4	4	4	
Integridad financiera	¿Existe corrupción en la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo es el uso de los fondos públicos en la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo es la atención del personal en la Municipalidad?	4	4	4	



La moral del personal y desarrollo	¿Cómo es la motivación de los servidores de la Municipalidad?	4	4	4	
El aprendizaje organizativo	¿A dónde conduce los cambios de gestión que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cuánto aprendizaje genera los procesos establecidos por la municipalidad?	4	4	4	

Firma DNI 16639970



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de gobierno electrónico” y “Cuestionario de valor público” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Aurelia Saavedra Anampa		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Desarrollo de Implementación de Infraestructura Educativa		
Institución donde labora:	Ministerio de Educación		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Gestión Pública		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gobierno electrónico
Autora:	Alarcón Díaz, María Isabel. (2023)
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Individual y grupal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre los servicios vía web que brinda una municipalidad.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

GOBIERNO ELECTRONICO

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno electrónico (ONU, 2022)	Servicio en línea.	Se refiere a la gestión de diversos trámites utilizando páginas web de las instituciones públicas, beneficiando al ciudadano por que se reducen costos y tiempos. Para su descripción se considera el marco institucional, la provisión de servicios, provisión de contenidos, tecnología y participación en línea.
	Participación electrónica.	Se refiere a la gestión de las consultas de los ciudadanos en diversos temas y servicios, además de la atención de quejas y sugerencias con miras a mejorarlas. Para su descripción



		se considera acceso al presupuesto participativo, disponibilidad de datos gubernamentales, acceso a mecanismos de provisión de servicios colaborativos, acceso a la toma de decisiones políticas, consultas en línea.
	Inclusión digital.	Se refiere a acciones destinadas a facilitar el acceso a la información. Para su descripción se considera la infraestructura digital, diseño de la página web y disposición de la información.

VALOR PUBLICO

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Valor publico (More, 2013)	Cuenta de valor público.	Se refiere al establecimiento del propósito de la institución pública y los recursos para conseguir operarla; se desprende como promesa hecha a la ciudadanía en términos de objetivos institucionales y orientación de las actividades asociadas para alcanzarla. Por tanto, la cuenta de valor público se constituye a partir de la definición del problema a resolver (demanda del ciudadano) y la solución prevista para ello.
	Legitimidad y apoyo.	Se puede haber definido la intervención pública, identificado las necesidades de las operaciones y evaluado la capacidad organizacional, pero ello no asegura valor público, se requiere superar la expectativa del ciudadano pues el interés público requiere de decisión social y el ciudadano es quien la otorga.
	Capacidades operacionales.	Consiste en la identificación (definir servicio y proceso), generación (recursos humanos y financieros para operar) y despliegue de las capacidades operativas (ejecución de actividades) necesarias para crear el valor público definido; es decir, para la implementación de las actividades que constituyen las intervenciones públicas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico elaborado por María Isabel Alarcón 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	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.



decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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 incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado 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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable : Gobierno Electrónico

- Primera dimensión: Servicio en línea
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre los servicios en línea de la municipalidad a la que pueden acceder.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco institucional	¿Está obligado la Municipalidad a tener una página web para informar al ciudadano sobre asuntos de la comunidad?	4	4	4	
	¿Qué tan útil es la página web de la Municipalidad para hacer trámites?	4	4	4	
Provisión de servicios	¿Puede hacer trámites administrativos por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Puede hacer pago de tasas directamente por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Provisión de contenidos	¿Cómo son los contenidos de la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo están los contenidos de la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Tecnología	¿Cómo es el ingreso a la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo está construida la página web de la Municipalidad?	4		4	
Participación en línea.	¿Puede enviar comentarios, sugerencias o quejas por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Puede acceder a comentarios, sugerencias o quejas de otros ciudadanos por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Participación electrónica
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre las opciones que permiten la página web de la municipalidad para participar en la gestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso Al Presupuesto Participativo	¿Puede ver temas del presupuesto participativo por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Puede ver cómo va el avance del presupuesto participativo por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Disponibilidad De Datos Gubernamentales	¿Puede entrar a otras webs gubernamentales por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Puede acceder a información sobre cualquier tema del Estado por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Acceso A Mecanismos De Provisión De Servicios Colaborativos	¿Permite la página web de la Municipalidad acceder a foros colaborativos entre ciudadanos?	4	4	4	
	¿Permite la página web de la Municipalidad mantener comunicación en línea con otros ciudadanos?	4	4	4	

