



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno digital y valor público de un organismo estatal, técnico
especializado, Ica 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Marroquin Sotil, Vladimir German (orcid.org/0000-0003-0302-8896)

ASESOR:

Dr. Lizarzaburu Aguinaga, Danny Alonso (orcid.org/0000-0002-1384-4603)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LIZARZABURU AGUINAGA DANNY ALONSO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024", cuyo autor es MARROQUIN SOTIL VLADIMIR GERMAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LIZARZABURU AGUINAGA DANNY ALONSO DNI: 17640671 ORCID: 0000-0002-1384-4603	Firmado electrónicamente por: DLIZARZABURUA el 05-08-2024 13:00:36

Código documento Trilce: TRI - 0849745



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MARROQUIN SOTIL VLADIMIR GERMAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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
MARROQUIN SOTIL VLADIMIR GERMAN DNI: 42573398 ORCID: 0000-0003-0302-8896	Firmado electrónicamente por: VMARROQUINSO el 16-08-2024 09:55:13

Código documento Trilce: INV - 1728224

Dedicatoria:

A mi padre, por enseñarme el valor del esfuerzo y la integridad; y a mi madre, por ser mi refugio y mi mayor fuente de inspiración.

Agradecimiento:

A los docentes del Programa Académico De Maestría En Gestión Pública, quienes han sido pilares fundamentales en mi desarrollo académico por su dedicación, paciencia y compromiso con mi aprendizaje. Cada uno de ustedes ha contribuido significativamente a mi crecimiento, desafiándome a pensar críticamente y a perseguir la excelencia.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	ii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	13
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL	15
TABLA 2 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN IDENTIDAD DIGITAL	15
TABLA 3 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES	16
TABLA 4 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN GOBERNANZA DE DATOS	16
TABLA 5 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN INTEROPERABILIDAD	17
TABLA 6 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD DIGITAL	17
TABLA 7 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA VARIABLE VALOR PÚBLICO	18
TABLA 8 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN SERVICIOS	18
TABLA 9 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN EFECTIVIDAD EN LOS RESULTADOS	19
TABLA 10 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN DE NECESIDADES	19
TABLA 11 CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES GOBIERNO DIGITAL Y VALOR PÚBLICO	20
TABLA 12 CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN IDENTIDAD DIGITAL Y LA VARIABLE VALOR PÚBLICO	21
TABLA 13 CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES Y LA VARIABLE VALOR PÚBLICO	22
TABLA 14 CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN GOBERNANZA DE DATOS Y LA VARIABLE VALOR PÚBLICO	23
TABLA 15 CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN INTEROPERABILIDAD Y LA VARIABLE VALOR PÚBLICO	24
TABLA 16 CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD DIGITAL Y LA VARIABLE VALOR PÚBLICO	25

RESUMEN

Actualmente, los gobiernos deben prestar servicios eficientes, ágiles, flexibles y de fácil acceso para crear valor para la sociedad, cumpliendo el ODS 09 y 17 que están vinculados a la industria, innovación e infraestructuras y a las alianzas para lograr objetivos. Por este motivo, el objetivo del presente estudio fue determinar cómo el gobierno digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024; fue del tipo básico, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal, de alcance correlacional; participaron 34 servidores públicos, quienes respondieron 02 cuestionarios previamente validados y con alta fiabilidad según el Alfa de Cronbach (0.880 para gobierno digital y 0.887 para valor público). Los resultados reflejaron que el gobierno digital y el valor público están en un nivel medio (61.76% y 47.06% respectivamente), el Rho de Spearman entre ambos términos fue de 0.627 (Sig. Bilateral = 0.000). Se concluyó que existe correlación positiva fuerte entre ambas variables, por lo que ante una mejora en las decisiones e implementación del gobierno digital al interior de la entidad, tendría un efecto similar en el valor público generado para los usuarios.

Palabras clave: gobierno digital, valor público, innovación, servicios digitales, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

Currently, governments must provide efficient, agile, flexible and easily accessible services to create value for society, fulfilling SDG 09 and 17, which are linked to industry, innovation and infrastructure and partnerships to achieve goals. For this reason, the objective of this study was to determine how digital government is related to the public value of a state agency, specialized technical, Ica 2024; it was of the basic type, quantitative approach, non-experimental design - cross-sectional, correlational scope; 34 public servants participated, who answered 02 questionnaires previously validated and with high reliability according to Cronbach's Alpha (0.880 for digital government and 0.887 for public value). The results reflected that digital governance and public value are at a medium level (61.76% and 47.06% respectively), Spearman's Rho between both terms was 0.627 (Bilateral Sig. = 0.000). It was concluded that there is a strong positive correlation between both variables, so that an improvement in the decisions and implementation of digital government within the entity would have a similar effect on the public value generated for users.

Keywords: digital government, public value, innovation, digital services, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy vivimos en la era digital, por los pasos agigantados que ha dado la tecnología, haciendo llegar la información e innovación a la mayoría de los confines del mundo; ante ello, los gobiernos afrontan desafíos por prestar servicios eficientes, ágiles, flexibles y de fácil acceso (Salazar, 2022) surgiendo oportunidades para buscar reformas digitales que reduzcan los índices de informalidad, desigualdad o mitiguen la brecha social, e incrementen la productividad y efectividad laboral, para así satisfacer las demandas sociales y crear valor público (Pacheco 2019). Si bien existe una desaceleración en la economía mundial pronosticada para este 2024 (crecimiento de 2.4%, valor menor en comparación del 2023 con un 2.6%) (World Bank, 2024); la innovación y desarrollo tecnológico no detiene su crecimiento, porque revoluciona los mercados internacionales, transforma las maneras de trabajar habituales y moderniza los procesos por medio del uso de las tecnologías de información (TIC) y de la Inteligencia artificial (IA) (Ayerdi, 2024).

Asimismo, de acuerdo al tercer objetivo de la Política Nacional de Transformación Digital, el gobierno digital y sus herramientas están presente dentro del organismo estatal con fin de mejorar la interrelación con los grupos de interés a través de los servicios digitales que ofrecen, también intentan cambiar el pensamiento de que el sector público nacional es deficiente, de baja calidad y poco transparente (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2023); a su vez, se estipularía si se ha creado valor a través de las respuestas asertivas y aprobatorias hacia la entidad al atender las de solicitudes y requerimientos de los ciudadanos, acoplándose a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Espinoza *et al.*, 2022) . Del mismo modo, se cumplen con el Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS 09, por vincularse con la innovación e infraestructura y al ODS 17 por buscar la colaboración activa entre las entidades estatales con sus grupos de interés; con ello se revertiría la imagen, credibilidad y confianza dañada que durante mucho tiempo existe en la mente del ciudadano (Naciones Unidas, 2018).

A nivel internacional existen cifras de desigualdad con respecto a la infraestructura, uso y acceso a las TIC, según la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT (2023), el 67% de la población mundial hace uso del internet, si bien aumento a diferencia de años pasados, existen países de contexto socioeconómico bajo que no cumplen con la tendencia; asimismo, los usuarios que viven en zonas urbanas utilizan 1.6 veces este servicio a comparación de los que

viven en áreas rurales; por lo expuesto se observa que hay un progreso constante con una diferencia marcada entre los países de primer mundo con aquellos de bajos ingresos. De acuerdo al Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI siglas en inglés), los países de América Latina exhiben retos en infraestructura de comunicaciones y capital humano especializado, siendo una limitante fundamental para lograr una eficiente transformación digital (OCDE *et al.*, 2020).

En Perú se han realizado esfuerzos normativos para aumentar el acceso e incentivar el uso de tecnologías digitales a través de la estrategia de transformación virtual del Gobierno, aumentando índices de competitividad y productividad, promoviendo la adopción y el uso de tecnologías digitales; este proceso ha logrado agilizar sus procesos, dando como resultado la optimización de tiempos para la entrega de información a la ciudadanía, a pesar que existen muchos desafíos, esta nueva herramienta es de mucha importancia para el Estado (Vargas, 2021); el Decreto Legislativo N° 1412 precisa que las tecnologías y gobierno digital son conceptos que debemos adherir a la sociedad peruana actual, requiriendo diseñar políticas y estrategias que ayuden a modernizar el sector público con el fin de crear transparencia en los procesos, bienestar social y cultura digital (PCM, 2018); el Decreto de Urgencia N° 006-2020 precisa que la transformación digital apoya la modernización y descentralización del gobierno acorde a los principios y procedimientos que contribuyen al desarrollo diario de las instituciones públicas (PCM, 2020), ello se expresó en los resultados del EGDI, porque durante el 2022 Perú ocupó el puesto 59 de 193 países evaluados, teniendo una calificación de muy alto nivel de desempeño tecnológico (United Nations - Department of Economic and Social Affairs, 2022). Sin embargo, según Arias (2021), las estrategias planteadas no se enfocan en las políticas digitales que cumplan la visión de gobierno digital para generar valor público y beneficio para la ciudadanía.

En el organismo estatal, técnico especializado de Ica, aprobó una herramienta administrativa orientada a definir las estrategias para lograr los objetivos de gobernanza y transformación digital e incrementar el valor público, debido a los diferentes problemas que aquejan los trabajadores, demandando tener un espacio digital que permita realizar de forma rápida y oportuna todos los trámites. Uno de esos cambios es la implementación del expediente electrónico, cuyo proceso garantiza velocidad y transparencia de los procedimientos que atenderían; si bien esta herramienta contribuiría a mejorar la atención de los

trabajadores, el poco conocimiento y manejo de este tipo de plataformas por parte de los usuarios, no permite alcanzar los resultados deseados.

Uno de los primeros pasos para fortalecer el sector público es incorporar, fomentar y administrar la cultura tecnológica; sin embargo, es difícil adaptarla al entorno nacional debido a factores como edad de los servidores, procesos rígidos-traditionalistas o las carencias en conocimiento sobre las nuevas tecnologías, en inversión para mejorar los sistemas actuales y en adaptación al cambio. No debería ser un obstáculo, más bien, sería una oportunidad de superación en la que se busca el bienestar social fundamentado en estrategias, planes y alianzas con los grupos de interés (*stakeholders*), realizando un trabajo articulado y en armonía.

Por consiguiente, ante esta situación problemática, se formula el siguiente problema general: ¿Cómo el gobierno digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024? De la misma se derivaron los siguientes problemas específicos: ¿Cómo la identidad digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024? ¿Cómo la prestación de servicios digitales se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024? ¿Cómo la gobernanza de datos se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024? ¿Cómo la interoperabilidad se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024? ¿Cómo la seguridad digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024?

