



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Transformación digital en servicios públicos y atención  
al ciudadano en una institución pública de Cutervo 2023**

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

**AUTOR:**

Cubas Vergara, Emir Smith ([orcid.org/0000-0002-5195-634X](https://orcid.org/0000-0002-5195-634X))

**ASESORES:**

Mtra. Becerra Castillo, Zoila Paola ([orcid.org/0000-0001-9533-5150](https://orcid.org/0000-0001-9533-5150))

Mtro. Beraun Beraun, Emil Renato ([orcid.org/0000-0003-1497-6613](https://orcid.org/0000-0003-1497-6613))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Esta investigación lo dedico a Dios por mantenerme con salud y bienestar junto a mi familia, permitiéndome lograr uno de mis objetivos profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi agradecimiento a la Mgr. Becerra castillo, Zoila Paola por su apoyo y dedicación en este proceso de investigación.



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

ESCUELA DE POSGRADO  
ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Transformación digital en servicios públicos y atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo2023", cuyo autor es CUBAS VERGARA EMIR SMITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA DNI: 40144875 ORCID: 0000-0001-9533-5150	Firmado electrónicamente por: ZBECERRA el 07-01- 2024 13:10:49

Código documento Trilce: TRI - 0721201

**DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CUBAS VERGARA EMIR SMITH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Transformación digital en servicios públicos y atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo2023", 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
EMIR SMITH CUBAS VERGARA DNI: 47909982 ORCID: 0000-0002-5195-634X	Firmado electrónicamente por: ECUBASV815 el 05-01- 2024 14:06:34

## 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.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación futuro.....	14
3.2. Variable y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra.....	16
3.4. Técnicas e instrumento .....	17
3.5. Procedimiento .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS.....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2</b> Relación de variables.....	19
<b>Tabla 3</b> Relación de dimensiones de transformación digital y variable atención al ciudadano .....	23

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Diseño de investigación.....	14
<b>Figura 2</b> Dimensiones de atención al ciudadano .....	19
<b>Figura 3</b> Dimensiones de atención al ciudadano .....	20
<b>Figura 4</b> Dimensiones de transformación digital .....	22



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar relación entre transformación digital en servicios públicos y la atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023, la metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional, con diseño no experimental y transversal; la muestra fue 118 servidores públicos quienes respondieron a una encuesta y sus cuestionarios debidamente validado por juicio de expertos y se verificó la confiabilidad. Los resultados encontrados evidencian que existe una relación alta y positiva entre transformación digital y atención al ciudadano, con un coeficiente de correlación de 0.968; dimensión innovación digital y la variable atención al ciudadano se relaciona en ,932; cultura digital con atención al ciudadano donde el coeficiente de correlación fue,935; la correlación de ,940 y un nivel de significancia de 0.000, se destaca una relación muy fuerte y positiva entre la infraestructura digital y la atención al ciudadano y la correlación fue ,958 relación fuerte y positiva entre el gobierno digital y la atención al ciudadano. Se concluye que existe relación alta y significativa entre la transformación digital y la atención al ciudadano en servicios públicos en una entidad pública.

**Palabras clave:** Atención, calidad de servicios, transformación digital.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between digital transformation in public services and citizen service in a public institution in Cutervo 2023, the methodology was quantitative, descriptive correlational, with a non-experimental and cross-sectional design; the sample was 118 public servants who responded to a survey and questionnaires duly validated by expert judgment and reliability was verified. The results found show that there is a high and positive relationship between digital transformation and citizen attention, with a correlation coefficient of 0.968; digital innovation dimension and the variable citizen attention is related in .932; digital culture with citizen attention where the correlation coefficient was .935; correlation of .940 and a significance level of 0.000, there is a very strong and positive relationship between digital infrastructure and citizen attention and the correlation was .958 strong and positive relationship between digital government and citizen attention. It is concluded that there is a high and significant relationship between digital transformation and citizen attention in public services in a public entity.

**Keywords:** Attention, quality of services, digital transformation.

## I. INTRODUCCIÓN

La transformación digital son actividades de reconfiguración de los procesos de gestión pública, mediante la utilización de tecnologías de la información con el objetivo de crear un entorno para que se adopten nuevas capacidades digitales (Jeanson & Bredmar, 2019). Además, las administraciones públicas están pasando a la digitalización transformando digitalmente sus operaciones (Mergel et al., 2019). Por su parte, se afirma que la digitalización reducirá las barreras buscando ofrecer mejores servicios para el ciudadano. Mientras que, Zahir et al. (2023) afirma un factor limitante son los sistemas heredados en la gestión pública que evitan la transformación digital, una de las dificultades es la falta de iniciativas de inversión, el bajo nivel de difusión de la tecnología digital moderna (Kleinert, 2021).

En el contexto mundial, se describe que existen deficiencias en la implementación de la transformación digital, por la poca capacitación del gestor público no respalda la gestión moderna del gobierno digital (Weerakkody et al., 2021). Los gobiernos se esfuerzan por ofrecer servicios públicos digitales transparentes, pero los sistemas heredados son un obstáculo en la transformación del Estado (Rojas et al., 2020). Además, el costo de mantener estos sistemas tradicionales es un problema constante (Kuldell, 2019). En España, Bueno (2020) los avances tecnológicos son limitados que no permiten digitalizar los procesos. Alvarenga et al. (2020) indican que el 66% admiten que la falta de transformación digital impide la mejora de la gestión documental.

En América Latina, Filgueiras et al. (2019) mencionan que pesar que la transformación digital mejora este la prestación de servicios el 15,6% de los municipios no presenta total digitalización, y el 44 % presenta digitalización parcial. En Colombia, Gea et al. (2020) las deficiencias en la calidad de ciudadano en Bogotá se asignan a la poca accesibilidad que se tiene a la tecnología. Asimismo, Bueno (2020) describe la incapacidad de los gestores públicos en el uso de la tecnología conlleva a no lograr la transformación digital de las entidades públicas. Mientras que, Fernández (2019) admite que la corrupción es una de las razones que no facilita la adopción de tecnologías digitales en el ámbito gubernamental.

En el ámbito nacional, Chamorro et al. (2022) una de las limitaciones más destacadas en la transformación digital de diversas entidades públicas radica en la

falta de acceso a Internet. Esta carencia dificulta la implementación de soluciones digitales que requieren conectividad constante. Por otro lado, Alfaro et al. (2022) argumentan que otro factor que obstaculiza la digitalización de la gestión pública es la toma de decisiones políticas, que a menudo priorizan otras agendas sobre la modernización tecnológica. Además, García & Gómez (2022) sostienen que las entidades públicas no logran proporcionar servicios eficientes debido a la falta de iniciativa para digitalizar sus procesos por temor al cambio.

De otro lado, la presencia de intereses políticos es un obstáculo para la implementación de la digitalización en el ámbito estatal, ya que a menudo los cambios tecnológicos pueden amenazar el statu quo y los poderes establecidos (Crivillero et al., 2022), la burocracia también es un factor que ralentiza la adopción de sistemas digitales en el sector público (Córdova, 2022). Los procedimientos administrativos y la complejidad burocrática a menudo dificultan la rápida implementación de soluciones tecnológicas, los desafíos se agravan debido a la falta de liderazgo y una estrategia de transformación digital (García, 2021).

A nivel local, en la municipalidad de Cutervo, se han identificado deficiencias en la atención al ciudadano, las cuales se atribuyen a la falta de procesos digitalizados. Los trámites municipales siguen siendo exclusivamente en formato papel, obligando a los ciudadanos y empresas a acudir físicamente a las oficinas. Esta carencia de digitalización genera consecuencias negativas, ya que los ciudadanos deben desplazarse, incurriendo en pérdida de tiempo y costos adicionales como transporte, lo que puede resultar en demoras innecesarias y dificultades para acceder eficientemente a los servicios municipales.

La dependencia de procedimientos manuales también puede causar demoras significativas para obtener permisos, licencias y autorizaciones necesarias para las operaciones comerciales. Estos obstáculos afectan la capacidad de las empresas para operar eficazmente y cumplir con sus responsabilidades legales y comerciales. Esta investigación adquiere importancia al abordar las deficiencias identificadas en la prestación de servicios a los ciudadanos. Además, destaca su relevancia en el contexto de la creciente transformación digital que se está experimentando a nivel mundial.

Ante lo descrito se planteó la formulación del problema: ¿Cuál es la relación entre la transformación digital en los servicios públicos y la atención al ciudadano en una institución pública de Cutervo en 2023? Y los problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023, b) ¿Cuál es el nivel transformación digital en servicios públicos en una Institución pública de Cutervo 2023?, c) ¿Cuál es la relación de las dimensiones de transformación digital en servicios públicos la atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023?

La justificación teórica, según Bernal (2022) es fomentar el análisis y la discusión académica acerca del conocimiento previamente establecido como confrontar una teoría. Se realiza generar nuevos conocimientos con respecto a la transformación digital y calidad de servicio en el sector público. La justificación práctica, según Hernández y Mendoza (2018) admite que, ante un problema identificado, se plantean alternativas de solución. Se describieron las deficiencias y limitaciones en la calidad de servicio y se describirán sugerencias para mejorarlo. La justificación metodológica, Bernal (2022) indica que se evidencia cuando se crean nuevas técnicas e instrumentos de recolección con instrumentos validados y confiables. En este estudio se construye un instrumento validado y se verifica que sea confiable. Finalmente, se justifica socialmente, porque contribuye a la mejora de una entidad pública que atiende o beneficia a la sociedad (Bernal, 2022).

El objetivo general: Determinar relación entre transformación digital en servicios públicos y la atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023, y los objetivos específicos a) identificar el nivel de atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023, b) identificar el nivel transformación digital en servicios públicos en una Institución pública de Cutervo 2023, c) describir la relación de las dimensiones de transformación digital en servicios públicos la atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023.

La hipótesis de investigación es: Existe relación entre transformación digital en servicios públicos y la atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023 y la hipótesis nula es: No existe relación entre transformación digital en servicios públicos y la atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En la investigación de Kirana & Majid (2021) tiene por objetivo examinar cómo la transformación digital y en los servicios públicos puede mejorar la calidad de la gobernanza en Indonesia. La metodología se sostiene en el enfoque cuantitativo, tipo correlacional, se tuvo como resultados que la transformación digital es aceptada en 76%, consideran que mejora la gestión pública 59%; en la calidad de servicios públicos e 78% considera que falta mejorar, el 59% admite deficiencias en la atención directa al ciudadano. Se concluye que existe incidencia de la primera variable y el servicio público en 0.789. El aporte de esta investigación es la aceptación que se tiene de la digitalización en la gestión pública.

Por su parte, Agostino et al. (2021) investigaron acerca de la transformación digital en la prestación de servicios públicos, la metodología fue de enfoque cuantitativo, aplicaron encuestas virtuales a 100 usuarios hacen uso del servicio público, los resultados encontrados son que las personas para solicitar servicios públicos utilizan las redes sociales, Facebook 50%, Instagram 20%, Twitter 30% y la interacción entre usuarios en el mismo orden de las redes ha sido de 17%, 79% y 4% respectivamente. Se concluye que las entidades públicas deben enfrentar el desafío de la transformación digital para brindar mejor calidad de servicio. La investigación permite entender que la transformación digital puede agilizar el servicio al apoyarse en las redes sociales para la atención al usuario.

Mientras que, Mergel (2019) buscó conocer la incidencia de la transformación digital en la variable calidad de servicios en información pública. La investigación interpretativa y descriptiva. Los resultados determinaron que las razones para la transformación digital se basan en un entorno externo 83%, cambio tecnológico 34%, razones internas 17%, las principales áreas a transformar son los procesos 42%; en los servicios públicos se aprecia que el 25% considera que serán más eficientes. Se concluye que la transformación de la organización contribuye al desarrollo de mejores políticas y el entorno digital. El estudio contribuye en la percepción del ciudadano respecto a la transformación digital contribuye en la mejora del servicio.

Por otro lado, Matos et al. (2020) la finalidad del estudio fue estimar el proceso de transformación digital en la gestión pública, la investigación fue

cuantitativa, de tipo descriptivo, se ha utilizado el análisis bibliográfico, la población fue 213 colaboradores. Los resultados son que, el 60% considera que existen razones necesarias para la implementación de transformación digital, el 66% admite que contribuye en la gestión del conocimiento. Se concluye que la transformación digital ha surgido desde varias disciplinas, como la administración pública, las tecnologías de la información buscando obtener mejores resultados en entidades públicas.

A nivel nacional, Zarate (2022) tuvo como objetivo determinar la influencia significativa entre la transformación digital y la atención al ciudadano en Tumbes 2021. Investigación descriptiva correlacional. Se contó con una población de 181. Los resultados determinaron que la variable transformación digital representa el 69% califican como regular, en cuanto a la dimensión instrumentos y recursos técnicos se encuentra en un nivel 56% regular, cultura digital 61% regular, a simplificación 14% malo, en cuanto a la transparencia se obtuvo 50% valoran como regular, para sus dimensiones, comunicación 47% bueno, percepción de participación 32% bueno, percepción de transparencia 10% malo. Se concluye la relación positiva de 0.759 entre las variables.