Acceso A La Toma De Decisiones Políticas	¿Puede compartir iniciativas para mejorar la gestión del territorio a través de la página web?	4	4	4	
	¿Puede participar en la toma de decisiones que se hacen a nivel de gestión a través de la página web?	4	4	4	
Consultas En Línea.	¿Tiene la página web aplicaciones que permiten recibir orientación en línea?	4	4	4	
	¿Tiene la Municipalidad personal permanente que responden las consultas realizadas por el ciudadano a través de la página web?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Inclusión digital.
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el acceso a la página web de la municipalidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura digital	¿Tiene recursos suficientes para acceder a la página web por cualquier tipo de dispositivo?	4	4	4	
	¿Cómo está la infraestructura digital de la Municipalidad?	4	4	4	
Diseño de la página web	¿Permite el diseño de la página web de la Municipalidad usarla sin problemas?	4	4	4	
	¿Cómo es el diseño de la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Disposición de la información.	¿Cómo es la información contenida en la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo está dispuesta información de la página web de la Municipalidad?	4	4	4	

Variable : Gobierno digital

- Primera dimensión: Cuenta de valor público
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el establecimiento de propósito de la institución pública y los recursos que tiene para conseguir operarla.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Creación de valor	¿Cuál es la cantidad de valor que genera la Municipalidad para mejorar la calidad de vida?	4	4	4	
	¿Con los recursos disponibles de la Municipalidad cuanto valor genera para satisfacer las necesidades del ciudadano?	4	4	4	
Visión organizacional	¿Cómo es la visión de la Municipalidad para ser una ciudad moderna?	4	4	4	
	¿Cómo es la visión de la Municipalidad para articular zonas marginales y urbanas?	4	4	4	
Metas estratégicas	¿Cómo son las metas estratégicas de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cuántos trabajos de la Municipalidad que apuntan a metas que realmente la comunidad necesita?	4	4	4	

Metas de enlace (actividades, productos, resultados)	¿Cuántas actividades realiza la Municipalidad para mejorar la ciudad?	4	4	4	
	¿Cuánto resultado de su plan de gobierno presenta la Municipalidad?	4	4	4	
Actividades que generan resultado	¿Cuántas actividades realizadas por la Municipalidad responden a las necesidades de los ciudadanos?	4	4	4	
	¿Cuántas obras que realiza la Municipalidad cubren las demandas requeridas para mejorar la ciudad?	4	4	4	
Creación de valor	¿Cuántas realiza la Municipalidad para mejorar nuestra calidad de vida?	4	4	4	
	¿Hay recursos en la Municipalidad para satisfacer las necesidades de servicio de los ciudadanos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Legitimidad y apoyo
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el cumplimiento de sus expectativas de la intervención pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones financiamiento	¿Considera que la Municipalidad usa sus recursos solo para fines públicos?	4	4	4	
	¿Considera que la Municipalidad tiene financiado sus actividades?	4	4	4	
Roles y relaciones	¿Cumple la Municipalidad el rol por el cual existe?	4	4	4	
	¿Cómo es el contacto que establece la Municipalidad con sus ciudadanos?	4	4	4	
Visibilidad de la legitimidad	¿Qué valor atribuye la ciudadanía al trabajo que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo es el compromiso que la ciudadanía establece con la Municipalidad?	4	4	4	
Relaciones con el gobierno	¿Cómo son las relaciones entre la Municipalidad y los ciudadanos?	4	4	4	
	¿Cómo son las convocatorias a la ciudadanía que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
Reputación con los medios de comunicación	¿Cómo es la información que brinda la municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo son los canales de comunicación que usa la Municipalidad?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidades operacionales.
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el despliegue de las capacidades operativas de la municipalidad para generar valor público.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad y eficiencia	¿Cómo es la producción de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo es la eficiencia de la Municipalidad?	4	4	4	
Integridad financiera	¿Existe corrupción en la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo es el uso de los fondos públicos en la Municipalidad?	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La moral del personal y desarrollo	¿Cómo es la motivación de los servidores de la Municipalidad?	4	4	4	
El aprendizaje organizativo	¿A dónde conduce los cambios de gestión que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cuánto aprendizaje genera los procesos establecidos por la municipalidad?	4	4	4	