La investigación se justifica teóricamente porque daría un sustento a aquellas teorías que afirman que el gobierno digital permite mejorar y modernizar al sector público, creando un entorno de mejor bienestar para la sociedad, basados según un enfoque cuantitativo al medir las variables, dimensiones e indicadores, resultando una información actualizada. Se justifica de manera práctica, porque responde a la necesidad de la ciudadanía de fomentar una alfabetización tecnológica que le permita utilizar apropiadamente las plataformas virtuales propias del gobierno digital, además sirve para diseñar estrategias que juntamente con la infraestructura tecnológica permitirían mejorar la calidad de los servicios digitales prestados, los tiempos de respuestas, las formas de interacción y la disminución de procedimientos anticuados. Por último, se justifica metodológicamente porque para el desarrollo de esta, se elaboraron dos instrumentos validados debidamente

por tres expertos, que permitirían recolectar información y establecer posibles correlaciones entre las variables y dimensiones propuestas, los mismos que pueden replicarse en estudios similares posteriores.

Este estudio tuvo como objetivo general determinar cómo el gobierno digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024. Los objetivos específicos fueron: determinar cómo la identidad digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024, determinar cómo la prestación de servicios digitales se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024, determinar cómo la gobernanza de datos se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024, determinar cómo la interoperabilidad se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024, y, determinar cómo la seguridad digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

Como antecedentes internacionales se revisó a Valenzuela *et al.* (2023), en el artículo “E-goverment and its development in the region: challenges”, tuvo como objetivo hacer un análisis contextual del Gobierno Electrónico (G.E.) en países de Latinoamérica y reflexionar sobre sus implicancias en la actualidad y los retos que enfrentaría en el futuro; estudio de nivel descriptivo – histórico, método de revisión sistemática de literatura, enfoque cualitativo; llegando a la conclusión que la aceptación del G.E. en algunos países se debió a la actitud positiva de su población por aceptar el cambio, teniendo como principios la alfabetización digital y el desarrollo de habilidades para ejecutarla correctamente; a partir de ello se puede afirmar que los investigadores aportaron a la idea de realizar un cambio cultural urgente en las sociedades, fundamentado en el uso de las TIC y recursos tecnológicos de vanguardia para implementar un G.E. real.

Akimov y Kadysheva, (2023), en el artículo “*E-goverment as a tool for communication with young people: legal aspects*”, tuvo como objetivo considerar el G.E. como un canal de comunicación con la población joven; estudio de nivel descriptivo, enfoque mixto, método de análisis y síntesis de experiencias cualitativas, información histórica y datos estadísticos; llegando a la conclusión que el G.E. promueve desarrollo de valores democráticos, construcción de confianza hacia las entidades públicas y brinda información conveniente a los ciudadanos jóvenes; a partir de ello se puede afirmar que los investigadores aportaron al

protagonismo que tiene el G.E. en la interacción entre las entidades estatales con la población joven, la cual podría convertirse en su fuerza laboral futura.

Cárdenas y Vergara (2023), en el artículo “Mapping of clusters about the relationship between e-government and corruption in Mexico”, tuvo como objetivo analizar el impacto del G.E. en la corrupción en México; estudio de enfoque cuantitativo, método econométrico; llegando a la conclusión que no existe correlación significativa entre las variables de estudio, es decir a medida que se incrementa el uso de las herramientas del G.E., la corrupción no disminuye; a partir de ello se puede afirmar que los investigadores aportaron en los beneficios que produce la implementación del G.E., como por ejemplo la transparencia, la misma que se manifiesta en niveles bajos en gobiernos de economías emergentes, como es la situación de la mayoría de países de Latinoamérica, siendo necesarios realizar más investigaciones del tema.

Guliyev *et al.* (2023), en el artículo “Assessment of the application opportunities of artificial intelligence in digital government in Azerbaijan”, tuvo como objetivo analizar el uso de herramientas y métodos basados en IA en procesos de gestión del sector público en Azerbaiyán; estudio de tipo básico, enfoque cuantitativo, método estadístico comparativo, muestra 200 participantes, instrumento cuestionario; llegando a la conclusión que a pesar que existen avances tecnológicos importantes en el país, aún hay puntos críticos que deberían ser tomados en cuenta, siendo necesario enseñar más a su población; a partir de ello se puede afirmar que los investigadores aportaron a la identificación de las limitaciones o dificultades que afronta la implementación y uso de las modernas TICs en los organismos estatales.

Barbosa y Mota (2022), en el artículo “Adoption of e-government: a study on the role of trust”, tuvo como objetivo analizar la influencia de la confianza y la fiabilidad en la intención de adoptar y utilizar los servicios de G.E.; estudio de tipo básico, enfoque cuantitativo, método del modelo de ecuaciones estructurales, con instrumento cuestionario; llegando a la conclusión que a medida que las entidades públicas aumentan su inversión para implementar el G.E., es preponderante reconocer y abordar los problemas vinculados a su confianza; a partir de ello se puede afirmar que los investigadores aportaron a acrecentar la confianza por parte de los ciudadanos hacia las herramientas innovadoras que forman parte del G.E., con la finalidad de aplicarlas y generar beneficios productivos para todos.

Como antecedentes nacionales, Rodríguez y López (2023), en el artículo “Digital government, state modernization and citizen service. Considerations in a digital government strategy in Peru”, tuvo como objetivo analizar la importancia de los factores que contribuirían a implementar el gobierno digital en el gobierno provincial; estudio de tipo exploratorio, nivel descriptivo, enfoque cualitativo, método revisión documental; llegando a la conclusión que existe una asociación y priorización entre los factores del G.E. en la institución evaluada, no obstante aún se encuentra en una etapa de básica; a partir de ello se puede afirmar que los investigadores aportaron a la comprensión del prestigio sobre las estrategias y factores que contribuyen a la digitalización y uso de las herramientas del G.E. las cuales pueden replicarse apropiadamente entre los 03 niveles de gobiernos.

Cosquillo (2021), en el artículo “Gobierno digital y gestión en la municipalidad de Tarma – Junín del periodo 2019-2020”, tuvo como objetivo determinar como el municipio se adapta a los avances tecnológicos que han surgido en estos últimos años; estudio de tipo aplicado, nivel explicativo, instrumentos encuestas y entrevistas; llegando a la conclusión que el G.E. permitiría brindar un servicio administrativo transparente, eficiente y eficaz para los peruanos; a partir de ello se puede afirmar que el investigador aportó a la transformación productiva que genera la implementación del G.E. en un país donde se tiene un nivel bajo de infraestructura, cultura tecnológica y transparencia.

Salazar (2022), en el artículo “Gobierno digital y participación ciudadana: Percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana”, tuvo como objetivo determinar la percepción de funcionarios públicos sobre el gobierno digital y la participación ciudadana; estudio de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, muestra de 53 directivos, instrumento 03 tipos de cuestionarios; llegando a la conclusión que existe una relación positiva significativa entre los factores de gobierno digital y gestión municipal según la percepción de los funcionarios municipales y los ciudadano de la zona; a partir de ello se puede afirmar que el investigador aportó a la idea de hacer un cambio fundamentado en el gobierno digital, el cual nos permite crear un valor público al optimizar los procedimientos internos de las instituciones públicas.

Abarca (2021), en la tesis “Gobierno digital y modernización de la gestión en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión en un municipio;

estudio de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental–transversal, nivel correlacional, muestra 30 funcionarios, instrumento cuestionario; llegando a la conclusión que existe correlación positiva moderada entre las variables estudio, lo cual implica que se precisa elaborar planes que refuercen el gobierno digital; a partir de ello se puede afirmar que el investigador aportó a la idea de mejorar los procesos de planificación e implementación de tecnologías por ser una garantía de progreso, optimización del servicio y transparencia.

Zegarra *et al.* (2021), en el artículo “El valor público, característica fundamental en la nueva gestión pública”, tuvo como objetivo analizar el valor público como un rasgo de la gestión pública moderna; estudio de enfoque cuantitativo, muestra de 375 funcionarios, instrumento fue el cuestionario; llegando a la conclusión que el logro de fines retadores genera valor público en un 32.5%, tales como el desarrollo de competencias, asignación de recompensas, establecer cultura de mejora continua y realizar controles correctos en la administración pública; a partir de ello se puede afirmar que los investigadores aportaron a concebir el valor público como un indicador de efectividad de la gestión pública orientado a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la población.

Seguidamente, es preciso entender al gobierno digital como el uso de las TIC para brindar servicios estatales rompiendo las barreras del tiempo, espacio y complejidad organizacional, provocando una transformación en las estructuras tradicionalistas de la gestión pública (Naser y Concha, 2011); para el ámbito nacional, se define como el uso debe ser de manera estratégica con la finalidad de crear valor público, esta se alcanzaría a través de la interacción de las instituciones públicas con la ciudadanía respetando los derechos de las personas aplicados al entorno digital (PCM, 2018); es decir, la sociedad concibe de manera consensuada la idea que la tecnología e innovación influyen directamente en la forma de gobernar y el proceso de modernización del Estado (Salirrosas *et al.* 2022).

Las diferentes formas de interacción del gobierno con sus *stakeholders* permiten crear bienes públicos, como por ejemplo dinamismo en el envío y recepción de información, transparencia en cada uno de sus procedimientos, atención efectiva a la demanda de los ciudadanos, ahorro en recursos públicos, etc. (Huamán, 2020); por tal motivo se debería hacer una adecuada gestión del mismo, invirtiendo en infraestructura tecnológica y en capacitación a la ciudadanía, la primera garantizaría contar con los mecanismos y estructuras necesarias para

agilizar el traslado de la información y flexibilizar los servicios estatales, y la segunda permitiría crear una cultura de familiaridad y aceptación por parte de la ciudadanía hacia la innovación y avances de las TICs (Toro *et al.*, 2020). Si el desarrollo de los factores tecnológicos va de la mano con el cambio de cultura de la sociedad, permitiría maximizar los indicadores de valor percibido en los servicios brindados a la comunidad (Delgado y Delgado, 2023).

Para la cuantificación de las variables es que se escogieron cinco dimensiones; la primera dimensión es la identidad digital, conjunto de factores y características otorgados por las entidades públicas que habilitan el reconocimiento de una persona en el entorno digital (PCM, 2018); básicamente se le considera como la representación de la identidad física de las personas e instituciones en el ciberespacio, que debe ser gestionada según el nivel de aceptabilidad e infraestructura digital propias del medio, garantizando su inclusividad, robustez para afrontar amenazas y efectividad (Hurtado, 2020). En Perú se la considera como un componente transversal, de experiencias no muy agradables, por tener que crearla según la entidad gubernamental de la que se desea obtener información (Cuno *et al.*, 2021). Los indicadores fueron: i) credencial digital, representación de cualidades propias de la persona en el entorno digital, ii) identificación digital, proceso de reconocimiento del ciudadano, diferenciándolo de los demás en el entorno digital, y, iii) autenticación digital, procedimiento de verificación de la identidad digital del ciudadano (PCM, 2018).