Asimismo, Espinola (2022) se enfocó en la transformación digital en la gestión pública. El diseño de investigación utilizado fue un estudio de caso y los resultados indican que las limitaciones en la digitalización en la entidad se deben principalmente a tres categorías: elementos de presupuesto (70%), equipos necesarios para digitalizar (80%) y cultura digital (62%). Además, el 74% de los profesionales de las entidades públicas admiten la falta de recursos humanos representa un obstáculo para la digitalización del Estado en los últimos años, y solo el 70% de los usuarios tienen acceso a internet. En conclusión, la investigación sugiere que la intervención de la alta dirección es fundamental para lograr el éxito en la digitalización de la entidad municipal.

Por su parte, Linares (2022) la finalidad ha sido conocer las acciones del gobierno digital y el servicio ofrecido para la comunidad, se recurrió a un estudio relacional, en una muestra de 202 ciudadanos. Los resultados muestran que el 66% de los ciudadanos consideraron el nivel del gobierno digital como regular, mientras que el 10% lo consideró deficiente. Además, el 15% indicó que la presencia digital

era deficiente, el 33% consideró deficiente la interacción digital, y el 13% encontró la atención al ciudadano de nivel bajo. En cuanto a la primera variable el 37% de los profesionales la calificó como nivel medio. Se concluyó que se tiene incidencia de la primera variable hacia la segunda positiva de 0,799.

Para Ambrocio (2021) tuvo como objetivo demostrar que la transformación digital influye en la atención al ciudadano en una entidad pública. Se empleó un estudio basado en métodos numéricos. La muestra la constituyeron 74 personas a quienes se les realizó una encuesta. Los resultados en la primera variable el 71.6% considera que el aporte es básico, el 20.3% admite que es óptimo, el gobierno electrónico es básico 78.4%; en la segunda variable el 56.7% lo percibe como regular, el 39.1% bueno el servicio. Se concluye que existe influencia de la primera variable en 21% sobre la calidad de servicio. Esta investigación aporta por análisis detallado que se realiza de las dimensiones y se verifica la influencia en la calidad de servicio que se ofrece al ciudadano.

Finalmente, en el plano nacional, Suarez (2022) tuvo como finalidad reconocer la incidencia de la transformación digital en una entidad pública, la metodología basada en análisis numérica, la población 47 funcionarios, se aplicó una encuesta. Los resultados el 31.3% admite que es moderada la digitalización, el 40.3% es alta y solo el 21.4% es alta; en calidad de servicios el 35.7% admite que es moderado, el 57.5% es alto. Se concluye que existe relación positiva en 0.588 entre las variables. Esta investigación permite conocer que existen entidades públicas que están implementando la transformación digital y esta tiene relación con el servicio.

A nivel local, De La Cruz (2023) planteó conocer las estrategias de gobierno digital que fortalezcan la calidad del servicio en instituciones públicas de Cutervo a nivel local. La investigación es cuantitativa, descriptiva, no experimental, propositiva. Se contó con una población de 40 servidores de la municipalidad. Los resultados obtenidos señalan que un 16% de los encuestados consideran que el nivel de atención al ciudadano en la entidad municipal es alto. Al analizar las dimensiones, se observó que el conocimiento estratégico digital fue calificado como alto por un 36% de los encuestados, la capacidad de respuesta fue evaluada como medio por un 46%, la empatía como bajo por un 30% y los canales de atención



como medio por un 53%. En conclusión, se propone la implementación de un comité de gobierno digital mediante una estrategia digital que permita optimizar las mismas, como es el caso del conocimiento de la estrategia digital.

El propósito del estudio de Mayanga (2022) fue investigar al gobierno digital y la calidad del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipa, la metodología cuantitativa de diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional, con una muestra de 364 ciudadanos. Los hallazgos indicaron que el 22% de los ciudadanos consideran que la calidad del servicio es mala y el 77% la percibe como regular, mientras que el 10% señala que el gobierno digital es malo y el 89% lo considera regular. En cuanto a la eficiencia del gobierno digital en la atención al ciudadano, el 62% de los encuestados la califica como regular, mientras que, en relación con la atención al ciudadano, el 61% percibe que el gobierno digital es regular, el 31% lo considera malo y el 6% lo califica como bueno. Se concluye que existe una relación positiva de 0.678 entre las variables analizadas.

Rafael (2022) buscó proponer políticas de gobierno digital para mejorar la calidad del servicio al usuario, se adoptó un enfoque cuantitativo-descriptivo con diseño propositivo no experimental. Los resultados revelaron que el 64% la calificó como regular en cuanto a conocimiento de políticas y planes sobre gobierno digital, y el 58% la calificó como baja en el servicio público. Se concluye que las políticas de gobierno digital son una estrategia de transformación digital que influye directamente en el nivel de calidad del servicio público recibido por el usuario ciudadano, lo que implica un cambio de cultura tanto interna como externa.

Vásquez (2021) tuvo como objetivo buscar una relación entre la transformación digital y la calidad de servicio al usuario de una gestión municipal. La metodología es cuantitativa, no experimental y correlacional. La muestra la conformaron 244 pobladores quienes fueron encuestados a través de una encuesta con cuestionario como instrumento. Se tuvo como resultado que la percepción de la transformación digital en los encuestados era de "medio", con un 37%, mientras que el 49% de usuarios no utilizaron con frecuencia canales digitales. Con una correlación de Pearson de 0.88 se concluyó que la relación entre la transformación digital y la calidad de servicio es alta.

Núñez (2022) investigó acerca del gobierno electrónico y las estrategias de atención a la sociedad. La metodología usada tiene un enfoque cuantitativo, correlacional y descriptivo. Se aplicaron encuestas a 120 administradores. Los resultados indican que la rho de las variables “gobierno electrónico” y “atención al cliente” fueron de 0.919, con un valor p de 0.000. Asimismo, el 95.8% de encuestados manifiesta que la transformación digital de la municipalidad en relación con la atención al ciudadano es buena, y por tanto, se concluyó la existencia de una relación explicativa entre las variables analizadas.

En cuanto a la variable transformación digital, Según, Bokolo (2020) mencionó anteriormente, la transformación digital se refiere principalmente a las transformaciones requeridas que impulsan la digitalización basada en una política digital. La transformación digital es la etapa más generalizada y define el cambio urbano que resulta en la actualización de nuevos modelos de negocios mediante la implementación de una lógica de servicio inteligente para crear y capturar valor.

Las dimensiones de transformación digital, según Bokolo (2020) se desglosa en tres aspectos clave: i) La innovación, que se enfoca en incorporar herramientas digitales para impulsar el crecimiento empresarial; ii) La cultura digital, que abarca las prácticas y modalidades de comunicación en plataformas digitales, debido al aumento del uso de recursos tecnológicos en la sociedad; y iii) La infraestructura digital, que engloba la interconexión de tecnologías físicas y virtuales (como la informática, el almacenamiento, la red, las aplicaciones y las plataformas) para establecer la base de las operaciones digitales de una empresa. Las empresas utilizan esta base para rediseñar sus servicios para la distribución digital global y para acceder a los ecosistemas y funciones que necesitan para crear rápidamente productos y servicios, y ofrecerlos a mayor escala.

Otra de las dimensiones iv) el gobierno digital: Se refiere al aprovechamiento intencional de tecnologías digitales y datos en la gestión del sector público con el fin de generar beneficios para la sociedad. Este concepto incluye una amplia gama de elementos, como valores, reglas, métodos y herramientas que se utilizan para implementar y administrar tecnologías digitales, y así lograr la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios de valor para la ciudadanía (Bokolo, 2020).

Por otro lado, Florez (2020) la transformación digital consiste en utilizar tecnologías para mejorar significativamente el rendimiento de las empresas y conlleva un cambio evolutivo sustancial que equipara las capacidades digitales y tecnológicas para desarrollar nuevos modelos de negocio, optimizar procesos operativos y crear experiencias que generen un mayor valor. Se identifican cuatro elementos para medir la transformación digital: i) el conocimiento digital, que hace referencia a la habilidad que se tiene para desenvolverse en el ámbito personal y profesional dentro de la economía digital, ii) la gestión de la información, que se refiere a la capacidad para obtener, organizar, evaluar y compartir información en entornos digitales, iii) la comunicación digital, que hace hincapié en la capacidad para relacionarse, colaborar y comunicarse de manera efectiva haciendo uso de medios digitales. Por último, iv) la capacidad para trabajar en red, que se refiere a la habilidad de colaborar y cooperar en entornos digitales.

Por su parte, según Kraus (2021) la transformación digital se puede describir como un proceso de cambio que implica la transición de servicios analógicos hacia el uso de tecnologías digitales con el fin de automatizar los procedimientos de las organizaciones, teniendo como objetivo principal generar beneficios públicos en favor de la ciudadanía. La transformación digital también se basa en la incorporación de diversas teorías que han evolucionado y se han adaptado a la realidad con el tiempo, incluyendo conceptos como la digitalización de procesos, la seguridad digital y la interoperabilidad. Las dimensiones que considera el autor son: i) digitalización de procedimientos: que se describe como el conjunto de pasos secuenciales destinados a la emisión de un acto administrativo con el objetivo de producir efectos sobre los administrados, donde los procesos administrativos digitales hacen uso de tecnologías para la gestión y expedición de actos,

Además, ii) dimensión de interoperabilidad, que se concibió con la intención de crear valor público mediante el empleo de la digitalización para facilitar el intercambio de datos entre las entidades gubernamentales; teniendo como propósito evitar que los usuarios tengan que proporcionar información que ya posee el Estado, fomentando la interconexión y transmisión de datos entre las instituciones a través de la cooperación digital. La tercera dimensión iii) seguridad digital, la cual es esencial en el desarrollo de los procedimientos digitales y para

establecer la confianza de los usuarios en la protección de su información privada. La seguridad digital comprende un conjunto de medidas tanto reactivas como proactivas diseñadas para abordar los riesgos que podrían amenazar la seguridad de los usuarios, sus finanzas y sus datos personales, siendo su principal objetivo fue establecer un ambiente de confianza en el entorno digital.

Para, Matos et al. (2020) la transformación digital es una necesidad para la empresa moderna pública o privada, debido a la fuerza y velocidad vertiginosa con la que la digitalización ha entrado y se ha apoderado de nuestras vidas, lo que ha hecho que muchas organizaciones aún no hayan sido capaces de adaptarse a ella. La razón principal y más importante de este estado de cosas en las organizaciones es la falta de conocimientos o de personal capacitado, que les permita entender cómo afrontar este cambio. Si bien muchos servicios de la administración pública han logrado grandes avances, todo el potencial de la adaptación digital sigue sin explotarse. El panorama del gobierno digital cambia continuamente para reflejar cómo el gobierno trata de encontrar soluciones digitales innovadoras en las áreas social, económica y política y cómo podría transformar el proceso de toma de decisiones.

Considerando a Cueva (2020) la transformación digital pretende establecer parámetros de gestión eficiente en donde se emplee, generando resultados de forma más sencilla y ágil, es una revolución de los procesos y redefinición en los campos donde se utilice. La transformación digital se convierte en una herramienta para integrar en el aula, buscando un mejor aprendizaje desde la pedagogía y los recursos virtuales. De acuerdo con Popelo (2021) la transformación digital implica la reorientación de una empresa hacia el uso de tecnologías emergentes. Sin embargo, no se trata simplemente de aplicar tecnología a los departamentos, sino de dar sentido a la transformación digital en beneficio de la organización.

Para lograr esto, es necesario llevar a cabo un proceso de cambio cultural y organizacional, que permita la implementación eficiente de tecnología moderna en toda la organización. Asimismo, Luhmann (2018) los medios electrónicos se definen como medios de propagación que utilizan técnicas de comunicación telefónica y/o la implementación de computadoras para difundir información.

En la variable la atención al ciudadano, Durak (2022) la atención al ciudadano se refiere a una serie de acciones que se extienden desde el diseño y la producción del bien o servicio, hasta el acceso y la atención proporcionada por la entidad. Estas actividades tienen como objetivo comprender las demandas de las personas a las que se brinda el servicio, expandir, variar o vincular los medios de atención al cliente, establecer niveles de calidad, emplear tecnologías de la información y perfeccionar la comunicación con los clientes.

Según Durak (2022) las dimensiones de la atención al ciudadano, i) identificar las necesidades del cliente. Es esencial que las organizaciones apliquen este componente tanto al inicio como de manera regular, debido a que la información recopilada desempeña un papel fundamental como insumo para la implementación de los demás elementos que componen el modelo de gestión de la calidad de servicios, según lo establecido en la guía para identificar y medir las necesidades y expectativas de las personas; ii) Identificar el valor del servicio: En esta etapa, se lleva a cabo una evaluación del valor público del servicio, lo que implica identificar la necesidad de desarrollar nuevos servicios o mejorar, reorganizar o fusionar los servicios existentes dentro de su área de competencia, a la vez, se define el proceso de prestación del servicio.

Además, iii) fortalecer el servicio: Una vez identificada la diferencia entre el servicio actual y el deseado, se toman medidas para fortalecer los componentes del servicio en beneficio de las personas. Estos componentes pueden incluir factores como el personal, los recursos, los proveedores, los procedimientos, la infraestructura, la tecnología, las condiciones de entrega y otros aspectos relacionados con la calidad del servicio. Además, se realiza un seguimiento y análisis de la calidad del servicio para evaluar su desempeño, iv) Medición y análisis de la calidad del servicio: En esta etapa, se efectúan mediciones regulares de los indicadores de calidad del servicio, y en base a los resultados obtenidos, se adoptan decisiones orientadas a la mejora continua del servicio (Durak, 2022).