Firma
DNI 16639970



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de valor público**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	José Antonio Galindo Heredia		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Administración		
Institución donde labora:	Universidad Privada cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Administración		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de valor público
Autora:	Alarcón Diaz, María Isabel. (2023)
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Individual y grupal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el valor atribuido a la capacidad operativa del gobierno local.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Valor público (More, 2013)	Cuenta de valor público.	Se refiere al establecimiento del propósito de la institución pública y los recursos para conseguir operarla; se desprende como promesa hecha a la ciudadanía en términos de objetivos institucionales y orientación de las actividades asociadas para alcanzarla. Por tanto, la cuenta de valor público se constituye a partir de la definición del problema a resolver (demanda del ciudadano) y la solución prevista para ello.



	Legitimidad y apoyo.	Se puede haber definido la intervención pública, identificado las necesidades de las operaciones y evaluado la capacidad organizacional, pero ello no asegura valor público, se requiere superar la expectativa del ciudadano pues el interés público requiere de decisión social y el ciudadano es quien la otorga.
	Capacidades operacionales.	Consiste en la identificación (definir servicio y proceso), generación (recursos humanos y financieros para operar) y despliegue de las capacidades operativas (ejecución de actividades) necesarias para crear el valor público definido; es decir, para la implementación de las actividades que constituyen las intervenciones públicas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de valor público elaborado por María Isabel Alarcón 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 incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado 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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable : Gobierno Electrónico

- Primera dimensión: Servicio en línea
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre los servicios en línea de la municipalidad a la que pueden acceder.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco institucional	¿Está obligado la Municipalidad a tener una página web para informar al ciudadano sobre asuntos de la comunidad?	4	4	4	
	¿Qué tan útil es la página web de la Municipalidad para hacer trámites?	4	4	4	
Provisión de servicios	¿Puede hacer trámites administrativos por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Puede hacer pago de tasas directamente por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Provisión de contenidos	¿Cómo son los contenidos de la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo están los contenidos de la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Tecnología	¿Cómo es el ingreso a la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo está construida la página web de la Municipalidad?	4		4	
Participación en línea.	¿Puede enviar comentarios, sugerencias o quejas por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Puede acceder a comentarios, sugerencias o quejas de otros ciudadanos por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Participación electrónica
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre las opciones que permiten la página web de la municipalidad para participar en la gestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso Al Presupuesto Participativo	¿Puede ver temas del presupuesto participativo por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Puede ver cómo va el avance del presupuesto participativo por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Disponibilidad De Datos Gubernamentales	¿Puede entrar a otras webs gubernamentales por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Puede acceder a información sobre cualquier tema del Estado por la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Acceso A Mecanismos De Provisión De Servicios Colaborativos	¿Permite la página web de la Municipalidad acceder a foros colaborativos entre ciudadanos?	4	4	4	
	¿Permite la página web de la Municipalidad mantener comunicación en línea con otros ciudadanos?	4	4	4	

Acceso A La Toma De Decisiones Políticas	¿Puede compartir iniciativas para mejorar la gestión del territorio a través de la página web?	4	4	4	
	¿Puede participar en la toma de decisiones que se hacen a nivel de gestión a través de la página web?	4	4	4	
Consultas En Línea.	¿Tiene la página web aplicaciones que permiten recibir orientación en línea?	4	4	4	
	¿Tiene la Municipalidad personal permanente que responden las consultas realizadas por el ciudadano a través de la página web?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Inclusión digital.
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el acceso a la página web de la municipalidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura digital	¿Tiene recursos suficientes para acceder a la página web por cualquier tipo de dispositivo?	4	4	4	
	¿Cómo está la infraestructura digital de la Municipalidad?	4	4	4	
Diseño de la página web	¿Permite el diseño de la página web de la Municipalidad usarla sin problemas?	4	4	4	
	¿Cómo es el diseño de la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
Disposición de la información.	¿Cómo es la información contenida en la página web de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo está dispuesta información de la página web de la Municipalidad?	4	4	4	