La segunda dimensión es la prestación de los servicios digitales, forma como las entidades estatales brindan y garantizan sus servicios digitales a la población, teniendo en cuenta una serie de pautas y normas que faciliten su uso, comprensión y aplicación (PCM, 2018); para diseñarlos emplean TICs desarrolladas en la 4ta revolución industrial como *blockchain*, *robotic process automation (RPA)*, *internet of things (IoT)* o la IA, generando valor público para la sociedad y reduciendo notablemente las brechas digitales (Mejía, 2021). Los indicadores fueron: i) disponibilidad, propiedad del servicio de estar operativo bajo condiciones determinadas con el fin de cumplir su objetivo, ii) accesibilidad, capacidad para asegurar el uso de un determinado servicio sin restricciones para el ciudadano, y, iii) plataformas virtuales, espacios digitales diseñados para garantizar la interacción entre el ciudadano (requerimiento) y las instituciones

(almacenamiento), flexibilizando los procesos de obtención de productos, servicios o información (PCM, 2018; Fernández, 2020).

La tercera dimensión es la gobernanza de datos, marco donde se estipulan los derechos y responsabilidades para administrar y usar convenientemente la organización y estructura de los datos, debido a que estos representan un activo intangible valioso para las entidades públicas (Salvador y Ramió, 2020); la gestión estratégica de los mismos garantizan un funcionamiento competitivo, minimizando los riesgos vinculados como la falsificación o malintención de uso (PCM, 2018). Los indicadores fueron: i) recopilación, acción de recolección u obtención de datos, ii) procesamiento, es la transformación de los datos en información valiosa para terceros, iii) publicación, acción de hacer de conocimiento público la información, iv) almacenamiento, proceso de conservación de la información en un espacio digital determinado, y, v) puesta a disposición, capacidad de poder acceder a los datos e información en un tiempo específico y apropiado (PCM, 2018).

La cuarta dimensión es la interoperabilidad, capacidad de interacción de las entidades con sus pares para lograr objetivos preestablecidos conjuntamente por medio del uso e intercambio de información, servicios o documentos a través de las TICs (Naser, 2021), permite crear un mercado digital único, donde el sector privado y público conviven y conciben beneficios públicos; puede ser implementado en cualquier Estado por medio de los siguientes pasos: sensibilización y homologación del lenguaje, marco de referencia a utilizar, situación actual y metodología, establecimiento de la estrategia, servicios, procesos y modelos de interoperabilidad e implementación de la estrategia (Naser, 2021). Los indicadores fueron: i) organizativa, se refiere a que los servicios sean identificados y accesibles para los usuarios, alineados hacia los procesos y las relaciones institucionales, ii) semántica, se refiere al formato y significado de la información para ser comprendida por los destinatarios, iii) técnica, se refiere a las aplicaciones e infraestructura tecnológica que conectan los servicios gubernamentales, y iv) legal, se refiere a la normativa vigente para garantizar la interacción de aquellas instituciones que posean distintos marcos jurídicos o políticos (Naser, 2021).

Y como quinta dimensión, la seguridad digital, estado de confianza en las TIC para tomar decisiones proactivas y reactivas ante los peligros que pueden atentar la información digital personal e institucional (PCM, 2018); hoy en día se ha convertido en un aspecto trascendental para los ciudadanos, ya que ellos tienen

información personal de suma importancia que atrae el interés de terceros que buscan beneficiarse ilegalmente, valiéndose de cualquier herramienta tecnológica para vulnerar la confidencialidad de la misma (Arango, 2023). Los indicadores para su medición fueron: i) confidencialidad, criterio de protección de información para no revelarse o compartirse a terceros sin autorización, ii) integridad, criterio que indica que la información no puede alterarse o adulterarse por terceros no autorizados, y, iii) disponibilidad, criterio relacionado a la accesibilidad de la información por personas autorizadas según sea su requerimiento (Arango, 2023).

El valor público, como segunda variable, según Moore (1995), mencionó que es la suma de las satisfacciones de la ciudadanía procedente de la administración pública y el gobierno, siendo un propósito sustancial hacia donde se deben orientar los recursos estatales, posteriormente, Moore (2006) añadió que se fundamenta principalmente en propósitos significativos que pueden aumentar el nivel de satisfacción individual de los integrantes de un sistema político por la intervención del gobierno; este concepto fue uno de los pioneros en transformar el enfoque tradicionalista de la gestión pública, porque antes al gestor público solo se le percibía como un jefe con ausencia de liderazgo al brindar un servicio, lo que requería de un cambio de imagen, similar a la de los ejecutivos del sector privado quienes creaban valor para sus empresas (Conejero, 2014). Hoy en día, es entendido como el valor que los ciudadanos o *stakeholders* dan a aquello que recibe del Estado, de acuerdo a la satisfacción de sus necesidades y la impresión social que produzca, para ello es necesario que los gobiernos de turno proporcionen servicios y bienes según el análisis de las demandas o carencias propias del medio (Zegarra *et al.*, 2021; Cifuentes y Bizerra, 2022); es decir que surge cuando los servicios ofrecidos por el sector público satisfacen las necesidades de la población; asimismo, es un reflejo de la evaluación de cómo las interacciones con las entidades públicas afectan las necesidades básicas de los individuos, grupos y sociedad en su conjunto (Darma *et al.*, 2024)

Para cuantificar el valor público se utilizaron 03 dimensiones: como primera dimensión tenemos los servicios, que son actividades, beneficios o satisfacciones intangibles con estándares de calidad aceptados que cubren las necesidades del entorno, los mismos que están alineados a la capacidad de producción de la entidad (Kotler y Armstrong, 2013); los indicadores fueron i) calidad, valor compuesto por las percepciones y juicios de los clientes (Kotler y Armstrong, 2013),

ii) gestión de recursos, capacidad empresarial que permite tomar decisiones efectivas para usar correctamente sus bienes y servicios (Nicolás y Rubio, 2014), y iii) cumplimiento del servicio, acción en el que el servicio está acorde a los requerimientos, necesidades y expectativas de los clientes (Kotler y Armstrong, 2013).

La segunda dimensión es la efectividad en los resultados, es el impacto que ha provocado por el desempeño del servicio gubernamental brindado, y que indica si se ha llegado a cumplir o no con los objetivos bajo las condiciones y parámetros previamente establecidos por la entidad (Moore, 1995; Zegarra *et al.*, 2021); los indicadores fueron i) eficiencia, capacidad para lograr del objetivo minimizando los costos; y, ii) eficacia, capacidad para hacer las tareas y funciones de forma correcta con el fin de cumplir las metas (Adrianzén *et al.*, 2022).

La tercera dimensión es la satisfacción de necesidades, que indica el nivel de aceptación por parte de la población o *stakeholders* hacia el bien o servicio que otorga la entidad, generando un sentimiento de confianza mutua entre los involucrados (Moore, 1995; Conejero, 2014; Zegarra *et al.*, 2021): los indicadores fueron i) satisfacción, estado de bienestar de la persona producido por un motivo interno o externo, ii) cumplimiento de lo prometido, es el conjunto de acciones y esfuerzos que realizan las instituciones para realizar un servicio o dar un producto acorde al pacto establecido, iii) valor percibido, valor por el cual una persona emite una opinión favorable o no sobre un bien o servicio, y iv) asertividad, respuestas positivas por parte de los ciudadanos hacia la entidad (Zea *et al.*, 2022).

Por otro lado, se precisa la diferencia que existe entre gobernabilidad y gobernanza, mientras la primera hace alusión a la capacidad para establecer proyectos políticos, forjar alianzas, encauzar institucionalmente los conflictos que se generen o ser un instrumento de análisis contextual para procesar y atender oportunamente las demandas sociales (López, 2013), mientras que la segunda, es un estilo de gobierno alejado de la jerarquía, donde hay una interacción entre los poderes públicos con actores privados (complementariedad), realizando acciones participativas y de manera horizontal (Avalle, 2023). Ambos conceptos se vinculan con este estudio, porque para gestionar la implementación de las herramientas del gobierno digital, el Estado tiene que conseguir ayuda terceros, es decir de las empresas privadas, debido a que con su ayuda se mejoraría el contexto institucional interno (financiar, implementar y hacer controles o mantenimiento a la

nueva tecnología), y externo (mediante la alfabetización tecnológica de la comunidad); del mismo modo, al hacer partícipe al sector privado en los proyectos de índole social, estos van a ser ejecutados más rápidamente, sin tener contratiempos por la burocratización de los procesos o por obtener los recursos de manera rápida y efectiva, haciendo que los ciudadanos gocen del producto o servicio final oportunamente.

La hipótesis general fue el gobierno digital se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024; y como hipótesis específicas: la identidad digital se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024, la prestación de servicios digitales se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024, la gobernanza de datos se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024, la interoperabilidad se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024, y, la seguridad digital se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación fue del tipo básica porque contribuyó a las teorías previamente desarrolladas (Bernal, 2010) a través de la perspectiva del investigador sobre las variables estudiadas. El enfoque es el proceso por el cual la información recopilada prueba teorías o comportamientos (Hernández *et al.*, 2014), escogiéndose el cuantitativo, porque se estimaron indicadores estadísticos para corroborar y contrastar las hipótesis y antecedentes del estudio. El diseño consiste en las estrategias que se emplean para recoger información (Bernal, 2010), empleándose el no experimental – transversal, porque no se hizo alteración o manipulación deliberada de las variables, recolectándose la información una sola vez. Finalmente, el alcance señala la causa por la cual se desarrolla el estudio (Hernández *et al.*, 2014), seleccionándose correlacional, por pretender hallar una posible asociación entre las variables y así tomar acciones de mejora.

El gobierno digital (X_1) es comprendido como el “uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público... asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos” (D.L. N° 1412 - PCM, 2018). Los indicadores se agruparon en cinco dimensiones: i) identidad digital (credencial, identificación y autenticación); ii) prestación de servicios digitales (disponibilidad del servicio, accesibilidad y plataformas virtuales); iii) gobernanza de datos (recopilación, procesamiento, publicación, almacenamiento, puesta a disposición); iv) interoperabilidad (organizativa, semántica, técnica, legal); y, v) seguridad digital (confidencialidad, integridad, disponibilidad).

El valor público (X_2) surge cuando los servicios ofrecidos por el sector público satisfacen las necesidades de la población; asimismo, es un reflejo de la evaluación de cómo las interacciones con las entidades públicas afectan las necesidades básicas de los individuos, grupos y sociedad en su conjunto (Darma *et al.*, 2024). Los indicadores se agruparon en tres dimensiones: i) suministros de servicios (calidad, gestión de recursos, cumplimiento del servicio); ii) efectividad de resultados (eficiencia y eficacia); y, iii) satisfacción de necesidades (satisfacción, cumplimiento de lo prometido, valor percibido, asertividad).