Otra dimensión v) Liderazgo y compromiso de la alta dirección: Los líderes y altos funcionarios de la organización deben mostrar de manera proactiva y evidente su decidido compromiso con la mejora continua de la calidad del servicio público. Deben garantizar que se mantengan las condiciones necesarias para cumplir con

los estándares técnicos establecidos y asegurar que el servicio sea excepcional para el beneficio de la población, vi) Cultura de calidad: La entidad debe promover una cultura de calidad entre su personal, fomentando la internalización de la calidad en las conductas y actividades diarias, identificando comportamientos que no contribuyan a la calidad y tomando medidas de cambio. Además, se busca involucrar a los miembros de la entidad en la mejora continua, alentándolos a aportar ideas y propuestas relacionadas con la calidad (Durak, 2022).

Para, Cusiquispe (2021) la atención al ciudadano, desde la perspectiva del servicio se refiere a un conjunto de características intrínsecas al servicio mismo que le permiten cumplir con las necesidades del usuario al que está dirigido. Asimismo, el autor menciona 4 elementos que son la, i) Capacidad de respuesta: Implica que el personal o la organización estén listos y dispuestos para atender las necesidades y solicitudes de los usuarios de manera oportuna y eficaz, ii) Seguridad: Es la capacidad del personal de una entidad para establecer y fomentar la confianza, la credibilidad, y la sensación de que los clientes están en buenas manos, garantizando un servicio seguro y confiable, lo que, en última instancia, se traduce en la satisfacción y la confianza de los usuarios.

También se tuvo en cuenta la dimensión iii) Empatía: Implica que la entidad tiene la habilidad de comprender y atender a las necesidades y preferencias individuales de cada usuario, ofreciendo un servicio que se ajusta a sus gustos y requerimientos personales, iv) Elementos tangibles: Se refiere a todo lo que se puede ver y tocar dentro del marco de la entrega del servicio, lo que incluye tanto los aspectos materiales como la imagen y presentación del personal que está involucrado (Cusiquispe, 2021).

En el mismo contexto, Burgos (2022) argumenta que la calidad en la prestación de servicios es fundamental para garantizar la satisfacción de los clientes. Asimismo, el autor también aborda cuatro aspectos clave para comprobar la calidad del servicio: i) Calidad en los servicios: esta dimensión se centra en el nivel de felicidad que un servicio proporciona, considerando las necesidades y expectativas del cliente o consumidor. Es decir, esto se percibe como un elemento diferenciador significativo en las relaciones comerciales.

También consideró a la ii) Calidad en las relaciones humanas: Se relaciona con la aplicación de estándares, principios y técnicas que tienen como objetivo mejorar las interacciones y relaciones entre individuos, iii) Calidad en las actitudes: se refiere a las predisposiciones aprendidas que tienen un impacto considerable en la forma en que una persona responde ante una situación, ya sea de manera positiva o negativa, iv) Calidad en las responsabilidades: su propósito radica en asegurar que los servicios ofrecidos por una entidad cumplan con sus metas y propósitos previamente establecidos.

La atención al ciudadano, basada en la teoría de Parasuraman y colegas, describen el modelo Servqual ofrece información detallada acerca de las opiniones de los clientes en relación al rendimiento de la empresa, así como sus comentarios y sugerencias específicas para mejoras. Además, incluye las impresiones de los empleados sobre las expectativas y percepciones de los clientes. La calidad del servicio se define como la diferencia o disparidad entre las expectativas o anhelos de un cliente y la experiencia efectiva que ha experimentado con la empresa (Izquierdo, 2021). Se exploran las siguientes dimensiones: i) Elementos tangibles: Se refiere a los recursos utilizados en las tareas, como tecnología, entorno, y personal involucrado, ii) Empatía: Implica la voluntad de los colaboradores para conectar con clientes o colegas, facilitando la identificación de las necesidades del cliente, como su preferencia en el trato o disponibilidad horaria.

Otro de los elementos es la iii) Fiabilidad: implica que la empresa no solo ofrece un producto o servicio de alta calidad, sino que también cuenta con la habilidad de solucionar problemas de manera confiable y segura cuando surgen problemas o desafíos inesperados para los clientes, contribuyendo a la satisfacción y confianza de los clientes en la empresa y sus ofertas, iv) Capacidad de respuesta: se centra en garantizar que el cliente no tenga que esperar mucho tiempo para recibir el servicio o producto que está buscando, lo que puede ser un factor importante para la calidad percibida por el cliente, v) Seguridad: se refiere a la confianza que tienen los empleados en la información y el servicio que ofrecen a los clientes sobre los productos o servicios de la empresa, lo que a su vez genera una mayor sensación de seguridad en los usuarios al considerar la compra.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación futuro

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Según Hernández & Mendoza (2018) señalan que el enfoque utilizado en la investigación fue cuantitativo, el cual implica la recolección de datos para contrastar y verificar hipótesis a través del análisis estadístico descriptivo e inferencial.

Tipo descriptivo: Hernández & Mendoza (2018) la investigación de tipo descriptivo tiene como objetivo dar a conocer las características, propiedades, funciones y situaciones de una variable en un contexto determinado. Por otro lado, Tamayo (2018) mencionó que en una investigación propositiva se busca elaborar una alternativa para atender una problemática mediante una alternativa, tras evaluar la situación problemática. En este estudio, se propuso un modelo basado en la gestión por procesos para abordar la problemática identificada

##### 3.1.2. Diseño de la investigación

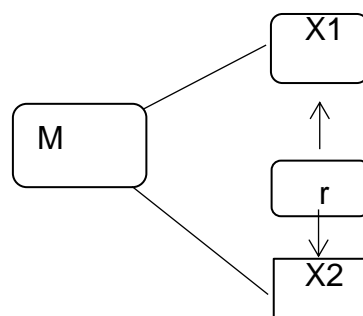
El diseño fue no experimental: Esto se debe a que no se efectuó ninguna alteración o modificación en las unidades de estudio, sino que simplemente se recopiló información en la situación actual sin cambiar nada. El diseño no experimental se distingue por no manipular las unidades, y por desarrollarse en un único momento (Hernández y Mendoza., 2018)

Corte transversal: Porque la medición se realizó en un solo momento se aplicó el instrumento de recolección de datos.

Nivel correlacional, porque buscará encontrar la asociación entre las dos variables que se investigaron (Hernández y Mendoza., 2018).

#### Figura 1

*Diseño de investigación*





*Nota:* M: Profesionales administrativos, X1: Transformación digital, X2: atención al ciudadano, r: Relación entre las variables

### 3.2. Variable y operacionalización

#### Definición conceptual

**Transformación digital:** Se refiere principalmente a las transformaciones requeridas que impulsan la digitalización basada en una política digital. La transformación digital es la etapa más generalizada y define el cambio urbano que resulta en la actualización de nuevos modelos de negocios mediante la implementación de una lógica de servicio inteligente para crear y capturar valor (Bokolo, 2020)

**Definición operacional:** La variable transformación digital tuvo como dimensiones a la innovación, cultura digital, infraestructura digital y gobierno digital recogieron la información de las unidades de estudio.

**Indicadores:** Innovar estratégicamente, innovación en el servicio, cadena de valor, conductas y hábitos, adaptación de gestores públicos, uso de tecnologías, infraestructura en tecnología de información, sistemas operativos, dispositivos digitales, política digital, gobernanza digital, creación de valor público

**Atención al ciudadano:** Comprende las actividades relacionadas con la gestión de la calidad de los servicios abarcan todo el proceso, desde la planificación y producción hasta la atención al cliente. La meta es entender las necesidades del público, y se buscan formas de mejorar y ampliar las opciones de atención, establecer parámetros de calidad, aprovechar tecnologías de la información y comunicarse eficazmente con el público (Durak, 2022)

**Definición operativa:** Las dimensiones consideradas son: Conocer las necesidades, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medición y análisis de la calidad de servicio, liderazgo y compromiso (Directivos), cultura de la calidad de servicio que midieron la variable.

Indicadores: Medios y métodos de información, asegure el procesamiento de información, Información consistente, Identificación de necesidades, expectativas, oportunidades y valor público, elementos del servicio, entrega adecuada del

servicio, bienes y servicios, tecnología, define indicadores, métodos y mecanismo, resultados obtenidos, planificación del servicio.

Unidad de estudio: Profesionales de una entidad pública

### **3.3. Población, muestra**

#### **3.3.1. Población**

Población: la población se refiere al universo finito o infinito en el que se realizará la investigación. En este estudio en particular, se consideró como población a los 118 colaboradores (Hernández y Mendoza., 2018).

#### **3.3.2. Muestra**

Se obtuvo una muestra por conveniencia y se consideró a los integrantes que conforman la población de estudio.

#### **3.3.3. Muestreo**

Se utilizó un método de muestreo no probabilístico por conveniencia, en el que se seleccionaron a los 118 colaboradores de la Municipalidad de Cutervo como muestra. Por esta razón, no fue necesario realizar un muestreo probabilístico

Términos de inclusión: Se consideró en los términos de inclusión a aquellos colaboradores que tienen experiencia de al menos seis meses en las áreas administrativas de la Municipalidad de Cutervo y que han sido contratados ya sea como personal nombrado o contratado.

Términos de exclusión: Se excluyeron del estudio a aquellos profesionales que trabajaban menos de 6 meses en la Municipalidad de Cutervo, así como a aquellos colaboradores que no desempeñaban labores administrativas en dicha entidad. El muestreo fue no probabilístico y por conveniencia del investigador ya que se seleccionó a 118 colaboradores es por ello por lo que no se requirió realizar ningún tipo de muestreo probabilístico.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cutervo

### **3.4. Técnicas e instrumento**

La técnica de encuesta se aplicó de forma presencial a los 120 colaboradores de la Municipalidad de Cutervo, utilizando ítems diseñados previamente para las variables de investigación. Según Carrasco (2016), esta técnica involucra el uso de formularios para recopilar datos que revelan las opiniones y percepciones de los participantes del estudio.

Se administró un cuestionario que constaba de preguntas detalladas en un cuadro, junto con opciones de respuesta que los participantes debían seleccionar. Todas las respuestas eran aceptables, ya que podían conducir a resultados diversos y aplicarse a un grupo compuesto por individuos (Arias & Covinos, 2021). Se procedió a validar el instrumento mediante la revisión y verificación de las preguntas del cuestionario por parte de expertos, asegurando así su validez.

Adicionalmente, se determinó la confiabilidad del instrumento a través de una prueba piloto, utilizando el Alfa de Cronbach. En el cuestionario sobre transformación digital, se obtuvo un resultado de 0,982, mientras que, en el apartado de atención al ciudadano, el resultado fue de 0,987. Estos resultados indican que el instrumento era confiable y podía aplicarse a la muestra de estudio. La fiabilidad del instrumento se define como el grado de confianza en las preguntas que recopilan los datos deseados, como se describe en el anexo 05 (Bernal, 2022).

### **3.5. Procedimiento**

Esta investigación comenzó con la identificación de una problemática en una entidad pública de Cutervo. Se describen las deficiencias en la atención al ciudadano. Para llevar a cabo el estudio, fue necesario solicitar el permiso correspondiente a las autoridades de la entidad pública, quienes accedieron a conceder. En este sentido, se inicia la investigación con una revisión de la problemática a nivel internacional y nacional. Posteriormente, se expone en el marco teórico, donde se definen las variables y sus dimensiones. A partir de esta definición, se desarrolló un instrumento que fue aplicado a la población de estudio. Este instrumento, validado y confiable, permitió recopilar la información necesaria para la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los métodos empleados para analizar la información recopilada en este estudio se basaron en método inductivo; esto implicó comenzar con la información obtenida del personal que forma parte de la entidad en Cutervo, con el propósito de derivar conclusiones generales sobre las variables de interés aplicables a toda la entidad pública. En el procesamiento de la información, se tabuló los datos y se aplicó la prueba de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Dado que la muestra de estudio superó las 50 personas, se observó que los datos no seguían una distribución normal. Por lo tanto, se optó por utilizar un estadístico no paramétrico, como la Rho de Spearman, que sirvió para contrastar las hipótesis planteadas en esta investigación ver Anexo 6, 2019) (Sánchez, 2019).

### **3.7. Aspectos éticos**

En relación con los aspectos éticos, se tomarán en cuenta las siguientes consideraciones: el Consentimiento Informado, se procedió a solicitar autorización a los colaboradores de una entidad pública de Cutervo para que puedan participar en el estudio y otorgar su consentimiento para la aplicación del instrumento. Además, se aplicarán las normas actualizadas de la séptima edición de APA durante el desarrollo de la investigación. Además, se tomará en cuenta el principio de dignidad: en cuanto a este principio se espera que los participantes sean tratados con respeto y consideración, y que su privacidad sea protegida. Asimismo, se buscará el bienestar de las personas: en este principio se debe evitar causar cualquier daño, minimizar los riesgos y maximizar los beneficios para los participantes. Por lo tanto, se realizará un análisis cuidadoso de los posibles riesgos y beneficios para los sujetos en el estudio. En cuanto a la justicia, se refiere a la equidad en todos los participantes del estudio, de manera que el diseño de investigación permitió una distribución justa de las cargas y los beneficios entre los grupos de investigación (Ames & Merino, 2019).

## IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar relación entre transformación digital en servicios públicos y la atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023

**Tabla 1**

*Relación de variables*

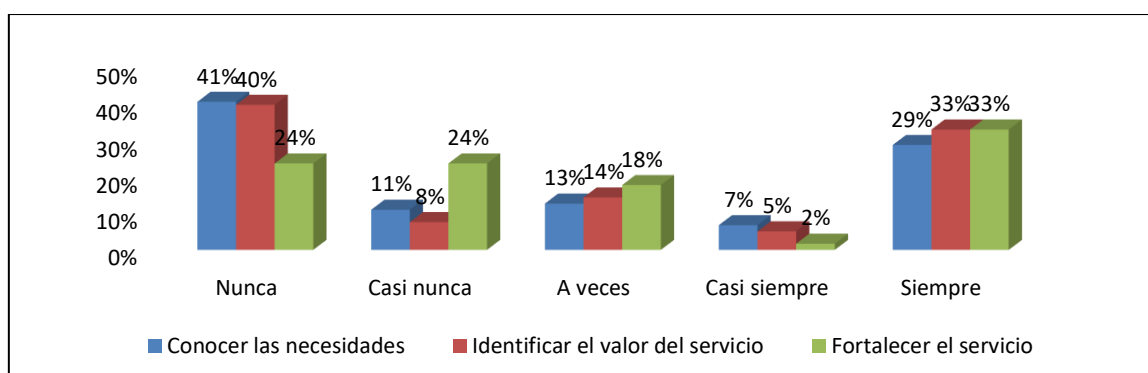
		Transformación digital	Atención al ciudadano
	Coeficiente de correlación	1.000	,968**
Rho de Spearman	Transformación digital		0.000
	N	118	118

El análisis de correlación revela una relación alta y positiva entre transformación digital y atención al ciudadano, con un coeficiente de correlación de 0.968. Este resultado sugiere una asociación estrecha y significativa entre ambas variables, indicando que a medida que se intensifica la transformación digital, se observa una mejora notable en la atención al ciudadano, y viceversa. La significancia estadística, respaldada por un p-valor de 0.000, refuerza la validez de esta asociación.

Objetivo específico 01: Identificar el nivel de atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023

**Figura 2**

*Dimensiones de atención al ciudadano*



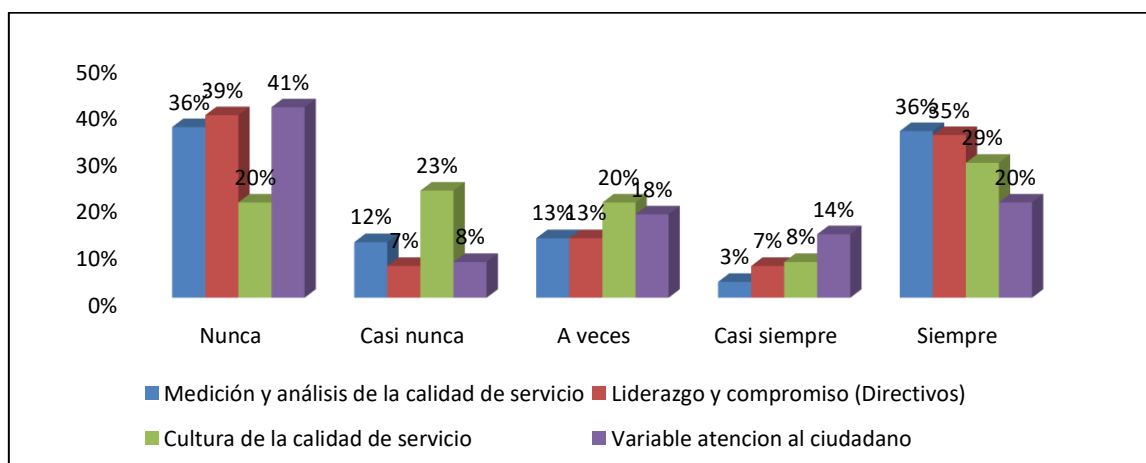
En el análisis de dimensión conocer las necesidades, se observa que el 41% de los participantes indicó que nunca, y el 11% casi nunca, esto sugiere que existe un porcentaje significativo de los participantes que tiene una frecuencia baja en la identificación de las necesidades. Además, un 13% seleccionó a veces indicando que hay una proporción notable que reconoce las necesidades en ciertos contextos, pero no de manera consistente. Asimismo, el 29% respondió que siempre parece conocer las necesidades en la organización.

En la dimensión identificar el valor del servicio, un considerable 40% indica no llevar a cabo esta identificación en ninguna instancia con un nunca, y un 8% afirma que casi nunca esta conjunción de respuestas negativas representa la presencia de un segmento significativo de participantes que no logra identificar el valor del servicio de manera uniforme. En cambio, el 33% sostiene identificar de manera consistente el valor del servicio con un siempre indicando una valoración más positiva y constante.

En cuanto a la dimensión fortalecer el servicio se destaca una situación significativa donde el 48% de los participantes respondieron de manera negativa, lo cual indica que no se lleva a cabo el fortalecimiento del servicio de manera regular. Además, un 18% elige la opción a veces, sugiriendo una variabilidad en la aplicación de esfuerzos para fortalecer el servicio en diferentes contextos. En contraste, solo un mínimo 2% indica casi siempre y un 33% siempre, señalando un segmento considerable que realiza un fortalecimiento constante del servicio.

**Figura 3**

*Dimensiones de atención al ciudadano*



En la dimensión medición y análisis de la calidad de servicio se destaca una variabilidad significativa en las prácticas organizativas. Un total del 48% de los participantes, respondieron negativamente lo cual indica una baja frecuencia o ausencia en la aplicación de métodos de medición y análisis de la calidad del servicio. Mientras un 36% afirma que siempre y un 3% casi siempre, evidenciando un compromiso considerable con estas prácticas. Sin embargo, el 13% que elige a veces, sugiere cierta inconsistencia en la aplicación de estas medidas.

La dimensión liderazgo y compromiso (Directivos) un notable 39% indica que los directivos nunca demuestran liderazgo y compromiso, y un 7% selecciona casi nunca, indicando una percepción predominante de falta de compromiso por parte de los directivos. En contraste, el 35% selecciona siempre evidenciando una proporción considerable que percibe un liderazgo y compromiso directivo consistente. El 13% que elige a veces sugiere cierta variabilidad en la percepción de este aspecto.

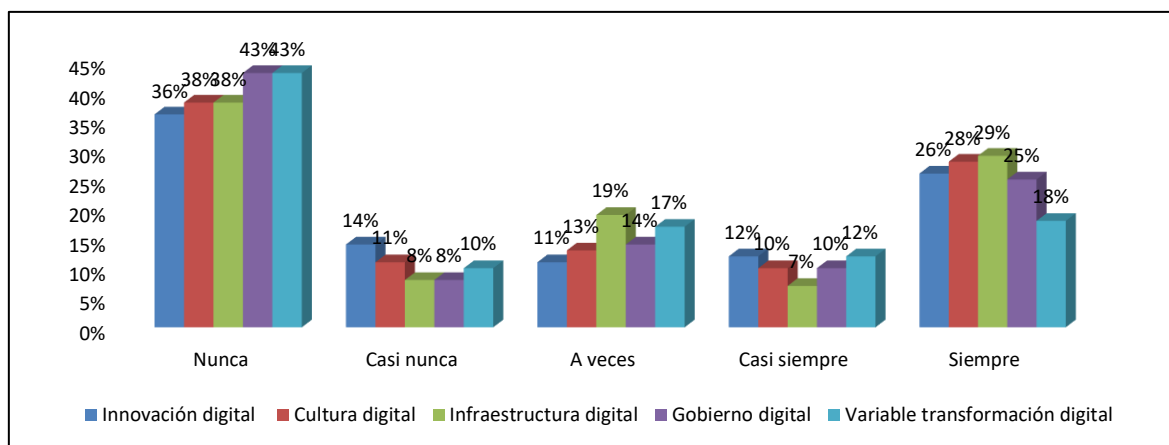
Para cultura de la calidad de servicio, se observa que un 43% de los participantes, respondieron de manera negativa, lo cual indica una falta de consistencia en la implementación de una cultura de calidad de servicio. Por otro lado, un 29% selecciona siempre indicando que un segmento considerable percibe una presencia constante de esta cultura. El 20% que selecciona a veces sugiere cierta variabilidad en la percepción de la cultura de calidad de servicio.

En la variable atención al ciudadano se evidencia que un considerable 49% de los participantes, sumando las respuestas nunca y casi nunca, indica una insatisfacción o baja frecuencia en la atención al ciudadano. Por otro lado, un 34% afirma que siempre este segmento percibe una atención consistente y satisfactoria. El 18% que elige a veces sugiere cierta variabilidad en la percepción de la atención al ciudadano.

Objetivo específico 02: Identificar el nivel transformación digital en servicios públicos en una Institución pública de Cutervo 2023

**Figura 4**

*Dimensiones de transformación digital*



En la dimensión innovación digital se observa un total de 50% de los participantes, respondieron que nunca y casi nunca, esto indica una baja frecuencia o ausencia de innovación digital. El 12% afirma que casi siempre y el 26% siempre evidenciando que un segmento apreciable percibe un nivel constante de innovación digital en la organización. Para cultura digital un 28% afirma que siempre y el 10% casi siempre existe un reconocimiento sustancial de la adopción de prácticas digitales en la organización, en cambio el 49% responden negativamente lo cual expresan una percepción más negativa o una baja frecuencia de una cultura digital arraigada en el entorno organizacional.

En infraestructura digital el 38%, afirma que nunca y el 8% casi nunca, quedando en evidencia una percepción negativa o baja frecuencia en la existencia de una infraestructura digital sólida. Por otro lado, un 36% su respuesta fue positiva, señalando que un segmento apreciable percibe una presencia constante de una infraestructura digital eficaz. En la dimensión gobierno digital el 43%, afirma que nunca y el 8% casi nunca, lo cual se muestra la ausencia de iniciativas de gobierno digital. Por otro lado, un 35% su respuesta fue positiva, aduciendo un buen desarrollo en el desarrollo de la digitalización. En cuanto a la variable transformación digital el 53% responde positivamente y el 30% de manera negativa. Los datos en su mayoría muestran deficiencias en lo que respecta a la variable estudiada.



Objetivo específico 03: Describir la relación de las dimensiones de transformación digital en servicios públicos la atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023.

**Tabla 2**

*Relación de dimensiones de transformación digital y variable atención al ciudadano*

	Atención al ciudadano		
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Innovación digital	,932**	0.000	118
Cultura digital	,935**	0.000	
Infraestructura digital	,940**	0.000	
Gobierno digital	,958**	0.000	

La tabla muestra la relación entre la dimensión innovación digital y la variable atención al ciudadano, según análisis el coeficiente de correlación de ,932 con un nivel de significancia de 0.000 indica una fuerte asociación positiva entre la innovación digital y la atención al ciudadano. Esto sugiere que a medida que se implementan prácticas innovadoras en el entorno digital, la calidad de la atención al ciudadano tiende a mejorar de manera significativa.

Asimismo, se analizó la cultura digital con atención al ciudadano donde el coeficiente de correlación fue,935 con un nivel de significancia de 0.000 señala una conexión alta y positiva entre las variables. Esto implica que una cultura organizacional arraigada en lo digital está estrechamente vinculada a una mejor atención al ciudadano. Con un coeficiente de correlación de 0,940 y un nivel de significancia de 0.000, se destaca una relación muy fuerte y positiva entre la infraestructura digital y la atención al ciudadano. Esto indica que la existencia de una infraestructura digital sólida está asociada con una atención ciudadana más efectiva y satisfactoria.

Según análisis la correlación fue ,958 con un nivel de significancia de 0.000 revela una conexión extremadamente fuerte y positiva entre el gobierno digital y la atención al ciudadano. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

## V. DISCUSIÓN

En el presente apartado se detalla los resultados de acuerdo con los objetivos planteados y que estos responden a las preguntas de investigación, a la vez se contrastan con las hipótesis definidas, permitiendo determinar si se llegan a cumplir o rechazar. Finalmente se contrastan con los antecedentes y teorías; en consecuencia, se detallan los hallazgos de acuerdo con los objetivos del estudio.

Respecto al objetivo general fue establecer la relación entre la transformación digital en servicios públicos y la atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo en 2023. El análisis de correlación reveló una relación fuerte y positiva entre las variables, respaldada por un coeficiente de correlación de 0.968 y una significancia estadística con un p-valor de 0.00, reforzando la validez de esta asociación; con ello se aceptó la hipótesis alterna donde se afirma que existe relación entre la transformación digital en servicios públicos y la atención al ciudadano en una entidad pública, los resultados refuerzan lo que se plantea como hipótesis de estudio.

Coincidentemente, los resultados se alinean con la investigación de Zarate (2022), quien identificó una influencia positiva y significativa entre la transformación digital y la atención al ciudadano, con un coeficiente de correlación de 0.759. Asimismo, los hallazgos de Vásquez (2021) sobre la relación entre la transformación digital y la atención al ciudadano, respaldados por una correlación Pearson de 0.88, concluyen que existe una relación elevada entre ambos aspectos. En conjunto, estos resultados y comparaciones subrayan la alta correlación positiva entre la transformación digital y la atención al ciudadano.