Variable : Gobierno digital

- Primera dimensión: Cuenta de valor público
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el establecimiento de propósito de la institución pública y los recursos que tiene para conseguir operarla.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Creación de valor	¿Cuál es la cantidad de valor que genera la Municipalidad para mejorar la calidad de vida?	4	4	4	
	¿Con los recursos disponibles de la Municipalidad cuanto valor genera para satisfacer las necesidades del ciudadano?	4	4	4	
Visión organizacional	¿Cómo es la visión de la Municipalidad para ser una ciudad moderna?	4	4	4	
	¿Cómo es la visión de la Municipalidad para articular zonas marginales y urbanas?	4	4	4	
Metas estratégicas	¿Cómo son las metas estratégicas de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cuántos trabajos de la Municipalidad que apuntan a metas que realmente la comunidad necesita?	4	4	4	

Metas de enlace (actividades, productos, resultados)	¿Cuántas actividades realiza la Municipalidad para mejorar la ciudad?	4	4	4	
	¿Cuánto resultado de su plan de gobierno presenta la Municipalidad?	4	4	4	
Actividades que generan resultado	¿Cuántas actividades realizadas por la Municipalidad responden a las necesidades de los ciudadanos?	4	4	4	
	¿Cuántas obras que realiza la Municipalidad cubren las demandas requeridas para mejorar la ciudad?	4	4	4	
Creación de valor	¿Cuántas realiza la Municipalidad para mejorar nuestra calidad de vida?	4	4	4	
	¿Hay recursos en la Municipalidad para satisfacer las necesidades de servicio de los ciudadanos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Legitimidad y apoyo
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el cumplimiento de sus expectativas de la intervención pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones financiamiento	¿Considera que la Municipalidad usa sus recursos solo para fines públicos?	4	4	4	
	¿Considera que la Municipalidad tiene financiado sus actividades?	4	4	4	
Roles y relaciones	¿Cumple la Municipalidad el rol por el cual existe?	4	4	4	
	¿Cómo es el contacto que establece la Municipalidad con sus ciudadanos?	4	4	4	
Visibilidad de la legitimidad	¿Qué valor atribuye la ciudadanía al trabajo que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo es el compromiso que la ciudadanía establece con la Municipalidad?	4	4	4	
Relaciones con el gobierno	¿Cómo son las relaciones entre la Municipalidad y los ciudadanos?	4	4	4	
	¿Cómo son las convocatorias a la ciudadanía que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
Reputación con los medios de comunicación	¿Cómo es la información que brinda la municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo son los canales de comunicación que usa la Municipalidad?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidades operacionales.
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre el despliegue de las capacidades operativas de la municipalidad para generar valor público.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad y eficiencia	¿Cómo es la producción de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo es la eficiencia de la Municipalidad?	4	4	4	
Integridad financiera	¿Existe corrupción en la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo es el uso de los fondos públicos en la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo es la atención del personal en la Municipalidad?	4	4	4	



La moral del personal y desarrollo	¿Cómo es la motivación de los servidores de la Municipalidad?	4	4	4	
El aprendizaje organizativo	¿A dónde conduce los cambios de gestión que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Cuánto aprendizaje genera los procesos establecidos por la municipalidad?	4	4	4	

José Antonio GALINDO HEREDIA
DNI: 43251422

Anexo 7 . Cálculo de la muestra

Se determina la muestra con 214 usuarios de la Municipalidad de Maynas, Loreto, los cuales fueron calculados con la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 p_1}{E^2(N - 1) + Z^2 p}$$