La población, es conjunto de sujetos o elementos que poseen características similares y están presentes en un mismo tiempo / espacio, y la muestra, es subconjunto representativo de la población que preserva las particularidades de la

población, (Bernal, 2010; Hernández et al., 2014); en este caso la población y muestra fueron iguales por ser reducida la cantidad de participantes (34). Los criterios de inclusión tomados en cuenta, fueron que sean trabajadores actuales, con más de tres meses de antigüedad y que posean conocimiento sobre las herramientas tecnológicas de la entidad; los criterios para excluir a los participantes fueron aquellos que no pertenecen, ni que hayan laborado recientemente (tiempo de servicio menor a 03 meses) o no sepan que TICs emplean actualmente la entidad y los agentes externos que posean vinculos contractuales con la entidad.

La técnica e instrumentos que se usaron para recolectar información fueron la encuesta y los cuestionarios respectivamente, la primera es un método popular y de procedimientos estandarizados, para obtener y elaborar datos de manera rápida y efectiva, y el segundo es un listado de afirmaciones que recogen información según los indicadores propuestos (Casas et al., 2003). Se emplearon 02 instrumentos, el primero fue para la variable gobierno digital, compuesto por 18 ítems y con una confiabilidad de 0.880 y el segundo fue para la variable valor público, compuesto por 09 ítems y con una confiabilidad de 0.887, se utilizó la estimación del alfa de Cronbach; además, ambos fueron validados por tres expertos. Los datos provenientes de los cuestionarios se analizaron de forma descriptiva, mediante el uso de tablas de frecuencia, e inferencial, calculando estadísticos no paramétricos (Rho de Spearman) cuya interpretación se basó según los rangos de coeficientes de correlación propuesto por Akoglu (2018).

Esta investigación cumplió con los estándares de rigor científico porque se desarrolló bajo los principios de autonomía, los participantes podrían decidir si participaban o no; beneficiencia, se brindaría una oportunidad de desarrollo a los participantes; competencia profesional, por contarse con participantes con un nivel académico adecuado; integridad y justicia, por respetar de forma igualitaria a cada participante; libertad, sin generar conflictos de intereses; probidad, porque los datos y resultados fueron expuestos sin ningún tipo de sesgo o manipulación; respeto a la propiedad intelectual, se hizo el debido reconocimiento a la autoría de información recolectada mediante el citado según normativa APA; responsabilidad, por asumir las consecuencias de la publicación de los resultados logrados; transparencia, por brindar información verificable; por último se respetó los lineamientos de similitud de la universidad, cumpliendo con un nivel menor al 20% según Turnitin.

III. RESULTADOS

La información recolectada, fue procesada y analizada de manera descriptiva e inferencial, obteniendo los siguientes resultados:

Análisis descriptivo

Tabla 1

Frecuencias y porcentajes de la variable gobierno digital

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Bueno	10	29.41	29.41
	Regular	21	61.76	91.18
	Malo	3	8.82	100.00
	Total	34	100.00	

De acuerdo a los resultados de la Tabla 1, se observó que la mayoría de los encuestados (61.76%) consideran que el gobierno digital dentro de la entidad está en un nivel regular, otro grupo piensa que está en un nivel bueno (29.41%) y el resto cree que está en un nivel bajo (8.82%).

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de la dimensión identidad digital

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Excelente	1	2.94	2.94
	Bueno	5	14.71	17.65
	Regular	26	76.47	94.12
	Malo	1	2.94	97.06
	Pésimo	1	2.94	100.00
	Total	34	100.00	

De acuerdo a los resultados de la Tabla 2, se observó que la mayoría de los encuestados (76.47%) consideran que la identidad digital dentro de la entidad está en un nivel regular, otro grupo piensa que está en un nivel bueno (14.71%), otra parte opina que está en un nivel excelente (2.94%), algunos la califican en un nivel malo (2.94%) y el resto cree que está en un nivel pésimo (2.94%).

Tabla 3*Frecuencias y porcentajes de la dimensión prestación de servicios digitales*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Bueno	4	11.76	11.76
	Regular	25	73.53	85.29
	Malo	5	14.71	100.00
	Total	34	100.00	

De acuerdo a los resultados de la Tabla 3, se observó que la mayoría de los encuestados (73.53%) consideran que la prestación de servicios digitales dentro de la entidad está en un nivel regular, otro grupo piensa que está en un nivel malo (14.71%) y el resto cree que está en un nivel bueno (11.76%).

Tabla 4*Frecuencias y porcentajes de la dimensión gobernanza de datos*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Bueno	11	32.35	32.35
	Regular	16	47.06	79.41
	Malo	6	17.65	97.06
	Pésimo	1	2.94	100.00
	Total	34	100.00	

De acuerdo a los resultados de la Tabla 4, se observó que la mayoría de los encuestados (47.06%) consideran que la gobernanza de datos dentro de la entidad está en un nivel regular, otro grupo piensa que está en un nivel bueno (32.35%), otra parte opina que está en un nivel malo (17.65%) y el resto cree que está en un nivel pésimo (2.94%).

Tabla 5*Frecuencias y porcentajes de la dimensión interoperabilidad*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Excelente	1	2.94	2.94
	Bueno	11	32.35	35.29
	Regular	18	52.94	88.24
	Malo	4	11.76	100.00
	Total	34	100.00	

De acuerdo a los resultados de la Tabla 5, se observó que la mayoría de los encuestados (52.94%) consideran que la interoperabilidad dentro de la entidad está en un nivel regular, otro grupo piensa que está en un nivel bueno (32.35%), otra parte opina que está en un nivel malo (11.76%) y el resto cree que está en un nivel excelente (2.94%).

Tabla 6*Frecuencias y porcentajes de la dimensión seguridad digital*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Excelente	3	8.82	8.82
	Bueno	6	17.65	26.47
	Regular	21	61.76	88.24
	Malo	4	11.76	100.00
	Total	34	100.00	

De acuerdo a los resultados de la Tabla 6, se observó que la mayoría de los encuestados (61.76%) consideran que la seguridad digital dentro de la entidad está en un nivel regular, otro grupo piensa que está en un nivel bueno (17.65%), otra parte opina que está en un nivel malo (11.76%) y el resto cree que está en un nivel excelente (8.82%).

Tabla 7*Frecuencias y porcentajes de la variable valor público*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Bueno	8	23.53	23.53
	Regular	16	47.06	70.59
	Malo	8	23.53	94.12
	Pésimo	2	5.88	100.00
	Total	34	100.00	

De acuerdo a los resultados de la Tabla 7, se observó que la mayoría de los encuestados (47.06%) consideran que el valor público brindado por la entidad está en un nivel regular, otro grupo piensa que está en un nivel bueno (23.53%), algunos lo califican en un nivel malo (23.53%) y el resto cree que está en un nivel pésimo (5.88%).

Tabla 8*Frecuencias y porcentajes de la dimensión servicios*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Bueno	4	11.76	11.76
	Regular	24	70.59	82.35
	Malo	6	17.65	100.00
	Total	34	100.00	

De acuerdo a los resultados de la Tabla 8, se observó que la mayoría de los encuestados (70.59%) consideran que los servicios brindados dentro de la entidad están en un nivel regular, otro grupo piensa que está en un nivel malo (17.65%) y el resto cree que está en un nivel bueno (11.76%).

Tabla 9*Frecuencias y porcentajes de la dimensión efectividad en los resultados*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Bueno	6	17.65	17.65
	Regular	18	52.94	70.59
	Malo	9	26.47	97.06
	Pésimo	1	2.94	100.00
	Total	34	100.00	

De acuerdo a los resultados de la Tabla 9, se observó que la mayoría de los encuestados (52.94%) consideran que la efectividad en los resultados dentro de la entidad está en un nivel regular, otro grupo piensa que está en un nivel malo (26.47%), algunos la califican en un nivel bueno (17.65%) y el resto cree que está en un nivel pésimo (2.94%).

Tabla 10*Frecuencias y porcentajes de la dimensión satisfacción de necesidades*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Excelente	2	5.88	5.88
	Bueno	6	17.65	23.53
	Regular	15	44.12	67.65
	Malo	9	26.47	94.12
	Pésimo	2	5.88	100.00
	Total	34	100.00	

De acuerdo a los resultados de la Tabla 10, se observó que la mayoría de los encuestados (44.12%) consideran que la satisfacción de necesidades dentro de la entidad está en un nivel regular, otro grupo piensa que está en un nivel malo (26.47%), otra parte opina que está en un nivel bueno (17.65%), algunos la califican en un nivel excelente (5.88%) y el resto cree que está en un nivel pésimo (5.88%).

Análisis inferencial

Hipótesis general

H₀: El gobierno digital no se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

H_a: El gobierno digital se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

Margen de error: 0.05

Tabla 11

Correlación entre las variables gobierno digital y valor público

		Gobierno digital	Valor público
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,627**
	Valor público	N	34
		Coeficiente de correlación	34
		Sig. (bilateral)	,627**
		N	0.000
		34	34

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

De acuerdo al resultado de la Tabla 11, se observó que el nivel de Sig (bilateral) es menor que el margen de error ($0.000 < 0.050$), aceptando la H_a y descartando la H₀; asimismo, el Rho de Spearman fue de 0.627, que de acuerdo a la escala propuesta por Akoglu (2018), se interpreta como una correlación fuerte. Por consiguiente, se afirma que existe una correlación positiva y fuerte entre el gobierno digital y el valor público dentro de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

Hipótesis específica 01

H₀: La identidad digital no se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

H_a: La identidad digital se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

Margen de error: 0.05

Tabla 12

Correlación entre la dimensión identidad digital y la variable valor público

			Identidad digital	Valor público
Rho de Spearman	Identidad digital	Coeficiente de correlación	1.000	,539**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	34	34
	Valor público	Coeficiente de correlación	,539**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	34	34

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

De acuerdo al resultado de la Tabla 12, se observó que el nivel de Sig (bilateral) es menor que el margen de error ($0.001 < 0.050$), aceptando la H_a y descartando la H₀; asimismo, el Rho de Spearman fue de 0.539, que de acuerdo a la escala propuesta por Akoglu (2018), se interpreta como una correlación fuerte. Por consiguiente, se afirma que existe una correlación positiva y fuerte entre la identidad digital y el valor público dentro de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

Hipótesis específica 02

H₀: La prestación de servicios digitales no se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

H_a: La prestación de servicios digitales se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

Margen de error: 0.05

Tabla 13

Correlación entre la dimensión prestación de servicios digitales y la variable valor público

			Prestación de servicios digitales	Valor público
Rho de Spearman	Prestación de servicios digitales	Coeficiente de correlación	1.000	,468**
		Sig. (bilateral)		0.005
		N	34	34
	Valor público	Coeficiente de correlación	,468**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	
		N	34	34