Se comprende que la integración de la transformación digital en la estrategia organizativa, junto con la promoción de la cultura digital entre los empleados y una infraestructura tecnológica actualizada, contribuirán a mejorar la calidad de la atención al ciudadano al aumentar la eficiencia y efectividad de los servicios digitales. La transformación digital, según la definición de Kraus (2021), implica una transición de servicios analógicos hacia el uso de tecnologías digitales con el objetivo de automatizar los procedimientos organizativos, generando beneficios públicos y basándose en principios como la digitalización de procesos, la seguridad digital y la interoperabilidad.

Los resultados obtenidos respaldan de manera significativa la relación positiva entre la transformación digital en servicios públicos y la atención al ciudadano en la Institución pública de Cutervo. La alta correlación estadística, respaldada por estudios previos, subraya la importancia de avanzar hacia procesos digitalizados para mejorar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios a los ciudadanos. Estos hallazgos no solo ofrecen una comprensión valiosa para la institución estudiada, sino que también contribuyen en precisar que ante una mejora en la transformación digital de la entidad pública puede mejorar la atención al ciudadano en diversos aspectos tanto en la atención directa o física porque se agiliza trámites, gestión de licencias, permisos que beneficia al ciudadano.

En cuanto al primer objetivo específico, se buscó identificar el nivel de atención al ciudadano en una institución pública de Cutervo 2023, los resultados en su mayoría evidencian deficiencias, el 41% de servidores públicos percibe que nunca, y el 11% casi nunca se identifica las necesidades de la población de manera adecuada, siendo esta la primera dimensión y presenta problemas en su atención; en la dimensión identificar el valor de servicio, el 40% admite que no se lleva de manera óptima dicha actividad; en el fortalecimiento del servicio, el 48% preciso que no se mejora, tampoco existe preocupación considerable en mejorarlo; en la dimensión de medición y análisis de la calidad de servicio 36% admitió que nunca y el 14% casi nunca se tiene el interés en mejorarlo.

Además, la dimensión de liderazgo y compromiso de los directivos de la entidad pública se percibe que el 39% nunca y el 7% casi nunca asumen el compromiso esperado por un servicio de calidad; en la dimensión cultura de servicio, el 43% de profesionales admite que se trabaja de manera tradicional no se prioriza un buen servicio. Estos hallazgos de las dimensiones de la atención al ciudadano se contrastan con investigaciones previas que tienen coincidencia como es el estudio Kirana y Majid (2021) tiene por objetivo examinar cómo la transformación digital y en los servicios públicos puede mejorar la calidad de la gobernanza en Indonesia, logró identificar que en la calidad de servicios públicos el 78% considera que falta mejorar y el hallazgo más importante es que el 59% personas admiten deficiencias en la atención directa al ciudadano.

De otro lado, se identificó una cercana semejanza con la investigación de Zarate (2022) tuvo como objetivo determinar la influencia significativa entre la transformación digital y la atención al ciudadano en Tumbes 2021, identificó que la transparencia en el servicio que ofrece al ciudadano fue valorada por el 50% de personas como regular, en comunicación 47% bueno, percepción de participación 32% bueno, percepción de transparencia 10% malo. Otro de los antecedentes que tiene semejanza es del autor Linares (2022) la finalidad ha sido conocer el servicio ofrecido para la comunidad, pudo evidenciar que en nivel menor a los resultados encontrados en la investigación que se contrasta un 13% encontró la atención al ciudadano de nivel bajo y el servicio que ofrece los profesionales es regular para el 37% de ciudadanos.

Los hallazgos de este estudio y el contraste con estudios previos se lograron contrastar con teorías que respaldan a los datos encontrados como es el aporte teórico de urak (2022) quien define que la atención al ciudadano se refiere a una serie de acciones que se extienden desde el diseño y la producción del bien o servicio, hasta el acceso y la atención proporcionada por la entidad. Estas actividades tienen como objetivo comprender las demandas de las personas a las que se brinda el servicio, expandir, variar o vincular los medios de atención al ciudadano. En esa perspectiva, también se tiene el aporte de Durak (2022) admite que identificar las necesidades del ciudadano es esencial que las organizaciones apliquen este componente tanto al inicio como de manera regular, para recopilar información y conocer el desempeño como insumo para la implementación de los demás elementos que componen la calidad de servicios para la comunidad.

Los resultados obtenidos al identificar el nivel de atención al ciudadano en la institución pública de Cutervo para el año 2023 revelan las deficiencias identificadas en la identificación de necesidades, valor del servicio, fortalecimiento del mismo, y la medición y análisis de la calidad de servicio, se destaca una desconexión fundamental entre la entidad y las expectativas de los ciudadanos. El bajo compromiso y liderazgo de los directivos, junto con una cultura de servicio arraigada en prácticas tradicionales, refuerzan la necesidad de mejorar los servicios públicos. En la atención al ciudadano no solo requiere mejoras importantes, sino una transformación integral que abarque desde la identificación de necesidades hasta

un compromiso proactivo de los líderes de la entidad; estos resultados evidencian la necesidad de la atención, instando a la implementación de medidas correctivas que aseguren servicios públicos eficientes, centrados en las necesidades de la comunidad y alineados con las expectativas del poblador.

Segundo objetivo específico: Identificar el nivel transformación digital en servicios públicos en una Institución pública de Cutervo 2023, según lo encontrado en la dimensión innovación digital se observa un total de 50% de los participantes, respondieron que nunca y casi nunca, esto indica una baja frecuencia o ausencia de innovación digital. Difiere con el estudio de Kirana y Majid (2021) se tuvo como resultados que la transformación digital es aceptada en 76%, consideran que mejora la gestión pública 59%. Según los datos se describe que las causas de esta variación podrían incluir diferencias en la infraestructura tecnológica, enfrentan desafíos específicos en la implementación de prácticas innovadoras debido a limitaciones presupuestarias, falta de recursos tecnológicos o resistencia al cambio. Según Bokolo (2020) la innovación, que se enfoca en incorporar herramientas digitales para impulsar el crecimiento empresarial.

Para la dimensión cultura digital el 49% perciben una baja cultura digital porque los profesionales están acostumbrados al trabajo de manera tradicional. Los resultados tienen similitud con lo que menciona Zarate (2022) los resultados determinaron que la variable transformación digital representa el 69% califican como regular, cultura digital 61% regular. Las similitudes en estos hallazgos sugieren que, para mejorar la cultura digital en la Institución, podría ser esencial implementar medidas específicas. Estas podrían incluir iniciativas de formación y sensibilización para promover una mayor adopción de prácticas digitales, así como la actualización de políticas y procesos para fomentar una mentalidad digital en el entorno organizacional. Para Bokolo (2020) la cultura digital, abarca las prácticas y modalidades de comunicación en plataformas digitales debido al aumento del uso de recursos tecnológicos en la sociedad.

En infraestructura digital el 38%, afirma que nunca y el 8% casi nunca, quedando en evidencia una percepción negativa o baja frecuencia en la existencia de una infraestructura digital sólida. Los datos guardan similitud con lo que menciona Linares (2022) en los resultados muestran que el 66% de los ciudadanos

consideraron el nivel del gobierno digital como regular, además el 15% indicó que la presencia digital era deficiente. Según los resultados es necesario abordar posibles deficiencias en la infraestructura digital. Esto podría incluir inversiones en tecnología y actualizaciones de sistemas para asegurar la disponibilidad y eficiencia de plataformas digitales. Asimismo, la implementación de programas de capacitación para el personal puede ser esencial para optimizar el uso de herramientas digitales y garantizar su integración efectiva en los procesos institucionales. Asimismo, Bokolo (2020) la infraestructura digital, que engloba la interconexión de tecnologías físicas y virtuales, para establecer la base de las operaciones digitales de una empresa.

En la dimensión gobierno digital el 43%, afirma que nunca y el 8% casi nunca, lo cual muestra la ausencia de iniciativas de gobierno digital. Los hallazgos guardan relación con lo dicho por Mayanga (2022) describe que el gobierno digital es malo y el 89% lo considera regular debido a deficiencias presentadas en los procesos. Se concluye que, para mejorar esta situación, podría ser imperativo revisar y fortalecer los procesos gubernamentales digitales, abordando las deficiencias identificadas y promoviendo la adopción de iniciativas más eficientes y centradas en el ciudadano. También Bokolo (2020) el gobierno digital, se refiere al aprovechamiento intencional de tecnologías digitales y datos en la gestión del sector público con el fin de generar beneficios para la sociedad.

En cuanto a la variable transformación digital el 53% respondió negativamente, los datos en su mayoría muestran deficiencias en lo que respecta a la variable estudiada. Los datos guardan similitud con lo que menciona Vásquez (2021) tuvo como resultado que la percepción de la transformación digital en los encuestados era de “medio”, con un 37%, mientras que el 49% de usuarios no utilizan con frecuencia canales digitales. De acuerdo a lo encontrado es necesario abordar estas deficiencias, mediante la implementación de estrategias que fomenten una mayor conciencia y participación en las iniciativas de transformación digital, desarrollando programas de capacitación para el personal y los usuarios. Por su parte Florez (2020) la transformación digital consiste en utilizar tecnologías para mejorar significativamente el rendimiento de las empresas.

Tercer objetivo específico: Describir la relación de las dimensiones de transformación digital en servicios públicos la atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023, según el análisis del coeficiente de correlación rho de Spearman en la dimensión innovación digital fue ,932; la cultura digital,935, la dimensión infraestructura digital ,940 y con la dimensión gobierno digital ,958; tienen relación significativa; a medida que se implementan prácticas innovadoras en el entorno digital, la calidad de la atención al ciudadano tiende a mejorar de manera significativa.

Estos hallazgos guardan una similitud con lo que menciona. Los datos guardan similitud con lo que menciona Núñez (2022), en los resultados indican que la rho de las variables “gobierno electrónico” y “atención al cliente” fueron de 0.919, con un valor p de 0.000. La similitud de los resultados se determina que la implementación de prácticas innovadoras y la fortaleza en aspectos como cultura digital, infraestructura digital y gobierno digital están directamente vinculadas a una mejora en la calidad de la atención al ciudadano. Según Kraus (2021) la transformación digital se puede describir como un proceso de cambio que implica la transición de servicios analógicos hacia el uso de tecnologías digitales con el fin de automatizar los procedimientos de las organizaciones

. La relación significativa entre las dimensiones de transformación digital y la atención al ciudadano, respaldada por el coeficiente de correlación de Spearman, refuerza la importancia de abordar integralmente la transformación digital para mejorar la calidad del servicio. Este hallazgo no solo subraya la necesidad de avanzar en la implementación de prácticas innovadoras, sino que también destaca la interdependencia crítica entre la cultura digital, la infraestructura y el gobierno digital. Esta transformación no solo busca cerrar la brecha tecnológica, sino que también representa un compromiso con la mejora continua y la adaptación a las cambiantes demandas de la sociedad. La transformación digital no es solo una evolución tecnológica; es un catalizador para la eficiencia, la transparencia y la satisfacción del ciudadano en el servicio público.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera;** Se determinó la relación entre la transformación digital de servicios públicos y la atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo en 2023. Los resultados revelan una fuerte y positiva correlación entre estas variables, con un coeficiente de correlación de 0.968 y un p-valor de 0.00, a medida que se avanza en la transformación digital, se experimenta una mejora en la atención brindada al ciudadano, y viceversa.

**Segunda;** Sobre el nivel de atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo en 2023, Un porcentaje significativo de participantes señaló una baja frecuencia o insatisfacción en la identificación de las necesidades ciudadanas, así como una dificultad para identificar uniformemente el valor del servicio, una falta de regularidad en el fortalecimiento del servicio y la ausencia en la medición y análisis de la calidad del servicio, se aprecia una baja percepción de liderazgo y compromiso directivo, la atención al ciudadano muestra un segmento considerable insatisfecho o experimentando baja frecuencia.

**Tercera;** El nivel de transformación digital en una Institución pública de Cutervo en 2023 se destaca que la innovación digital está presente para un segmento apreciable de participantes, en cuanto a la cultura digital, se reconoce una percepción negativa o baja frecuencia para otros, la infraestructura digital, se observa una sensación de ausencia para algunos. En el ámbito del gobierno digital, se señala una falta de iniciativas para algunos, aunque otros reportan un buen desarrollo.

**Cuarta;** Se identificó la relación entre las dimensiones de transformación digital y la atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo en 2023, la relación entre innovación digital (coeficiente: 0,932), cultura digital (coeficiente: 0,935), infraestructura digital (coeficiente: 0,940), gobierno digital (coeficiente: 0,958), y la atención al ciudadano. La implementación de prácticas digitales innovadoras, una cultura digital arraigada, una infraestructura sólida y la adopción de iniciativas de gobierno digital están estrechamente vinculadas a una mejora significativa en la calidad de la atención al ciudadano en la institución estudiada.



## VII. RECOMENDACIONES

**Primera;** Se sugiere al señor alcalde, respaldar activamente estas iniciativas y reconocer la importancia estratégica de la transformación digital para mejorar los servicios públicos en la comunidad. La participación activa y la colaboración de los ciudadanos son esenciales; por lo tanto, se recomienda fomentar la participación en canales digitales y programas de concientización sobre la transformación digital.