Dónde:

n= Numero de la muestra

z = Puntuación z con significancia de 0.05= 1,96

p= Probabilidad de ocurrencia= 0,5

q= Probabilidad de no ocurrencia= 0,5

e= Nivel de significancia= 0,05

N= Población= 480

Anexo 8 . Resultado de Confiabilidad

Cuestionario de gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	26

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	69,0909	147,896	,288	,851
Item2	68,9091	147,039	,361	,849
Item3	68,9545	148,807	,282	,851
Item4	69,1818	141,775	,539	,843
Item5	69,0455	143,474	,486	,845
Item6	69,0000	144,476	,452	,846
Item7	68,5909	140,253	,619	,840
Item8	69,1364	150,695	,205	,854
Item9	69,0455	148,522	,318	,850
Item10	68,7273	145,636	,420	,847
Item11	69,2273	147,994	,327	,850
Item12	68,9545	147,760	,344	,849
Item13	69,0909	149,991	,236	,853
Item14	69,5455	146,069	,445	,846
Item15	69,0455	147,474	,325	,850
Item16	69,0455	145,760	,393	,848
Item17	68,9545	143,665	,469	,845
Item18	69,1364	148,981	,273	,852
Item19	69,4091	142,634	,527	,843
Item20	68,7273	140,494	,641	,840
Item21	69,0455	145,569	,401	,848
Item22	69,5909	155,301	,032	,858
Item23	69,2273	145,708	,423	,847
Item24	69,0455	140,998	,588	,841
Item25	68,6818	142,323	,500	,844
Item26	69,0455	147,284	,332	,850



Cuestionario de valor público

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	28

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	74,1364	179,361	-,149	,857
Item2	73,9545	164,141	,408	,840
Item3	73,9545	173,855	,059	,850
Item4	73,2273	165,422	,409	,840
Item5	73,6818	167,561	,284	,843
Item6	73,5455	163,117	,400	,840
Item7	73,8182	168,632	,245	,845
Item8	74,4545	173,784	,158	,846
Item9	73,8182	161,013	,435	,839
Item10	73,5000	162,833	,488	,837
Item11	73,8636	165,361	,348	,842
Item12	73,5909	157,777	,632	,832
Item13	74,1364	161,933	,430	,839
Item14	73,9091	163,134	,427	,839
Item15	73,4091	159,396	,574	,834
Item16	74,0455	164,045	,372	,841
Item17	74,1364	164,314	,401	,840
Item18	74,0455	164,903	,358	,841
Item19	74,0455	166,522	,334	,842
Item20	73,8636	164,885	,365	,841
Item21	73,6364	159,766	,464	,837
Item22	74,0000	161,524	,443	,838
Item23	73,9545	166,712	,328	,842
Item24	73,5000	159,405	,569	,834
Item25	73,6364	158,719	,559	,834
Item26	73,5000	163,690	,389	,840
Item27	73,5909	170,539	,150	,848
Item28	73,7727	162,946	,447	,838



Validación

Juicio de expertos para los instrumentos de medición

Expertos	Resultado
José Antonio Galindo Heredia	Es aplicable
Aurelia Saavedra Anampa	Es aplicable
Luis Rolando Urbina Aldonaire	Es aplicable

Anexo 9 . Matriz de base de datos

	Servicio en línea	Participación electrónica	Inclusión digital	Gobierno digital	Cuenta de valor publico	Legitimidad y apoyo	Capacidades operativas	Valor público
1	28	24	18	70	35	28	27	90
2	36	34	18	88	26	28	26	80
3	32	30	22	84	32	14	30	76
4	28	30	18	76	32	28	25	85
5	30	34	18	82	34	30	24	88
6	34	26	18	78	30	28	28	86
7	32	32	18	82	28	30	22	80
8	28	32	20	80	34	22	20	76
9	32	34	16	82	32	14	20	66
10	27	28	18	73	26	32	20	78
11	30	28	22	80	27	28	25	80
12	32	32	16	80	28	30	24	82
13	28	30	20	78	30	24	24	78
14	28	34	18	80	30	30	24	84
15	34	27	18	79	26	30	26	82
16	34	28	16	78	30	32	26	88
17	32	30	20	82	30	22	24	76
18	29	24	18	71	28	32	26	86