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

De acuerdo al resultado de la Tabla 13, se observó que el nivel de Sig (bilateral) es menor que el margen de error ($0.005 < 0.050$), aceptando la H_a y descartando la H₀; asimismo, el Rho de Spearman fue de 0.468, que de acuerdo a la escala propuesta por Akoglu (2018), se interpreta como una correlación fuerte. Por consiguiente, se afirma que existe una correlación positiva y fuerte entre la prestación de servicios digitales y el valor público dentro de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

Hipótesis específica 03

H₀: La gobernanza de datos no se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

H_a: La gobernanza de datos se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

Margen de error: 0.05

Tabla 14

Correlación entre la dimensión gobernanza de datos y la variable valor público

		Gobernanza de datos	Valor público
Rho de Spearman	Gobernanza de datos	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,583**
	Valor público	N	34
		Coeficiente de correlación	34
		Sig. (bilateral)	,583**
		N	0.000
		34	
		34	

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

De acuerdo al resultado de la Tabla 14, se observó que el nivel de Sig (bilateral) es menor que el margen de error ($0.000 < 0.050$), aceptando la H_a y descartando la H₀; asimismo, el Rho de Spearman fue de 0.583, que de acuerdo a la escala propuesta por Akoglu (2018), se interpreta como una correlación fuerte. Por consiguiente, se afirma que existe una correlación positiva y fuerte entre la gobernanza de datos y el valor público dentro de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

Hipótesis específica 04

H₀: La interoperabilidad no se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

H_a: La interoperabilidad se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

Margen de error: 0.05

Tabla 15

Correlación entre la dimensión interoperabilidad y la variable valor público

		Interoperabilidad	Valor público
Rho de Spearman	Interoperabilidad	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,488**
		N	34
	Valor público	Coefficiente de correlación	,488**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	34

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

De acuerdo al resultado de la Tabla 15, se observó que el nivel de Sig (bilateral) es menor que el margen de error ($0.003 < 0.050$), aceptando la H_a y descartando la H₀; asimismo, el Rho de Spearman fue de 0.488, que de acuerdo a la escala propuesta por Akoglu (2018), se interpreta como una correlación fuerte. Por consiguiente, se afirma que existe una correlación positiva y fuerte entre la interoperabilidad y el valor público dentro de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

Hipótesis específica 05

H₀: La seguridad digital no se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

H_a: La seguridad digital se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

Margen de error: 0.05

Tabla 16

Correlación entre la dimensión seguridad digital y la variable valor público

			Seguridad digital	Valor público
Rho de Spearman	Seguridad digital	Coefficiente de correlación	1.000	,400*
		Sig. (bilateral)		0.019
		N	34	34
	Valor público	Coefficiente de correlación	,400*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.019	
		N	34	34

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo al resultado de la Tabla 16, se observó que el nivel de Sig (bilateral) es menor que el margen de error ($0.019 < 0.050$), aceptando la H_a y descartando la H₀; asimismo, el Rho de Spearman fue de 0.400, que de acuerdo a la escala propuesta por Akoglu (2018), se interpreta como una correlación fuerte. Por consiguiente, se afirma que existe una correlación positiva y fuerte entre la seguridad digital y el valor público dentro de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.

IV. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos, se comprueba que entre las variables gobierno digital y valor público existe una correlación fuerte, demostrando que si existe una mejora en una de ellas, es probable que ocurra un efecto similar en la otra; es así que se reafirma tanto el concepto de gobierno digital como el de valor público propuesto por la PCM (2018) en su D.L. N° 1412 y Darma *et al.* (2024) respectivamente, porque al hacer uso estratégico de la tecnología por parte de la administración pública, mejorarían la interacción entre los actores involucrados y se producirían bienes y/o servicios que ayudarían a la ciudadanía a obtener lo que demandan, satisfaciendo sus necesidades apropiadamente.

Asimismo, este vínculo permite comprobar los resultados obtenidos por Salazar (2022), porque el autor realiza la importancia de realizar un cambio en el sector público basado en el uso de las herramientas del gobierno electrónico, los mismos que contribuyen a la mejora de los procesos internos; si estos últimos son mejorados, el ciudadano va a recibir de una forma más rápida la información solicitada. Valenzuela *et al.* (2023), indica que este proceso no solo depende de las instituciones públicas, sino que también requiere de una actitud positiva de la ciudadanía para aceptar el cambio y la modernización, forjando habilidades y fomentando una alfabetización digital; Rodríguez y López (2023) complementan estos testimonios, señalando que los factores del gobierno digital tienen que trabajar de manera conjunta para que el proceso de digitalización se replique en el entorno, superando el nivel básico en el que actualmente se encuentra.

Del mismo modo, y verificando la importancia de la relación entre ambas variables, se asegura que para crear valor público y modificar la percepción de los encuestados respecto a la misma (pasa de nivel regular a niveles superiores) es preciso identificar cuales son las necesidades, demandas o expectativas de los usuarios, porque no se puede corregir algún procedimiento, sino no se tiene claro cuál es su objetivo (Zegarra *et al.*, 2021); es ahí donde el gobierno digital y sus herramientas contribuyen a la solución, debido a que generan un acercamiento más rápido y flexible entre las partes, donde los usuarios hacen llegar por medio de los canales virtuales tanto las solicitudes de sus requerimientos como el envío de la documentación y la entidad emplea los mismos canales para dar respuesta y atención a cada uno de ellos; este progreso acrecenta la confianza de la población hacia la tecnología, tal como lo aseveraron Barbosa y Mota (2022) en su estudio.

Siguiendo en esta misma línea, Akimov y Kadysheva (2023) añaden que las instituciones estatales deben orientar sus medios digitales de forma especial a la población joven, porque ellos son los que constantemente están buscando la manera de conseguir información o hacer un trámite sin tener que ir a la entidad para realizarlo, perdiendo su tiempo.

Si las instituciones públicas pretenden crear valor público deberían cambiar la funcionalidad y métodos tradicionales en los cuales se desenvuelven hacia una que cuente con un enfoque moderno, por lo cual urge que haya inversión en tecnología (infraestructura y equipos) y capacitación al personal para que haga un correcto uso de la tecnología; no obstante, no se pretende dejar sin efecto aquellos procedimientos que solo se pueden realizar presencialmente. Espinoza *et al.* (2022) comparte este punto de vista, aludiendo que en el contexto nacional hay que reformular el plan de gobierno digital porque no está acorde a las necesidades de los ciudadanos, retrasando la modernización del Estado, dicha mención se vincula con la percepción de los encuestados sobre el nivel del gobierno digital al interior de la entidad (nivel regular); para lograrlo, se debe reformular la planificación y asignación de los recursos propios de cada entidad, porque, según Guliyev *et al.* (2023), existen puntos críticos, limitaciones o dificultades en la implementación de las herramientas del gobierno digital que perjudican la ejecución de las actividades y procedimientos, siendo uno de los más comunes adquirir equipos obsoletos o que no se puedan utilizar por no ser compatible con el sistema institucional.

El gobierno digital también aporta a la transparencia en el sector público, el cual es uno de los criterios que ha sido muy afectado en las entidades estatales, según la opinión pública, debido a que consideran que los productos o servicios recibidos por parte de estas y la forma en la que lo realizan están vinculados a favores o privilegios particulares de los solicitantes; según Cosquillo (2021), el implementar herramientas del gobierno digital transformaría positivamente la percepción del ciudadano respecto a la funcionalidad pública, brindando un servicio administrativo transparente, eficiente y eficaz para los peruanos. Esta postura, que es apoyada por el autor, es contrapuesta por las conclusiones de la investigación Cárdenas y Vergara (2023), porque ellos, según su modelo econométrico no encontraron correlación significativa entre las variables, es decir a medida que se mejore e incremente el uso de las herramientas del gobierno digital, la corrupción no va a disminuir en los países de economías emergentes; motivo por el cual se sugiere

que se realicen futuras investigaciones tomando en cuenta estos criterios en el ámbito nacional como internacional.

Con respecto al objetivo específico 1, se manifiesta una correlación fuerte entre la dimensión identidad digital y la variable valor público, entendiéndose que ante un cambio positivo en la dimensión, se obtendrá un resultado similar en la variable; por lo que si las entidades públicas mejoran y facilitan las formas en las que se registran los ciudadanos en sus plataformas virtuales, ellos consideraran que se les está brindando un servicio de alta calidad, característica del valor público (PCM, 2018), remendando la percepción regular de los encuestados. Este resultado ratifica lo mencionado por Hurtado (2020), en la que la identidad digital tiene un rol fundamental para que los usuarios forjen vínculos cercanos y de exclusividad con las instituciones públicas, accediendo a sus plataformas virtuales para la realización de sus trámites u obtención de datos.

La población pretende registrarse y acceder de forma segura a los sitios web y plataformas digitales de cada entidad, este proceso en su mayoría es considerado relativamente sencillo y con lo cual se sienten a gusto con el mismo; sin embargo, el problema radica en que al ser varias y diversas las organizaciones, tienen que registrarse según los lineamientos de cada una de ellas, consiguiendo como resultado que un solo ciudadano tenga varios usuarios y contraseñas que con el paso del tiempo le confundan o se olviden, provocándole un malestar que desencadenaría en la pérdida de valor (Cuno *et al.*, 2021). Para que no ocurra, es necesario que se estandaricen los procesos involucrados y se optimice el servicio, tomando en cuenta que no exista restricciones entre entidad para usar los mismos usuarios y contraseñas (Abarca, 2021).

En el segundo objetivo específico, se menciona que existe una correlación fuerte entre la dimensión prestación de servicios digitales y la variable valor público, por lo cual sigue el mismo comportamiento que la dimensión identidad digital; lo que llama la atención es que el coeficiente de correlación es uno de los más bajos (Rho de Spearman = 0.468). Es preciso centrarlo en este punto, porque en esta dimensión se han analizado la forma como se brinda y garantiza el servicio digital brindado por la entidad, que según opinión de los encuestados está en nivel medio con ligera tendencia hacia abajo; si el valor estadístico era menor, se podría afirmar que el valor público creado era mínimo en comparación a una mejora en el servicio digital, lo cual no aporta a la reducción de brechas digitales (Mejía, 2021).

Se considera que para mejorar este dato, es preciso que la población cuente con una mayor familiarización con la tecnología (Guliyev *et al.*, 2023), recurriéndose a enseñarle como debe hacer uso de las plataformas virtuales, por ejemplo, emplear videos o tutoriales de como hacer un correcto uso, también debe tener los medios necesarios para acceder al servicio sin restricción y disponer del mismo tomando en cuenta sus condiciones y restricciones. Las entidades estatales deben velar que sus medios digitales deban estar actualizados y funcionando correctamente, sin afectar el trámite o búsqueda de información por parte del usuario, para lo cual se tiene que contar con especialistas que realicen funciones de monitoreo constante o con un programa desarrollado por IA que cumpla la misma función (Valenzuela *et al.*, 2023).