**Segunda;** Se recomienda al gerente de transformación digital liderar de manera proactiva la implementación de prácticas innovadoras, fomentando una cultura digital arraigada en toda la organización. Se debería asegurarse de contar con una infraestructura tecnológica sólida y promover activamente iniciativas de gobierno digital. Además, se sugiere establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para medir la mejora de atención al ciudadano.

**Tercera;** Al gerente de planeamiento estratégico, se sugiere diseñar e implementar iniciativas que promuevan una cultura de calidad de servicio entre el personal, fomentando la internalización de la calidad en las conductas diarias y actividades laborales. Identificar comportamientos que no contribuyen a la calidad y tomar medidas de cambio, asegurando que la cultura organizacional respalde los principios de atención al ciudadano y mejora continua.

**Cuarta;** A los gerentes de diversas áreas se les recomienda colaborar estrechamente en la integración de prácticas innovadoras y promover activamente una cultura digital dentro de sus respectivas áreas. Esto incluye la adopción de tecnologías emergentes y la capacitación del personal para garantizar una transición efectiva hacia la era digital.

**Quinta;** Finalmente, se sugiere al gerente municipal establecer alianzas estratégicas con instituciones y empresas que puedan aportar experiencia y recursos adicionales en el proceso de transformación digital, pidiendo apoyo al Ministerio de Economía y Finanzas y a la presidencia de Consejo de Ministros para que proporcionar recursos y capacitación continua a todo el personal es crucial para garantizar el éxito a largo plazo de la implementación de la transformación digital en la Institución pública de Cutervo.

## REFERENCIAS

- Agostino, D., Arnaboldi, M., & Diaz, M. (2021). New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money & Management*, 41(1). doi:<https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206>
- Alfaro, C., Sánchez, R., Crivillero, O., & Saavedra, E. (2022). Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic. *Revista Cubana de Enfermería*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matias, J. (2020). Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Sustainability*, 12(5824), 1-24. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/14/5824>
- Ambrocio, T. (2021). *Gobierno digital en la productividad y la calidad del servicio al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://n9.cl/405xf>
- Ames, P., & Merino, F. (2019). Reflexiones y lineamientos para una investigación ética en ciencias sociales. *Cuaderno de trabajo* 52, 12(3), 1-42. doi:<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/169333>
- Arias, J. I., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Bernal, C. A. (2022). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bokolo, A. (2020). Managing digital transformation of smart cities through enterprise architecture – a review and research agenda. *Enterprise Information Systems*. doi:<https://doi.org/10.1080/17517575.2020.1812006>
- Bueno Junquero, A. (7 de Setiembre de 2020). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction? *Foro y Ágora*, 4(16), 146 - 157. doi:<https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Burgos, R. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro de atención al ciudadano de una municipalidad de Cajamarca, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100140>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chamorro, O., Morales, G., León, C., Quevedo, L., Medina, Y., Tasayco, A., & Fierro, M. (2022). Functionality of the learning platform and its effect on the satisfaction of students in the online teaching environment. *Indonesian*

*Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 26(2), 1073 - 1081.  
doi:10.11591/ijeecs.v26.i2.pp1073-1081

- Córdova, M. (2022). *Impacto del gobierno digital en la gestión municipal de un distrito del Perú, 2022*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo, Perú] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95952>
- Crivillero, O., Saavedra, F., Alfaro, E., & Sánchez, R. (2022). Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic. *Revista Cubana de Enfermería*. <https://n9.cl/h8wyb>
- Cusquispe, V. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros - Apurímac, 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56886>
- De La Cruz, J. (2023). *Estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108177>
- Durak, H. (2022). Examination of digital citizenship, online information searching strategy and information literacy depending on changing state of experience in using digital technologies during COVID-19 pandemic. doi:<https://doi.org/10.1177/01655515221114455>
- Espinola, G. (2022). *Transformación digital en la gestión pública de una municipalidad distrital, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101441>
- Fernández, M. A. (2019). *Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional La Plata, Argentina]. <https://n9.cl/v2az8>
- Filgueiras, F., Cireno, F., & de Moura, P. (2019). Digital Transformation and Public Services Delivery in Brazil. *1° Congreso do INCT.DD*, 1-29. <https://n9.cl/1xq3i>
- Florez, M. (2020). Transformación digital y acompañamiento pedagógico en los docentes de la IE Villa los Reyes, Ventanilla. 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64314>
- García, C. (2021). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*.
- García, J., & Gómez, A. (2022). Calidad y Satisfacción por servicios generales domiciliarios relacionados al análisis de sentimientos y emociones desde textos de postulación del personal técnico con el Procesamiento de Lenguaje

- Natural (PLN). *Memorias de la Vigésima Primera Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática*. <https://n9.cl/zsx3v>
- Gea Caballero, V., Díaz Herrera, M., Juárez Vela, R., Ferrer Ferrándiz, T. B., & Martínez Riera, J. (Agosto de 2020). Perception of the professional nursing environment in Primary Care in the Valencian Community, in departments with public and private management. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 2(42). doi:<http://dx.doi.org/10.23938/assn.0639>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Horizontes*. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jeanson, J., & Bredmar, K. (2019). Digital Transformation of SMEs: Capturing Complexity. *32nd Bled Conference. Humanizar la tecnología para una sociedad sostenible*, University of Maribor Press, 523 - 541. <https://aisel.aisnet.org/bled2019/33>
- Kirana, N., & Majid, N. (2021). Challenges of Digital Transformation on Good Governance for Improving Public Services Quality. *4th Economics, Business, and Government Challenges*, 43-47. <https://n9.cl/tr8ax>
- Kleinert, J. (2021). Digital transformation. *Empírica*, 1-3. doi:<https://doi.org/10.1007/s10663-021-09501-0>
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro, N., & Roig, N. (2021). Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research. *Publisher Logo*, 5(13), 1-15. 10.1177/21582440211047576
- Kuldell, H. (12 de June de 2019). 10 Government Legacy Systems Cost Taxpayers \$337 Million Every Year. *www.nextgov.com*, págs. 2-3. <https://n9.cl/wasz2>
- Linares, I. (2022). *Gobierno digital y atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96821>
- Luhmann, N. (2018). *La sociedad de la sociedad*. México: Herder.
- Matos, F., Godina, R., Alvarenga, A., & Matias, J. (2020). Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Sustainability*, 12(14). doi:<https://doi.org/10.3390/su12145824>
- Mayanga, A. (2022). *Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipu*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78463>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). La transformación de la organización contribuye al desarrollo de (mejores) políticas y el entorno digital

- Núñez, C. A. (2022). *Gobierno Electrónico y Atención al Ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021*.
- Popelo, O., Garafonova, O., Tulchynska, S., Derhaliuk, M., & Berezovskyi, D. (2021). Functions of public management of the regional development in the conditions of digital transformation of economy. *Revista Amazonia Investig*, 49-58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8045652>
- Rafael, C. (2022). *Implementación de políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un distrito fiscal\_Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://n9.cl/31j0z>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernandez, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Sánchez, F. (2019). *Tesis: Desarrollo metodológico de la investigación*. Arequipa: Normas Jurídicas Ediciones.
- Suarez, A. M. (2022). *Transformación digital y los servicios públicos digitales de una entidad supervisora nacional del sector salud, Lima, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú] <https://n9.cl/voow0>
- Tamayo y Tamayo, M. (2018). *Investigación científica*. México: Limusa.
- Vásquez, T. (2021). *Calidad del gobierno digital y atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú] <https://n9.cl/zq9f6>
- Weerakkody, V., Janssen, M., & El-Haddadeh, R. (2021). The resurgence of business process re-engineering in public sector transformation efforts: exploring the systemic challenges and unintended consequences. *Information Systems and e-Business Management volume*, 993–1014. doi:<https://doi.org/10.1007/s10257-021-00527-2>
- Zahir, I., Abril, R., Vishanth, W., Amizan, O., & Uthayasankar, S. (2023). The impact of legacy systems on digital transformation in European public administration: Lesson learned from a multi case analysis. *Government Information Quarterly*, 40(1). doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101784>
- Zarate, S. (2022). *La transformación digital y transparencia en el Gobierno Regional de Tumbes*. [Tesi de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79407>

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

#### Variables de transformación digital

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Transformación digital	Para Martínez (2019) engloba un concepto amplio, no solo cambiando la tecnología y adaptándose a su uso, sino también el impacto que este cambio tiene en las personas y organizaciones, y necesitamos transformar cómo aprovechar sus ventajas y evitar sus desventajas	La transformación digital está integrada por la innovación, la cultura digital, infraestructura digital, gobierno digital	Innovación digital	Innovar estratégicamente	Escala ordinal  1= Totalmente desacuerdo. 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= En acuerdo 5= Total acuerdo
				Innovación en el servicio	
				Cadena de valor	
			Cultura digital	Conductas y hábitos	
				Adaptación de gestores públicos	
				Uso de tecnologías	
			Infraestructura digital	Infraestructura en tecnología de información	
				Sistemas operativos	
				Dispositivos digitales	
			Gobierno digital	Política digital	
				Gobernanza digital	
				Creación de valor público	

### Operacionalización de la variable atención al ciudadano

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Atención al ciudadano	Comprende las actividades relacionadas con la gestión de la calidad de los servicios abarcan todo el proceso, desde la planificación y producción hasta la atención al cliente. La meta es entender las necesidades del público, y se buscan formas de mejorar y ampliar las opciones de atención, establecer parámetros de calidad, aprovechar tecnologías de la información y comunicarse eficazmente con el público (Durak, 2022)	Las dimensiones consideradas son: Conocer las necesidades, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medición y análisis de la calidad de servicio, liderazgo y compromiso (Directivos), cultura de la calidad de servicio que midieron la variable.	Conocer las necesidades	Medios y métodos de información	Ordinal  1. Total desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Total acuerdo
				Asegure el procesamiento de información	
				Información consistente	
			Identificar el valor del servicio	Identificación de necesidades	
				Expectativas	
				Oportunidades y valor público	
			Fortalecer el servicio	Elementos del servicio	
				Entrega adecuada del servicio	
				Bienes y servicios	
				Tecnología	
			Medición y análisis de la calidad de servicio	Define indicadores	
				Métodos y mecanismo	
				Resultados obtenidos	
			Liderazgo y compromiso (Directivos)	Planificación del servicio	
				Asegura los recursos	
				Comunica los resultados	
Cultura de la calidad de servicio	Define las bases del servicio				
	Mejora continua				
	Calidad en la entidad				

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Las preguntas tendrán las alternativas que se describen a continuación

Número	1	2	3	4	5
Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Transformación digital	1	2	3	4	5
	<b>Innovación digital</b>					
1	En mi trabajo, considero la innovación como una parte fundamental de la estrategia organizativa.					
2	Mi institución busca constantemente formas innovadoras de mejorar la prestación de servicios municipales.					
3	Se promueve la colaboración y la innovación a lo largo de toda la cadena de valor de los servicios municipales.					
	<b>Cultura digital:</b>					
4	Los empleados municipales se sienten alentados a adoptar nuevas tecnologías y prácticas digitales en su trabajo diario.					
5	La entidad municipal proporciona capacitación y recursos para que los gestores públicos desarrollen habilidades digitales.					
6	En mi departamento, se utilizan activamente tecnologías digitales para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones municipales.					
	<b>Infraestructura digital:</b>					
7	La infraestructura de tecnología de información de la entidad municipal es confiable y actualizada.					
8	Los sistemas operativos y software se mantienen actualizados y seguros en mi entidad municipal.					
9	: Los dispositivos digitales que utilizamos en la entidad municipal son eficientes y seguros.					
	<b>Gobierno digital:</b>					
10	La entidad municipal tiene una política digital claramente definida que se refleja en nuestras prácticas de gobierno digital.					
11	La colaboración entre diferentes áreas de la entidad municipal es efectiva para garantizar la gobernanza digital.					
12	Las iniciativas de gobierno digital han contribuido de manera significativa a la creación de valor público y al bienestar de los ciudadanos.					