19	33	28	15	76	32	36	13	81
20	23	20	15	58	24	16	13	53
21	30	32	20	82	32	28	28	88
22	30	29	14	73	26	30	27	83
23	36	28	18	82	31	14	26	71
24	20	16	12	48	19	16	13	48
25	18	15	9	42	28	32	26	86
26	22	26	18	66	32	32	30	94
27	34	28	22	84	30	28	28	86
28	30	30	20	80	30	30	22	82
29	28	32	14	74	34	28	26	88
30	28	32	16	76	25	38	22	85
31	17	18	11	46	14	16	15	45
32	31	28	18	77	34	15	20	69
33	30	32	21	83	24	32	30	86
34	34	29	18	81	34	30	27	91
35	32	32	18	82	32	26	20	78
36	22	18	13	53	24	14	13	51
37	28	28	19	75	30	32	24	86
38	30	24	18	72	30	27	24	81
39	22	38	20	80	32	28	24	84
40	28	30	18	76	30	32	24	86
41	27	34	22	83	30	30	24	84
42	24	16	11	51	15	17	14	46
43	16	20	15	51	34	22	13	69
44	22	16	12	50	18	17	17	52
45	17	16	11	44	16	16	14	46



46	20	20	13	53	26	23	15	64
47	22	20	8	50	24	21	16	61
48	24	23	10	57	14	17	14	45
49	17	16	9	42	21	16	15	52
50	17	17	9	43	24	19	13	56
51	24	21	16	61	30	19	17	66
52	31	28	18	77	34	15	20	69
53	20	18	13	51	26	14	12	52
54	17	17	12	46	15	17	11	43
55	32	32	18	82	32	26	20	78
56	20	15	11	46	16	15	15	46
57	18	18	10	46	26	18	13	57
58	18	21	12	51	16	20	20	56
59	21	21	17	59	28	17	15	60
60	16	17	12	45	30	15	9	54
61	21	21	17	59	28	17	15	60
62	24	16	11	51	15	17	14	46
63	24	23	12	59	20	19	17	56
64	30	32	20	82	32	28	28	88
65	17	16	11	44	16	16	14	46
66	19	15	10	44	16	16	15	47
67	16	16	14	46	26	16	11	53
68	17	17	10	44	17	17	15	49
69	18	21	11	50	15	23	16	54
70	20	18	15	53	26	17	12	55
71	17	20	13	50	19	17	12	48
72	21	13	13	47	19	20	13	52



73	18	16	12	46	25	16	11	52
74	17	19	10	46	17	19	13	49
75	18	19	12	49	23	21	17	61
76	18	17	10	45	18	18	14	50
77	19	20	9	48	22	16	13	51
78	19	16	13	48	23	22	19	64
79	18	18	10	46	26	18	13	57
80	16	17	12	45	30	15	9	54
81	19	18	8	45	18	19	13	50
82	17	19	14	50	26	18	13	57
83	20	18	14	52	26	19	12	57
84	32	33	21	86	30	36	12	78
85	21	16	9	46	17	18	15	50
86	19	15	10	44	16	16	15	47
87	24	19	16	59	30	19	14	63
88	19	28	13	60	21	22	20	63
89	19	25	17	61	27	21	17	65
90	21	18	8	47	24	19	17	60
91	20	18	14	52	29	18	13	60
92	21	17	11	49	18	20	16	54
93	25	23	14	62	21	19	17	57
94	17	15	11	43	17	21	13	51
95	18	18	10	46	22	16	13	51
96	17	21	11	49	21	17	13	51
97	18	16	10	44	19	15	14	48
98	19	13	11	43	16	17	14	47
99	18	18	9	45	17	16	17	50



100	20	18	14	52	23	21	20	64
101	21	20	12	53	29	20	20	69
102	18	20	11	49	17	16	15	48
103	17	16	9	42	21	16	15	52
104	18	15	11	44	19	16	15	50
105	16	21	13	50	32	21	16	69
106	17	17	10	44	18	18	15	51
107	23	16	8	47	20	21	15	56
108	19	19	11	49	21	16	14	51
109	19	18	9	46	14	19	15	48
110	19	16	9	44	12	17	16	45
111	17	18	16	51	26	15	14	55
112	18	18	16	52	27	17	15	59
113	22	17	11	50	29	14	12	55
114	19	18	11	48	17	16	15	48
115	19	18	12	49	16	16	13	45
116	17	20	11	48	21	21	15	57
117	18	16	10	44	19	15	14	48
118	17	17	10	44	17	17	14	48
119	18	18	9	45	17	16	17	50
120	20	18	9	47	17	18	12	47
121	18	17	14	49	22	19	16	57
122	16	18	13	47	28	19	12	59
123	17	15	12	44	16	17	15	48
124	22	25	14	61	25	17	15	57
125	19	19	9	47	20	19	13	52
126	33	32	21	86	29	30	24	83