De acuerdo al tercer objetivo específico, se asiente que hay una correlación fuerte entre la dimensión gobernanza de datos y la variable valor público; por lo cual es necesario que se administre y use correctamente los datos e información que inserte el usuario dentro de las plataformas virtuales estatales para que se cree valor público. Lo mencionado va acorde con la valoración que los encuestados dieron a esta dimensión, por estar en un nivel regular – bueno y con lo que Salvador y Ramió (2020) propusieron en su estudio, resaltando que este tipo de información se convierte en un intangible valioso para las instituciones, y que usado de una forma transparente y estratégica minimiza el riesgo de adulteración o pérdida.

La información que se brinda a través de los medios virtuales es amplia, siendo responsabilidad de la entidad registrarla, procesarla, almacenarla, hacerla de conocimiento y disponerla en el momento en que el usuario la requiera; pero, según Espinoza *et al.* (2022), el sistema nacional actual presenta deficiencias que retrasan y/o confunden a los ciudadanos. Ante esta adversidad, obliga a hacer cambios estructurales debidamente planificados y con un respaldo integral, porque si no se toman decisiones oportunas, se perderá la confianza en el uso de este tipo de medios, tal como menciona Barbosa y Mota (2022).

Para el caso del objetivo específico 04, se revalida la correlación fuerte entre la dimensión interoperabilidad y la variable valor público, indicando que si se toman decisiones que mejoren el nivel regular de esta dimensión, tendría un reflejo similar en la variable satisfacción. En este punto es donde debe prevalecer una buena interrelación entre las entidades estatales, facilitándose el envío de la información necesaria sin influir en los procedimientos propios de cada una de ellas; dicho de

otra manera, los datos registrados en una entidad puede enviarse a otra con el fin de que los usuarios no vuelvan a registrarla, optimando el tiempo de respuesta a sus solicitudes; a esto es lo que Naser (2021) denominó como la creación de un espacio digital único.

Si se quiere garantizar la interoperabilidad es importante contar con un soporte técnico capaz de supervisar la infraestructura tecnológica de los servicios gubernamentales, comprender la información que ha sido recepcionada y de adecuarla según las demandas de los pobladores. No obstante, de acuerdo a lo analizado por Cosquillo (2021), en el medio nacional se tiene estándares bajos en lo que respecta a infraestructura y cultura tecnológica; para revertir esta situación se puede aplicar el procedimiento propuesto por Naser (2021), donde se va a implementar una estrategia de interoperabilidad basado en un estudio sobre los componentes y características del entorno y la valoración de cual sería la mejor alternativa de solución.

Finalmente, el quinto objetivo específico explica que hay una correlación positiva y fuerte entre la dimensión seguridad digital y la variable valor público, lo cual se entiende que si el usuario percibe que la información brindada a la entidad está segura, el valor público va a aumentar; este caso llama la atención por el valor obtenido en el coeficiente de correlación ($Rho = 0.400$), porque este es el límite para indicar si la relación es fuerte o moderada, siendo sujeto a interpretarse según el criterio del investigador, a su vez los encuestados la valoran en un punto intermedio. Por ello se entiende que al ser el más bajo refleja la poca confianza en para usar los canales virtuales de las entidades, por considerarse sitios que no avalen confidencialidad o sean facil de vulnerar (Arango, 2023).

La población lo que busca al hacer envío de información digital por medio de los canales virtuales, es que está pueda llegar a su destino sin ser adulterada o dañada; lo cual se ha vuelto un desafío diario, porque al igual como la tecnología permite desarrollo, existen personas inescrupulosas que la emplean inapropiadamente para desarrollar programas para *hackear* sistemas, obtenerla de manera ilegal y emplearla con fines sombríos, originando que el valor público disminuya. Barbosa y Mota (2022), indican que ante situación problemáticas como las mencionadas se puede aumentar la inversión en herramientas del gobierno digital que permitan reconocer y abordar los problemas vinculados a la seguridad de la información con el fin de que afectar a la confianza del ciudadano.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe correlación positiva fuerte entre el gobierno digital y el valor público dentro de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024 (Rho de Spearman = 0,627; Sig. Bilateral = 0.000); por lo que ante una mejora en las decisiones e implementación del gobierno digital, tendría un efecto similar en el valor público, y viceversa.
2. Se determinó que existe correlación positiva fuerte entre la identidad digital y el valor público dentro de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024 (Rho de Spearman = 0,539; Sig. Bilateral = 0.001); por lo que si se mejora los procesos de vinculados a la identidad digital, es probable que el valor público aumente, y viceversa.
3. Se determinó que existe correlación positiva fuerte entre la prestación de servicios digitales y el valor público dentro de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024 (Rho de Spearman = 0,468; Sig. Bilateral = 0.005); por lo que si mejoran la funcionalidad de los servicios digitales, es probable que el valor público aumente, y viceversa.
4. Se determinó que existe correlación positiva fuerte entre la gobernanza de datos y el valor público dentro de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024 (Rho de Spearman = 0,583; Sig. Bilateral = 0.000); por lo que si se mejora en la recolección, procesamiento, almacenamiento, publicación de los datos, es probable que el valor público aumente, y viceversa.
5. Se determinó que existe correlación positiva fuerte entre la interoperabilidad y el valor público dentro de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024 (Rho de Spearman = 0,488; Sig. Bilateral = 0.003); por lo que si se mejora la interrelación entre los grupos de interés estatales para el envío y recepción de información virtual, es probable que el valor público aumente, y viceversa.
6. Se determinó que existe correlación positiva fuerte entre la seguridad digital y el valor público dentro de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024 (Rho de Spearman = 0,400; Sig. Bilateral = 0.019); por lo que si se mejora en las formas de proteger y asegurar la información digital, es probable que el valor público aumente, y viceversa.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda los siguientes puntos:

1. Hacer que el proceso de registro de los ciudadanos en la plataforma virtual de la entidad sea de fácil acceso y comprensión, no involucre lapsos de tiempo prolongados y garantice la diferenciación de los demás usuarios inscritos o por inscribirse.
2. Modificar, actualizar y supervisar los servicios digitales que presta la entidad para que estén operativos constantemente y sean más amigables o accesibles para la población.
3. Implementar un programa que permita organizar, actualizar y controlar tanto la data personal de cada uno como la de sus demandas; teniendo sumo cuidado al momento de publicarla, no vulnerando la exclusividad de la información.
4. Realizar convenios con los grupos de interés vinculados a facilitar el intercambio de información, tomando en cuenta las normativas y formatos propios, con el fin de hacerla llegar apropiadamente a las partes interesadas.
5. Mejorar la seguridad y confidencialidad de la data tanto de la entidad como de los usuarios, mediante la instalación de programas especializados en resguardar información, cuyo acceso sea solamente por aquellas personas que involucre su participación.
6. Evaluar las necesidades de los grupos de interés, mediante encuestas o entrevistas, para conocer que buscan obtener de la entidad y cuál es la mejor manera de que reciban el servicio, cumpliendo con sus niveles de calidad.
7. Realizar evaluaciones periódicas a los indicadores orientados a medir la eficiencia y eficacia de los servicios ofrecidos por la entidad.
8. Medir la satisfacción de los usuarios que hayan recibido algún servicio o producto de la entidad, para ello se tienen que establecer indicadores, parámetros y estándares que permitan calificarla

REFERENCIAS

- Abarca Ayala, A. (2021). *Gobierno Digital y Modernización de la Gestión en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2021 (Tesis Magisterial)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74426>
- Adrianzén Guerrero, R., Carranza Guerrero, B., Barrantes Carrasco, J., & Bravo Gonzáles, K. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648-5658. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Akimov, A., & Kadyshcheva, K. (2023). E-government as a tool for communication with young people: legal aspects. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(1). doi:<https://doi.org/10.37497/sdgs.v11i1.272>
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3), 91-93. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Arango Gomez, O. D. (2023). *El ABC de la seguridad informática: guía práctica para entender la seguridad digital*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12622/5901>
- Arias Valenzuela, E. (2021). *Modelo de gobierno digital y el valor público en la Municipalidad Provincial de Tayacaja (Tesis doctoral)*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6764>
- Avalle, G. (2023). Gobernabilidad y gobernanza. Enfoques en tensión. *Revista Estudios Políticos*(66), 28-47. doi:<https://doi.org/10.17533/udea.espo.n66a02>
- Ayerdi, A. (27 de febrero de 2024). *Tendencias Tech 2024: 5 innovaciones que marcan el futuro de tu empres*. Obtenido de DocuWare: <https://start.docuware.com/es/blog/tendencias-tecnologicas>
- Barbosa, J. D., & Mota, F. P. (2022). Adoption of e-government: a study on the role of trust. *Brazilian Journal of Public Administration*, 56(4), 441-464. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/0034-761220220027x>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogota: Pearson Educación.

Obtenido de <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Cárdenas Cárdenas, G., & Vergara González, R. (2023). Mapping of clusters about the relationship between e-government and corruption in Mexico. *Competitiveness Review*, 33(2), 441-457. doi:<https://doi.org/10.1108/CR-05-2022-0064>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Revista Atención Primaria*, 31(8), 527-538. doi:[https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Cifuentes Martínez, W. E., & Bizerra Osorio, I. J. (2022). Creación de valor público: un estudio desde la perspectiva de los stakeholders. *Revista Lasallista de Investigación*, 19(2), 82-100. doi:<https://doi.org/10.22507/rli.v19n2a6>
- Conejero Paz, E. (2014). Valor público. Una aproximación conceptual. *Revista 3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 3(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4817944>
- Cosquillo Lavado, S. G. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma - Junín del periodo 2019-2020. *Revista Scientific*, 6(22), 332-344. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- Cuno, A., Aldoradín, Y., Ganz, H., Veliz, F., & Papa Quiroz, E. (2021). Un modelo de gestión de la Identidad Digital para el Estado Peruano. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*(E46), 166-182. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/9835e2c4c8e01a87ca7cd0a8b7f394d2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Darma, I., Mastika, I., Karyadi, H., & Prayitno, H. (2024). Regional Governance Based on Public Value: Study in East Ogan Komering Ulu Regency Government, Indonesia. *Revista De Gestão Social E Ambiental*, 18(9), 01-20. doi:<https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n9-049>
- Delgado Fernández, M., & Delgado Fernández, T. (2023). Sistematización sobre ciudades inteligentes con énfasis en ecosistemas de innovación para la creación de valor público. *Revista Innovar*, 33(89), 51-64. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v33n89.107038>