## Cuestionario de atención al ciudadano

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	<b>Conocer las necesidades:</b>					
1	Utiliza los medios y métodos de información disponibles para obtener una comprensión precisa de las necesidades de los ciudadanos y las partes interesadas					
2	Se asegura de que la información se procesa de manera eficiente y efectiva para comprender las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas					
3	La información que utiliza para comprender las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas					
	<b>Identificar el valor del servicio:</b>					
4	Se realiza una identificación precisa de las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas en relación con los servicios municipales					
5	Se tiene en cuenta las expectativas de los ciudadanos y partes interesadas al diseñar y mejorar los servicios municipales					
6	Se enfoca en identificar oportunidades para crear valor público a través de los servicios municipales					
	<b>Fortalecer el servicio:</b>					
7	Asegura de que los elementos del servicio, como la infraestructura, el personal y los recursos, estén disponibles y funcionen eficazmente para ofrecer servicios de calidad					
8	Proporcionan los servicios de manera oportuna y de acuerdo con los estándares establecidos					
9	Evalúa y se asegura de que los bienes y servicios proporcionados por la entidad municipal sean apropiados y satisfagan las necesidades de los ciudadanos					
10	Utiliza la tecnología de manera efectiva para fortalecer la prestación de servicios municipales y mejorar la experiencia del ciudadano					
	<b>Medición y análisis de la calidad de servicio:</b>					
11	Se definen y se utilizan indicadores de calidad para medir y evaluar el desempeño de los servicios municipales					
12	Confía en los métodos y mecanismos utilizados para medir la calidad de los servicios y recopilar datos para la mejora continua					
13	Se utiliza efectivamente se utilizan los resultados de las mediciones de calidad para tomar decisiones y mejorar los servicios municipales					
	<b>Liderazgo y compromiso (Directivos):</b>					

14	Los directivos de la entidad municipal planifican estratégicamente para garantizar la prestación de servicios de calidad				
15	Los directivos garantizan que existan los recursos necesarios, incluyendo presupuesto y personal, para brindar servicios de calidad				
16	Los directivos comunican y comparten los resultados y logros relacionados con la calidad de los servicios con el personal y los ciudadanos				
	<b>Cultura de la calidad de servicio:</b>				
17	Existe un enfoque de calidad de servicio de la entidad municipal para definir y promover una cultura de calidad de servicio				
18	Se fomenta y se practica la mejora continua en la prestación de servicios municipales				
19	Percibe una cultura de calidad arraigada en la entidad municipal en todos los niveles de operación				

## **Anexo 3: Modelo de consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: **Transformación digital en servicios públicos y atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023**

Investigador (a): Cubas Vergara Cubas Emir

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos y disponibilidad de medicamentos en el Almacén Central de EsSalud, Chimbote 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos y disponibilidad de medicamentos en el Almacén Central de EsSalud. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se producirá información acerca de la transformación digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Cutervo.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta se recogerán datos y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Transformación digital en servicios públicos y atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

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

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va

a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) [**Cubas Vergara Cubas Emir**] email [ecubasv815@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ecubasv815@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesora [**Mtra. Becerra Castillo, Zoila Paola**] email [zbecerra@ucvvirtual.edu.pe](mailto:zbecerra@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

.....

Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Anexo 4. Matriz de validación del instrumento



### Anexo 2

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Transformación digital en servicios públicos y atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo2023". 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 William Córdova Chirinos		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	( x )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( x )
Áreas de experiencia profesional:	Administración		
Institución donde labora:	Independiente		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( x )		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Gestión Empresarial Emprendimiento Ciencias Sociales.		

##### 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 Transformación digital
Autor:	Emir Smith Cubas Vergara
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Aplicación directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa que se desarrolla la investigación
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

##### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Variable	Transformación digital	Para Martínez (2019), engloba un concepto amplio, no solo cambiando la tecnología y adaptándose a su uso, sino también el impacto que este cambio tiene en las personas y organizaciones, y necesitamos transformar cómo aprovechar sus ventajas y evitar sus desventajas

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable transformación digital elaborado por Cubas Vergara Emir en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****Dimensiones del instrumento:** Transformación digital

- Primera dimensión: Innovación digital
- Objetivos medir la innovación digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Innovar estratégicamente	En mi trabajo, considero la innovación como una parte fundamental de la estrategia organizativa.	x	x	x	
Innovación en el servicio	Mi institución busca constantemente formas innovadoras de mejorar la prestación de servicios municipales.	x	x	x	
Cadena de valor	Se promueve la colaboración y la innovación a lo largo de toda la cadena de valor de los servicios municipales.	x	x	x	

- Primera dimensión: Cultura digital
- Objetivos medir el nivel de la cultura digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conductas y hábitos	Los empleados municipales se sienten alentados a adoptar nuevas tecnologías y prácticas digitales en su trabajo diario.	x	x	x	
Adaptación de gestores públicos	La entidad municipal proporciona capacitación y recursos para que los gestores públicos desarrollen habilidades digitales.	x	x	x	
Uso de tecnologías	En mi departamento, se utilizan activamente tecnologías digitales para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones municipales.	x	x	x	

- Primera dimensión: Infraestructura digital
- Objetivos medir la infraestructura digital

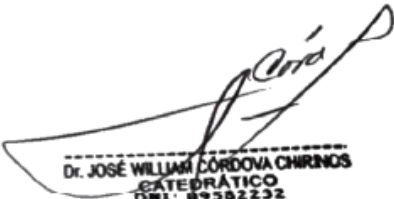
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura de tecnología de información	La infraestructura de tecnología de información de la entidad municipal es confiable y actualizada.	x	x	x	
Sistemas operativos	Los sistemas operativos y software se mantienen actualizados y seguros en mi entidad municipal.	x	x	x	
Dispositivos digitales	: Los dispositivos digitales que utilizamos en la entidad municipal son eficientes y seguros.	x	x	x	



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Primera dimensión: Gobierno digital
- Objetivos medir el nivel del gobierno digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Política digital	La entidad municipal tiene una política digital claramente definida que se refleja en nuestras prácticas de gobierno digital.	x	x	x	
Gobernanza digital	La colaboración entre diferentes áreas de la entidad municipal es efectiva para garantizar la gobernanza digital.	x	x	x	
Creación de valor público	Las iniciativas de gobierno digital han contribuido de manera significativa a la creación de valor público y al bienestar de los ciudadanos.	x	x	x	



Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS  
CATEDRÁTICO  
DNI: 99582232

Firma del evaluador  
DNI 09582232  
CLAD 18334

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.





## Anexo 2

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Transformación digital en servicios públicos y atención al ciudadano en una institución pública de Cutervo 2023". 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:	Mirko Medina Huiza	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor <input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Gestión	
Institución donde labora:	UCV	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
	Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
		Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Transformación digital
Autor:	Emir Smith Cubas Vergara
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Aplicación directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa que se desarrolla la investigación
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Variable	Transformación digital	Para Martínez (2019), engloba un concepto amplio, no solo cambiando la tecnología y adaptándose a su uso, sino también el impacto que este cambio tiene en las personas y organizaciones, y necesitamos transformar cómo aprovechar sus ventajas y evitar sus desventajas.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable transformación digital elaborado por Cubas Vergara Emir en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****Dimensiones del instrumento: Transformación digital**

- Primera dimensión: Innovación digital
- Objetivos medir la innovación digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Innovar estratégicamente	En mi trabajo, considero la innovación como una parte fundamental de la estrategia organizativa.	✓	✓	✓	
Innovación en el servicio	Mi institución busca constantemente formas innovadoras de mejorar la prestación de servicios municipales.	✓	✓	✓	
Cadena de valor	Se promueve la colaboración y la innovación a lo largo de toda la cadena de valor de los servicios municipales.	✓	✓	✓	

- Primera dimensión: Cultura digital
- Objetivos medir el nivel de la cultura digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conductas y hábitos	Los empleados municipales se sienten alentados a adoptar nuevas tecnologías y prácticas digitales en su trabajo diario.	✓	✓	✓	
Adaptación de gestores públicos	La entidad municipal proporciona capacitación y recursos para que los gestores públicos desarrollen habilidades digitales.	✓	✓	✓	
Uso de tecnologías	En mi departamento, se utilizan activamente tecnologías digitales para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones municipales.	✓	✓	✓	

- Primera dimensión: Infraestructura digital
- Objetivos medir la infraestructura digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura de tecnología de información	La infraestructura de tecnología de información de la entidad municipal es confiable y actualizada.	✓	✓	✓	
Sistemas operativos	Los sistemas operativos y software se mantienen actualizados y seguros en mi entidad municipal.	✓	✓	✓	
Dispositivos digitales	: Los dispositivos digitales que utilizamos en la entidad municipal son eficientes y seguros.	✓	✓	✓	





## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Primera dimensión: Gobierno digital
- Objetivos medir el nivel del gobierno digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Política digital	La entidad municipal tiene una política digital claramente definida que se refleja en nuestras prácticas de gobierno digital.	✓	✓	✓	
Gobernanza digital	La colaboración entre diferentes áreas de la entidad municipal es efectiva para garantizar la gobernanza digital.	✓	✓	✓	
Creación de valor público	Las iniciativas de gobierno digital han contribuido de manera significativa a la creación de valor público y al bienestar de los ciudadanos.	✓	✓	✓	

Firma del evaluador DNI

1671675)

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Transformación digital en servicios públicos y atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo2023". 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:	JARA CARHUAPOMA NANCY		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Gestión pública		
Institución donde labora:	Independiente		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (x )		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de transformación digital
Autor:	Cubas Vergara Emir
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Aplicación directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa que se desarrolla la investigación
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Variable	Transformación digital	Para Martínez (2019), engloba un concepto amplio, no solo cambiando la tecnología y adaptándose a su uso, sino también el impacto que este cambio tiene en las personas y organizaciones, y necesitamos transformar cómo aprovechar sus ventajas y evitar sus desventajas

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable transformación digital elaborado por Cubas Vergara Emir en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Dimensiones del instrumento: Transformación digital

- Primera dimensión: Innovación digital
- Objetivos medir la innovación digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Innovar estratégicamente	En mi trabajo, considero la innovación como una parte fundamental de la estrategia organizativa.	4	4	4	
Innovación en el servicio	Mi institución busca constantemente formas innovadoras de mejorar la prestación de servicios municipales.	4	4	4	
Cadena de valor	Se promueve la colaboración y la innovación a lo largo de toda la cadena de valor de los servicios municipales.	4	4	4	

- Primera dimensión: Cultura digital
- Objetivos medir el nivel de la cultura digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conductas y hábitos	Los empleados municipales se sienten alentados a adoptar nuevas tecnologías y prácticas digitales en su trabajo diario.	4	4	4	
Adaptación de gestores públicos	La entidad municipal proporciona capacitación y recursos para que los gestores públicos desarrollen habilidades digitales.	4	4	4	
Uso de tecnologías	En mi departamento, se utilizan activamente tecnologías digitales para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones municipales.	4	4	4	

- Primera dimensión: Infraestructura digital
- Objetivos medir la infraestructura digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura de tecnología de información	La infraestructura de tecnología de información de la entidad municipal es confiable y actualizada.	4	4	4	
Sistemas operativos	Los sistemas operativos y software se mantienen actualizados y seguros en mi entidad municipal.	4	4	4	
Dispositivos digitales	: Los dispositivos digitales que utilizamos en la entidad municipal son eficientes y seguros.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Primera dimensión: Gobierno digital
- Objetivos medir el nivel del gobierno digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Política digital	La entidad municipal tiene una política digital claramente definida que se refleja en nuestras prácticas de gobierno digital.	4	4	4	
Gobernanza digital	La colaboración entre diferentes áreas de la entidad municipal es efectiva para garantizar la gobernanza digital.	4	4	4	
Creación de valor público	Las iniciativas de gobierno digital han contribuido de manera significativa a la creación de valor público y al bienestar de los ciudadanos.	4	4	4	

  
  
Mg. Nancy Rosendo Jara Carhuapoma  
ADMINISTRADORA

Firma del evaluadorDNI

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



## CUESTIONARIO 2



### Anexo 2

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Transformación digital en servicios públicos y atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo2023". 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 William Córdova Chirinos		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
Áreas de experiencia profesional:	Administración		
Institución donde labora:	Independiente		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( x )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Gestión Empresarial Emprendimiento Ciencias Sociales.		

##### 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 Atención al ciudadano
Autor:	Emir Smith Cubas Vergara
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Aplicación directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa que se desarrolla la investigación
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

##### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Variable	Atención al ciudadano	Comprende las actividades relacionadas con la gestión de la calidad de los servicios abarcan todo el proceso, desde la planificación y producción hasta la atención al cliente. La meta es entender las necesidades del público, y se buscan formas de mejorar y ampliar las opciones de atención, establecer parámetros de calidad, aprovechar tecnologías de la información y comunicarse eficazmente con el público (Durak, 2022)

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable atención al ciudadano elaborado por Cubas Vergara Emir en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****Dimensiones del instrumento:** Atención al ciudadano

- Primera dimensión: Conocer las necesidades
- Objetivos indagar se conoce las necesidades del ciudadano

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medios y métodos de información	Utiliza los medios y métodos de información disponibles para obtener una comprensión precisa de las necesidades de los ciudadanos y las partes interesadas	X	X	X	
Asegure el procesamiento de información	Se asegura de que la información se procesa de manera eficiente y efectiva para comprender las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas	X	X	X	
Información consistente	La información que utiliza para comprender las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas	X	X	X	

- Segunda dimensión: Identificar el valor del servicio
- Objetivos identificar el valor del servicio para el ciudadano

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de necesidades	Se realiza una identificación precisa de las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas en relación con los servicios municipales	X	X	X	
Expectativas	Se tiene en cuenta las expectativas de los ciudadanos y partes interesadas al diseñar y mejorar los servicios municipales	X	X	X	
Oportunidades y valor público	Se enfoca en identificar oportunidades para crear valor público a través de los servicios municipales	X	X	X	

- Tercera dimensión: Fortalecer el servicio
- Objetivos identificar acciones para fortalecer el servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos del servicio	Asegura de que los elementos del servicio, como la infraestructura, el personal y los recursos, estén disponibles y funcionen eficazmente para ofrecer servicios de calidad	X	X	X	
Entrega adecuada del servicio	Proporcionan los servicios de manera oportuna y de acuerdo con los estándares establecidos	X	X	X	
Bienes y servicios	Evalúa y se asegura de que los bienes y servicios proporcionados por la entidad municipal sean apropiados y satisfagan las necesidades de los ciudadanos	X	X	X	
Tecnología	Utiliza la tecnología de manera efectiva para fortalecer la prestación de servicios municipales y mejorar la experiencia del ciudadano	X	X	X	