127	18	17	11	46	24	15	17	56
128	24	21	16	61	22	17	16	55
129	19	15	10	44	17	18	15	50
130	18	16	11	45	20	21	15	56
131	17	17	9	43	20	17	14	51
132	22	18	10	50	21	22	18	61
133	19	25	14	58	16	21	20	57
134	17	21	12	50	18	21	17	56
135	19	25	14	58	16	21	20	57
136	25	22	12	59	21	25	17	63
137	17	16	10	43	17	18	12	47
138	21	17	7	45	19	26	17	62
139	18	16	11	45	15	18	13	46
140	21	16	16	53	23	15	13	51
141	20	16	11	47	18	19	12	49
142	19	21	10	50	18	16	14	48
143	20	18	10	48	24	20	18	62
144	17	16	10	43	21	19	13	53
145	18	19	12	49	18	18	19	55
146	20	17	15	52	27	19	14	60
147	20	18	10	48	22	20	18	60
148	18	17	14	49	21	18	11	50
149	21	20	16	57	34	21	16	71
150	20	14	14	48	19	21	17	57
151	17	20	10	47	15	16	14	45
152	28	31	15	74	22	25	18	65
153	21	19	10	50	22	20	19	61



154	29	26	15	70	29	27	19	75
155	20	17	14	51	25	20	17	62
156	18	22	9	49	19	20	17	56
157	23	20	9	52	21	16	19	56
158	22	16	10	48	21	19	13	53
159	27	24	19	70	22	29	16	67
160	28	29	16	73	26	22	23	71
161	28	31	14	73	25	27	17	69
162	20	22	11	53	20	19	12	51
163	23	19	12	54	19	20	16	55
164	28	26	21	75	26	27	17	70
165	18	15	10	43	17	19	16	52
166	18	21	14	53	21	22	18	61
167	18	15	10	43	17	19	16	52
168	22	19	12	53	22	21	17	60
169	16	24	12	52	30	22	17	69
170	18	20	13	51	19	22	16	57
171	32	28	14	74	18	28	23	69
172	22	18	13	53	21	19	16	56
173	29	22	18	69	26	26	20	72
174	32	30	20	82	21	24	21	66
175	29	22	18	69	26	26	20	72
176	19	15	11	45	19	16	15	50
177	16	15	13	44	29	15	12	56
178	22	17	12	51	23	19	18	60
179	21	20	13	54	18	21	15	54
180	22	20	15	57	18	22	20	60



181	21	21	9	51	21	21	17	59
182	18	20	11	49	22	21	18	61
183	21	20	10	51	23	19	14	56
184	22	21	12	55	22	20	15	57
185	21	20	10	51	23	19	14	56
186	21	35	16	72	27	31	21	79
187	18	14	12	44	24	16	16	56
188	21	22	14	57	18	21	17	56
189	21	26	13	60	19	24	18	61
190	20	21	11	52	16	20	16	52
191	19	21	12	52	20	22	14	56
192	22	22	10	54	18	20	18	56
193	19	22	9	50	18	24	17	59
194	29	33	20	82	22	20	20	62
195	27	24	19	70	25	27	16	68
196	26	23	19	68	24	18	23	65
197	24	19	11	54	20	22	18	60
198	26	23	19	68	25	18	20	63
199	17	19	13	49	19	19	16	54
200	31	25	17	73	29	23	22	74
201	22	21	12	55	21	19	16	56
202	21	20	16	57	21	18	18	57
203	29	24	21	74	24	27	21	72
204	23	18	12	53	19	20	17	56
205	30	29	18	77	27	25	25	77
206	18	23	12	53	22	22	13	57
207	19	23	12	54	20	21	20	61



208	19	18	15	52	21	23	17	61
209	17	23	11	51	19	23	15	57
210	27	31	14	72	22	33	17	72
211	20	21	13	54	20	19	14	53
212	27	31	14	72	22	33	17	72
213	18	24	12	54	17	19	10	46
214	20	18	11	49	19	17	17	53