- Espinoza Orozco, J., Ramos Gamarra, E., & Orosco Fabian, J. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 131-140. doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- Fernández Prieto, M. (2020). La prestación de servicios a través de plataformas digitales. El caso Deliveroo. *Revista andaluza de trabajo y bienestar social*(151), 193-217. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7464150>
- Guliyev, I., Jabbarova, A., Mammadova, S., & Salehzadeh, G. (2023). Assessment of the application opportunities of artificial intelligence in digital government in Azerbaijan. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(5), 38-48. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000500038&lang=es
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huamán Pérez, R. d. (2019). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Revista De Derecho Administrativo*, 467-493. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22873>
- Hurtado Martos, J. Á. (2020). La identidad digital, una herramienta para el desarrollo sostenible. *Revista de Administración y Dirección de Empresas*, 4, 115-130. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10396/21869>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing* (Décima Primera ed.). Mexico: Pearson. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- López Leyva, M. A. (2013). Gobernabilidad y gobernanza en los albores del siglo XXI y reflexiones sobre el México contemporáneo. *Revista mexicana de sociología*, 75(2), 321-325. Obtenido de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032013000200008&lng=es&tlng=es

- Mejía Márquez, L. A. (2021). *Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores (Tesis Magisterial)*. Academia Diplomática del Perú Javier Pérez de Cuellar, Lima. Obtenido de <http://repositorio.adp.edu.pe/handle/ADP/188>
- Moore, M. (1995). *Creating public value. Strategic management in government*. London: Harvard University Press. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Hm9uKVj0qDYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Moore, M. (2006). Creando valor público a través de asociaciones público-privadas. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(34), 01-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533666001>
- Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*. Santiago: CEPAL. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11362/47018>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: CEPAL. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6b15060d-0f7d-48a0-8c69-2a6d6338a6ac/content>
- Nicolás Martínez, C., & Rubio Bañón, A. (2014). Gestión de recursos en la empresa social: Un reto ineludible. *Revista de Estudios Empresariales*(2), 07-25. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5098413.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U; 5ta Ed.
- OCDE, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CAF Banco de Desarrollo de América Latina y Comisión Europea. (2020). *Perspectivas económicas de América Latina 2020: Transformación digital para una mejor*

reconstrucción. Paris: OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/f2fdced2-es>

Pacheco Cedeño, A. (2019). *La generación de valor público y confianza digital : retos y oportunidades de la nueva política de gobierno digital*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2019.
doi:<https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.2907>

Presidencia del Consejo de Ministros. (13 de setiembre de 2018). *Decreto Legislativo N.º 1412. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

Presidencia del Consejo de Ministros. (09 de enero de 2020). *Decreto de Urgencia N.º 006-2020. Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital*. Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395320-006-2020>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2023). *Política Nacional de Transformación Digital*. Lima. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4912655/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20de%20Transformaci%C3%B3n%20Digital%20al%202030_Resumen%20ejecutivo.pdf?v=1690558614

Rodríguez Alegre, L. R., & López Padilla, R. d. (2023). Digital government, state modernization and citizen service: Considerations in a digital government strategy in Peru. *Visual Review. Revista Internacional De Cultura Visua*, 13(2), 01-08. doi:<https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>

Salazar Espinoza, J. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 280-288. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>

Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>

Salvador, M., & Ramió, C. (2020). Capacidades analíticas y gobernanza de datos en la administración Capacidades analíticas y gobernanza de datos en la

- administración. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(77), 05-36.
Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357566674001>
- Toro García, A., Gutiérrez Vargas, C., & Correa Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102.
doi:<https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (27 de noviembre de 2023). *Los últimos datos sobre conectividad mundial muestran un crecimiento, si bien persisten las brechas*. Obtenido de Noticias: <https://etradeforall.org/es/noticias/los-ultimos-datos-sobre-conectividad-mundial-muestran-un-crecimiento-si-bien-persisten-las-brechas/#:~:text=La%20brecha%20de%20g%C3%A9nero%20digital,mayor%20que%20la%20de%20hombres>.
- United Nations. Department of Economic and Social Affairs. (2022). *E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government*. New York: United Nations.
Obtenido de <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>
- Valenzuela Fernández, L., Ocaña Fernández, Y., Soto Hidalgo, C., Cotrina Aliaga, J., & Fuster Guillén, D. (2023). E-Government and its development in the region: Challenges. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1). doi:<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.939>
- Vargas Bravo, C. O. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767-13777.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356
- World Bank. (09 de enero de 2024). *Global Economic Prospects, January 2024*. Washington D.C.: World Bank Publications. doi:<https://doi.org/10.1596/978-1-4648-2017-5>
- Zea, M., Morán Chiquito, D., Vergara Romero, A., & Jimber del Río, J. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes. *Revista Científica RES NON VERBA*, 12(2), 146-178.
doi:<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.735>

Zegarra, W., Olano, D., Lluncor, M., & Cacho, A. (2021). El valor público, característica fundamental en la nueva gestión pública. *Revista Pakamuros*, 9(1), 21-30. doi:<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.160>

ANEXOS

Anexo 01: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno digital	"Uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público... asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos" (D.L. N° 1412 - PCM, 2018)	Operacionalmente la variable fue evaluada a través de sus dimensiones: identidad digital, prestación de servicios digitales, gobernanza de datos, interoperabilidad y seguridad digital; las mismas que fueron desarrolladas por las TICs e infraestructura tecnológica propia de la entidad y que utiliza para interactuar con la ciudadanía.	Identidad digital	Credencial digital Identificación digital Autenticación digital	Escala de Likert Nominal 5 = Excelente 4 = Buena 3 = Regular 2 = Mala 1 = Pésima
			Prestación de servicios digitales	Disponibilidad del servicio Accesibilidad Plataformas virtuales	
			Gobernanza de datos	Recopilación Procesamiento Publicación Almacenamiento Puesta a disposición	
			Interoperabilidad	Organizativa Semántica Técnica Legal	
			Seguridad digital	Confidencialidad Integridad Disponibilidad	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Valor público	Surge cuando los servicios ofrecidos por el sector público satisfacen las necesidades de la población; asimismo, es un reflejo de la evaluación de cómo las interacciones con las entidades públicas afectan las necesidades básicas de los individuos, grupos y sociedad en su conjunto (Darma <i>et al.</i> , 2024).	Hace referencia al impacto que genera los servicios brindados por la entidad, buscando alcanzar la efectividad en los resultados y así satisfacer las necesidades de su público objetivo.	Servicios	Calidad	Escala de Likert Nominal 5 = Excelente 4 = Buena 3 = Regular 2 = Mala 1 = Pésima
				Gestión de recursos	
			Efectividad en los resultados	Cumplimiento del servicio	
				Eficiencia	
			Satisfacción de necesidades	Eficacia	
				Satisfacción	
				Cumplimiento de lo prometido	
				Valor percibido	
			Asertividad		

Anexo 02: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis General:	Variable 1: Gobierno digital	Identidad digital	Credencial digital	Tipo: Básica
¿Cómo el gobierno digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024?	Determinar cómo el gobierno digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.	El gobierno digital se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.			Autenticación digital	
				Prestación de servicios digitales	Accesibilidad	Enfoque: Cuantitativo
Plataformas virtuales						
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicos:		Gobernanza de datos	Recopilación	Nivel: Correlacional
¿Cómo la identidad digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024?	Determinar cómo la identidad digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.	La identidad digital se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.			Procesamiento	
					Publicación	
					Almacenamiento	
					Puesta a disposición	
¿Cómo la prestación de servicios digitales se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024?	Determinar cómo la prestación de servicios digitales se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.	La prestación de servicios digitales se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.	Interoperabilidad	Organizativa	Diseño: No Experimental - transversal	
				Semántica		
				Técnica		
¿Cómo la gobernanza de datos se relaciona con el valor público de un	Determinar cómo la gobernanza de datos se relaciona con el valor	La gobernanza de datos se relaciona significativamente con	Seguridad digital	Legal		
				Confidencialidad		
				Integridad		
				Disponibilidad		

organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024?	público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.	el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.	Variable 2: Valor público	Servicios	Calidad	Población y muestra: Fueron iguales, por ser reducida la cantidad de participantes treinta y cuatro (34)
¿Cómo la interoperabilidad se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024?	Determinar cómo la interoperabilidad se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.	La interoperabilidad se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.			Gestión de recursos	
					Cumplimiento del servicio	
				Eficiencia		
				Efectividad en los resultados	Eficacia	Técnica e instrumento: Encuesta y cuestionario respectivamente.
				Satisfacción de necesidades	Satisfacción	
					Cumplimiento de expectativas	
					Valor percibido	
¿Cómo la seguridad digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024?	Determinar cómo la seguridad digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.	La seguridad digital se relaciona significativamente con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.			Asertividad	

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos



Questionario

Estimado participante a continuación se le entrega un cuestionario cuyos ítems servirán para medir el gobierno digital y el valor público. La información será tratada de manera confidencial y anónima para evitar conflicto de intereses.
Agradecemos por su colaboración.

INSTRUCCIONES: marque con una x en el casillero que elija.

	Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente				
	1	2	3	4	5				
N°	GOBIERNO DIGITAL				1	2	3	4	5
1	De qué manera las credenciales digitales de los grupos de interés les permiten ingresar al entorno digital de la entidad pública.								
2	De qué manera la identidad digital de los grupos de interés permite diferenciarse dentro del entorno digital de la entidad pública.								
3	De qué manera la autenticación digital de los grupos de interés le permiten corroborar su identidad en el entorno digital de la entidad pública.								
4	Cómo calificaría la operatividad de los servicios digitales de la entidad pública.								
5	Cómo calificaría la accesibilidad a los servicios digitales de la entidad pública.								
6	Cómo calificaría usted la interacción entre los grupos de interés y la entidad a través de las plataformas virtuales.								
7	Cómo es la recopilación de información en el entorno digital de la entidad pública.								
8	Cómo es el procesamiento de la información en el entorno digital de la entidad pública.								
9	Cómo es la publicación de la información en el entorno digital de la entidad pública.								
10	Cómo es el proceso de almacenamiento de la información en el entorno digital de la entidad pública.								
11	En qué nivel los grupos de interés pueden acceder a la información almacenada en el entorno digital de la entidad pública.								
12	De qué forma la información digital ofrecida por la entidad pública cumple con los lineamientos y directivas previamente establecidos.								
13	De qué forma la redacción de la información digital cumple con los formatos propios de la entidad pública.								
14	De qué forma la infraestructura tecnológica favorece el intercambio de información entre los grupos de interés y la entidad pública.								
15	De qué forma las normativas de la entidad pública facilitan intercambiar información digital con los grupos de interés.								
16	En qué nivel está la confidencialidad de información de la entidad pública en el entorno digital.								
17	Cómo es el nivel de no adulteración e integridad de información de la entidad pública en el entorno digital.								
18	Cómo es el nivel de disponibilidad de la información de la entidad pública en el entorno digital								
N°	VALOR PÚBLICO				1	2	3	4	5
1	Cómo es la calidad del servicio que ofrece la entidad pública hacia sus grupos de interés.								
2	Cómo es la gestión de los recursos públicos por parte de la entidad pública para ofrecer sus servicios.								
3	De qué manera los servicios ofrecidos por la entidad pública cumplen con los requerimientos de sus grupos de interés.								
4	Cómo es la eficiencia de los servicios ofrecidos por la entidad pública.								
5	Cómo es la eficacia de los servicios ofrecidos por la entidad pública.								
6	Cómo es el bienestar o satisfacción por parte de los grupos de interés en relación a lo ofrecido por parte de la entidad pública.								
7	Cómo es el esfuerzo para cumplir con lo prometido por parte de la entidad hacia sus grupos de interés.								
8	Cómo los grupos de interés valoran los servicios ofrecidos por la entidad pública.								
9	Cómo es la fidelidad y lealtad por parte de los grupos de interés hacia la entidad pública.								