- Cuarta dimensión: Medición y análisis de la calidad de servicio
- Objetivos medición y análisis de la calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Define indicadores	Se definen y se utilizan indicadores de calidad para medir y evaluar el desempeño de los servicios municipales	X	X	X	
Métodos y mecanismo	Confía en los métodos y mecanismos utilizados para medir la calidad de los servicios y recopilar datos para la mejora continua	X	X	X	
Resultados obtenidos	Se utiliza efectivamente se utilizan los resultados de las mediciones de calidad para tomar decisiones y mejorar los servicios municipales	X	X	X	

- Quinta dimensión: Liderazgo y compromiso (Directivos)
- Objetivos identificar el liderazgo y compromiso (Directivos)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación del servicio	Los directivos de la entidad municipal planifican estratégicamente para garantizar la prestación de servicios de calidad	X	X	X	
Asegura los recursos	Los directivos garantizan que existan los recursos necesarios, incluyendo presupuesto y personal, para brindar servicios de calidad	X	X	X	
Comunica los resultados	Los directivos comunican y comparten los resultados y logros relacionados con la calidad de los servicios con el personal y los ciudadanos	X	X	X	

- Sexta dimensión: Cultura de la calidad de servicio
- Objetivos identificar la cultura de la calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Define las bases del servicio	Existe un enfoque de calidad de servicio de la entidad municipal para definir y promover una cultura de calidad de servicio	X	X	X	
Mejora continua	Se fomenta y se practica la mejora continua en la prestación de servicios municipales	X	X	X	
Calidad en la entidad	Percibe una cultura de calidad arraigada en la entidad municipal en todos los niveles de operación	X	X	X	



Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS  
 CATE PRÁCTICO  
 DNI: 09582232  
 Firma del evaluador  
 DNI 09582232  
 CLAD 18334

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Transformación digital en servicios públicos y atención al ciudadano en una institución pública de Cutervo 2023". 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:	MIRKO MERINO HONTE	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTION	
Institución donde labora:	UCV	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Atención al ciudadano
Autor:	Emir Smith Cubas Vergara
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Aplicación directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa que se desarrolla la investigación
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Variable	Atención al ciudadano	Comprende las actividades relacionadas con la gestión de la calidad de los servicios abarcan todo el proceso, desde la planificación y producción hasta la atención al cliente. La meta es entender las necesidades del público, y se buscan formas de mejorar y ampliar las opciones de atención, establecer parámetros de calidad, aprovechar tecnologías de la información y comunicarse eficazmente con el público (Durak, 2022)

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable atención al ciudadano elaborado por Cubas Vergara Emir en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Dimensiones del instrumento: Atención al ciudadano

- Primera dimensión: Conocer las necesidades
- Objetivos indagar se conoce las necesidades del ciudadano

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medios y métodos de información	Utiliza los medios y métodos de información disponibles para obtener una comprensión precisa de las necesidades de los ciudadanos y las partes interesadas	✓	✓	✓	
Asegure el procesamiento de información	Se asegura de que la información se procesa de manera eficiente y efectiva para comprender las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas	✓	✓	✓	
Información consistente	La información que utiliza para comprender las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas	✓	✓	✓	

- Segunda dimensión: Identificar el valor del servicio
- Objetivos identificar el valor del servicio para el ciudadano

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de necesidades	Se realiza una identificación precisa de las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas en relación con los servicios municipales	✓	✓	✓	
Expectativas	Se tiene en cuenta las expectativas de los ciudadanos y partes interesadas al diseñar y mejorar los servicios municipales	✓	✓	✓	
Oportunidades y valor público	Se enfoca en identificar oportunidades para crear valor público a través de los servicios municipales	✓	✓	✓	

- Tercera dimensión: Fortalecer el servicio
- Objetivos identificar acciones para fortalecer el servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos del servicio	Asegura de que los elementos del servicio, como la infraestructura, el personal y los recursos, estén disponibles y funcionen eficazmente para ofrecer servicios de calidad	✓	✓	✓	
Entrega adecuada del servicio	Proporcionan los servicios de manera oportuna y de acuerdo con los estándares establecidos	✓	✓	✓	
Bienes y servicios	Evalúa y se asegura de que los bienes y servicios proporcionados por la entidad municipal sean apropiados y satisfagan las necesidades de los ciudadanos	✓	✓	✓	
Tecnología	Utiliza la tecnología de manera efectiva para fortalecer la prestación de servicios municipales y mejorar la experiencia del ciudadano	✓	✓	✓	





- Cuarta dimensión: Medición y análisis de la calidad de servicio
- Objetivos medición y análisis de la calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Define indicadores	Se definen y se utilizan indicadores de calidad para medir y evaluar el desempeño de los servicios municipales	✓	✓	✓	
Métodos y mecanismo	Confía en los métodos y mecanismos utilizados para medir la calidad de los servicios y recopilar datos para la mejora continua	✓	✓	✓	
Resultados obtenidos	Se utiliza efectivamente se utilizan los resultados de las mediciones de calidad para tomar decisiones y mejorar los servicios municipales	✓	✓	✓	

- Quinta dimensión: Liderazgo y compromiso (Directivos)
- Objetivos identificar el liderazgo y compromiso (Directivos)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación del servicio	Los directivos de la entidad municipal planifican estratégicamente para garantizar la prestación de servicios de calidad	✓	✓	✓	
Asegura recursos	Los directivos garantizan que existan los recursos necesarios, incluyendo presupuesto y personal, para brindar servicios de calidad	✓	✓	✓	
Comunica resultados	Los directivos comunican y comparten los resultados y logros relacionados con la calidad de los servicios con el personal y los ciudadanos	✓	✓	✓	



- Sexta dimensión: Cultura de la calidad de servicio
- Objetivos identificar la cultura de la calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Define las bases del servicio	Existe un enfoque de calidad de servicio de la entidad municipal para definir y promover una cultura de calidad de servicio	✓	✓	✓	
Mejora continua	Se fomenta y se practica la mejora continua en la prestación de servicios municipales	✓	✓	✓	
Calidad en la entidad	Percibe una cultura de calidad arraigada en la entidad municipal en todos los niveles de operación	✓	✓	✓	

  
Firma del evaluador DNI  
16716799

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Transformación digital en servicios públicos y atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo2023". 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

<b>Nombre del juez:</b>	NANCY JARA CARHUAPOMA		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Administración		
<b>Institución donde labora:</b>	Independiente		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( x )		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Gestión Empresarial Emprendimiento Ciencias Sociales.		

#### 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)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de atención al ciudadano
<b>Autor:</b>	Cubas Vergara Emir
<b>Procedencia:</b>	Chiclayo
<b>Administración:</b>	Aplicación directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En la empresa que se desarrolla la investigación
<b>Significación:</b>	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Variable	Atención al ciudadano	Comprende las actividades relacionadas con la gestión de la calidad de los servicios abarcan todo el proceso, desde la planificación y producción hasta la atención al cliente. La meta es entender las necesidades del público, y se buscan formas de mejorar y ampliar las opciones de atención, establecer parámetros de calidad, aprovechar tecnologías de la información y comunicarse eficazmente con el público (Durak, 2022)

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable atención al ciudadano elaborado por Cubas Vergara Emir en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****Dimensiones del Instrumento:** Atención al ciudadano

- Primera dimensión: Conocer las necesidades
- Objetivos indagar se conoce las necesidades del ciudadano

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medios y métodos de información	Utiliza los medios y métodos de información disponibles para obtener una comprensión precisa de las necesidades de los ciudadanos y las partes interesadas	X	X	X	
Asegure el procesamiento de información	Se asegura de que la información se procesa de manera eficiente y efectiva para comprender las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas	X	X	X	
Información consistente	La información que utiliza para comprender las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas	X	X	X	

- Segunda dimensión: Identificar el valor del servicio
- Objetivos identificar el valor del servicio para el ciudadano

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de necesidades	Se realiza una identificación precisa de las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas en relación con los servicios municipales	X	X	X	
Expectativas	Se tiene en cuenta las expectativas de los ciudadanos y partes interesadas al diseñar y mejorar los servicios municipales	X	X	X	
Oportunidades y valor público	Se enfoca en identificar oportunidades para crear valor público a través de los servicios municipales	X	X	X	

- Tercera dimensión: Fortalecer el servicio
- Objetivos identificar acciones para fortalecer el servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos del servicio	Asegura de que los elementos del servicio, como la infraestructura, el personal y los recursos, estén disponibles y funcionen eficazmente para ofrecer servicios de calidad	X	X	X	
Entrega adecuada del servicio	Proporcionan los servicios de manera oportuna y de acuerdo con los estándares establecidos	X	X	X	
Bienes y servicios	Evalúa y se asegura de que los bienes y servicios proporcionados por la entidad municipal sean apropiados y satisfagan las necesidades de los ciudadanos	X	X	X	
Tecnología	Utiliza la tecnología de manera efectiva para fortalecer la prestación de servicios municipales y mejorar la experiencia del ciudadano	X	X	X	

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

- Cuarta dimensión: Medición y análisis de la calidad de servicio
- Objetivos medición y análisis de la calidad de servicio


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Define indicadores	Se definen y se utilizan indicadores de calidad para medir y evaluar el desempeño de los servicios municipales	X	X	X	
Métodos y mecanismo	Confía en los métodos y mecanismos utilizados para medir la calidad de los servicios y recopilar datos para la mejora continua	X	X	X	
Resultados obtenidos	Se utiliza efectivamente se utilizan los resultados de las mediciones de calidad para tomar decisiones y mejorar los servicios municipales	X	X	X	

- Quinta dimensión: Liderazgo y compromiso (Directivos)
- Objetivos identificar el liderazgo y compromiso (Directivos)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación del servicio	Los directivos de la entidad municipal planifican estratégicamente para garantizar la prestación de servicios de calidad	X	X	X	
Asegura los recursos	Los directivos garantizan que existan los recursos necesarios, incluyendo presupuesto y personal, para brindar servicios de calidad	X	X	X	
Comunica resultados	Los directivos comunican y comparten los resultados y logros relacionados con la calidad de los servicios con el personal y los ciudadanos	X	X	X	



# Anexo 5. Reporte de Turnitin



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Transformación digital en servicios públicos y atención al ciudadano en una Institución pública de Cutervo2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**  
Cubas Vergara, Emir Smith (Orcid.org/0000-0002-5195-634X)

#### Resumen de coincidencias

**16 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés](#)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	6 %	>
2	Entregado a Universida...	4 %	>
3	repositorio.undac.edu...	1 %	>
4	hdl.handle.net	1 %	>

Página: 1 de 32    Número de palabras: 10289    Versión solo texto del informe    Alta resolución    Activado

## Anexo 6. Confiabilidad

### Atención al ciudadano

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,987	,986	19

#### 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	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	50.0000	462.051	0.883	0.834	0.986
P2	49.9831	458.359	0.915	0.870	0.986
P3	49.9322	461.842	0.879	0.839	0.986
P4	49.8644	458.580	0.915	0.876	0.986
P5	49.8475	456.387	0.900	0.864	0.986
P6	49.9153	459.258	0.887	0.857	0.986
P7	49.9237	458.191	0.915	0.866	0.986
P8	49.8559	463.629	0.899	0.844	0.986
P9	49.8644	458.819	0.920	0.878	0.986
P10	49.8475	459.464	0.901	0.859	0.986
P11	49.8051	457.560	0.915	0.903	0.986
P12	49.8983	456.810	0.924	0.904	0.986
P13	49.7966	458.608	0.920	0.893	0.986
P14	49.8136	462.820	0.902	0.869	0.986
P15	49.8305	458.415	0.923	0.890	0.986
P16	49.8390	457.538	0.924	0.899	0.986
P17	49.8898	459.364	0.916	0.907	0.986
P18	49.8983	457.545	0.925	0.893	0.986
P19	49.3305	491.009	0.449	0.394	0.989

### Transformación digital

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,982	,982	12

### 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	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	29.5424	183.669	0.852	0.769	0.981
P2	29.6525	181.818	0.892	0.812	0.980
P3	29.5763	180.845	0.920	0.873	0.980
P4	29.5424	179.447	0.896	0.845	0.980
P5	29.4407	179.377	0.900	0.851	0.980
P6	29.6864	178.473	0.924	0.885	0.980
P7	29.6525	183.323	0.886	0.810	0.980
P8	29.5678	180.829	0.907	0.854	0.980
P9	29.5508	181.959	0.899	0.854	0.980
P10	29.6610	181.217	0.895	0.840	0.980
P11	29.6780	179.400	0.907	0.851	0.980
P12	29.6186	182.118	0.871	0.771	0.981

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Transformación digital	,265	118	,000	,806	118	,000
Atención al ciudadano	,256	118	,000	,813	118	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Prueba de normalidad.

Detalle de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Transformación digital	,249	76	,000
Atención al ciudadano	,242	76	,000



## Anexo 7. Base de datos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
2	3.00	3.00	4.00	2.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00
3	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00
5	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00
6	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00
7	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	5.00
8	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	4.00
9	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00
10	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	4.00
11	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
12	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
13	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
14	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
15	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
16	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
17	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
18	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
19	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
20	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
21	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
22	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00
23	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00









<b>113</b>	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00		
<b>114</b>	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00		
<b>115</b>	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00		
<b>116</b>	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
<b>117</b>	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	
<b>118</b>	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00