Anexo 04: Evaluación por juicio de expertos

Experto 01: Dr. William Peter Angulo Pomiano

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Gobierno digital y valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable Gobierno Digital

Definición de la variable: “Uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público... asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos” (D.L. N° 1412 - PCM, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Identidad digital	Credencial digital	De qué manera las credenciales digitales de los grupos de interés les permiten ingresar al entorno digital de la entidad pública	1	1	1	1	
	Identificación digital	De qué manera la identidad digital de los grupos de interés permite diferenciarse dentro del entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1	
	Autenticación digital	De qué manera la autenticación digital de los grupos de interés le permiten corroborar su identidad en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1	
Prestación de servicios digitales	Disponibilidad del servicio	Cómo calificaría la operatividad de los servicios digitales de la entidad pública.	1	1	1	1	
	Accesibilidad	Cómo calificaría la accesibilidad a los servicios digitales de la entidad pública.	1	1	1	1	
	Plataformas virtuales	Cómo calificaría usted la interacción entre los grupos de interés y la entidad a través de las plataformas virtuales	1	1	1	1	

Gobernanza de datos	Recopilación	Cómo es la recopilación de información en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
	Procesamiento	Cómo es el procesamiento de la información en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
	Publicación	Cómo es la publicación de la información en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
	Almacenamiento	Cómo es el proceso de almacenamiento de la información en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
	Puesta a disposición	En qué nivel los grupos de interés pueden acceder a la información almacenada en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
Interoperabilidad	Organizativa	De qué forma la información digital ofrecida por la entidad pública cumple con los lineamientos y directivas previamente establecidos.	1	1	1	1
	Semántica	De qué forma la redacción de la información digital cumple con los formatos propios de la entidad pública.	1	1	1	1
	Técnica	De qué forma la infraestructura tecnológica favorece el intercambio de información entre los grupos de interés y la entidad pública.	1	1	1	1
	Legal	De qué forma las normativas de la entidad pública facilitan intercambiar información digital con los grupos de interés	1	1	1	1

Seguridad digital	Confidencialidad	En qué nivel está la confidencialidad de información de la entidad pública en el entorno digital.	1	1	1	1	
	Integridad	Cómo es el nivel de no adulteración e integridad de información de la entidad pública en el entorno digital.	1	1	1	1	
	Disponibilidad	Cómo es el nivel de disponibilidad de la información de la entidad pública en el entorno digital	1	1	1	1	


Matriz de validación del cuestionario de la variable Valor Público

Definición de la variable: Surge cuando los servicios ofrecidos por el sector público satisfacen las necesidades de la población; asimismo, es un reflejo de la evaluación de cómo las interacciones con las entidades públicas afectan las necesidades básicas de los individuos, grupos y sociedad en su conjunto (Darma et al., 2024).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Servicios	Calidad	Cómo es la calidad del servicio que ofrece la entidad pública hacia sus grupos de interés.	1	1	1	1	
	Gestión de recursos	Cómo es la gestión de los recursos públicos por parte de la entidad pública para ofrecer sus servicios.	1	1	1	1	
	Cumplimiento del servicio	De qué manera los servicios ofrecidos por la entidad pública cumplen con los requerimientos de sus grupos de interés.	1	1	1	1	
Efectividad en los resultados	Eficiencia	Cómo es la eficiencia de los servicios ofrecidos por la entidad pública.	1	1	1	1	
	Eficacia	Cómo es la eficacia de los servicios ofrecidos por la entidad pública.	1	1	1	1	

Satisfacción de necesidades	Satisfacción	Cómo es el bienestar o satisfacción por parte de los grupos de interés en relación a lo ofrecido por parte de la entidad pública.	1	1	1	1
	Cumplimiento de lo prometido	Cómo es el esfuerzo para cumplir con lo prometido por parte de la entidad hacia sus grupos de interés.	1	1	1	1
	Valor percibido	Cómo los grupos de interés valoran los servicios ofrecidos por la entidad pública.	1	1	1	1
	Asertividad	Cómo es la fidelidad y lealtad por parte de los grupos de interés hacia la entidad pública.	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir la percepción de los grupos interés con respecto al gobierno digital y el valor público presentes en la entidad pública revisada.
Nombres y apellidos del experto	William Peter Angulo Pomiano
Documento de identidad	43590201
Años de experiencia en el área	07 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Callao
Cargo	Docente e Investigador Posgrado
Número telefónico	994643705
Firma	
Fecha	17/05/2024

Experto 02: Dr. Javier Fernando Díaz Molinari

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Gobierno digital y valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable Gobierno Digital

Definición de la variable: “Uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público... asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos” (D.L. N° 1412 - PCM, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Identidad digital	Credencial digital	De qué manera las credenciales digitales de los grupos de interés les permiten ingresar al entorno digital de la entidad pública	1	1	1	1	
	Identificación digital	De qué manera la identidad digital de los grupos de interés permite diferenciarse dentro del entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1	
	Autenticación digital	De qué manera la autenticación digital de los grupos de interés le permiten corroborar su identidad en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1	
Prestación de servicios digitales	Disponibilidad del servicio	Cómo calificaría la operatividad de los servicios digitales de la entidad pública.	1	1	1	1	
	Accesibilidad	Cómo calificaría la accesibilidad a los servicios digitales de la entidad pública.	1	1	1	1	
	Plataformas virtuales	Cómo calificaría usted la interacción entre los grupos de interés y la entidad a través de las plataformas virtuales	1	1	1	1	

Gobernanza de datos	Recopilación	Cómo es la recopilación de información en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
	Procesamiento	Cómo es el procesamiento de la información en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
	Publicación	Cómo es la publicación de la información en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
	Almacenamiento	Cómo es el proceso de almacenamiento de la información en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
	Puesta a disposición	En qué nivel los grupos de interés pueden acceder a la información almacenada en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
Interoperabilidad	Organizativa	De qué forma la información digital ofrecida por la entidad pública cumple con los lineamientos y directivas previamente establecidos.	1	1	1	1
	Semántica	De qué forma la redacción de la información digital cumple con los formatos propios de la entidad pública.	1	1	1	1
	Técnica	De qué forma la infraestructura tecnológica favorece el intercambio de información entre los grupos de interés y la entidad pública.	1	1	1	1
	Legal	De qué forma las normativas de la entidad pública facilitan intercambiar información digital con los grupos de interés	1	1	1	1

Seguridad digital	Confidencialidad	En qué nivel está la confidencialidad de información de la entidad pública en el entorno digital.	1	1	1	1	
	Integridad	Cómo es el nivel de no adulteración e integridad de información de la entidad pública en el entorno digital.	1	1	1	1	
	Disponibilidad	Cómo es el nivel de disponibilidad de la información de la entidad pública en el entorno digital	1	1	1	1	


Matriz de validación del cuestionario de la variable Valor Público

Definición de la variable: Surge cuando los servicios ofrecidos por el sector público satisfacen las necesidades de la población; asimismo, es un reflejo de la evaluación de cómo las interacciones con las entidades públicas afectan las necesidades básicas de los individuos, grupos y sociedad en su conjunto (Darma et al., 2024).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Servicios	Calidad	Cómo es la calidad del servicio que ofrece la entidad pública hacia sus grupos de interés.	1	1	1	1	
	Gestión de recursos	Cómo es la gestión de los recursos públicos por parte de la entidad pública para ofrecer sus servicios.	1	1	1	1	
	Cumplimiento del servicio	De qué manera los servicios ofrecidos por la entidad pública cumplen con los requerimientos de sus grupos de interés.	1	1	1	1	
Efectividad en los resultados	Eficiencia	Cómo es la eficiencia de los servicios ofrecidos por la entidad pública.	1	1	1	1	
	Eficacia	Cómo es la eficacia de los servicios ofrecidos por la entidad pública.	1	1	1	1	

Satisfacción de necesidades	Satisfacción	Cómo es el bienestar o satisfacción por parte de los grupos de interés en relación a lo ofrecido por parte de la entidad pública.	1	1	1	1
	Cumplimiento de lo prometido	Cómo es el esfuerzo para cumplir con lo prometido por parte de la entidad hacia sus grupos de interés.	1	1	1	1
	Valor percibido	Cómo los grupos de interés valoran los servicios ofrecidos por la entidad pública.	1	1	1	1
	Asertividad	Cómo es la fidelidad y lealtad por parte de los grupos de interés hacia la entidad pública.	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir la percepción de los grupos interés con respecto al gobierno digital y el valor público presentes en la entidad pública revisada.
Nombres y apellidos del experto	Javier Fernando Díaz Molinari
Documento de identidad	29594699
Años de experiencia en el área	07 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Callao
Cargo	Docente e Investigador Posgrado
Número telefónico	991896660
Firma	
Fecha	17/05/2024

Experto 03: Dr. Javier Alejandrino Neyra Villanueva

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Gobierno digital y valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable Gobierno Digital

Definición de la variable: “Uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público... asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos” (D.L. N° 1412 - PCM, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Identidad digital	Credencial digital	De qué manera las credenciales digitales de los grupos de interés les permiten ingresar al entorno digital de la entidad pública	1	1	1	1	
	Identificación digital	De qué manera la identidad digital de los grupos de interés permite diferenciarse dentro del entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1	
	Autenticación digital	De qué manera la autenticación digital de los grupos de interés le permiten corroborar su identidad en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1	
Prestación de servicios digitales	Disponibilidad del servicio	Cómo calificaría la operatividad de los servicios digitales de la entidad pública.	1	1	1	1	
	Accesibilidad	Cómo calificaría la accesibilidad a los servicios digitales de la entidad pública.	1	1	1	1	
	Plataformas virtuales	Cómo calificaría usted la interacción entre los grupos de interés y la entidad a través de las plataformas virtuales	1	1	1	1	

Gobernanza de datos	Recopilación	Cómo es la recopilación de información en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
	Procesamiento	Cómo es el procesamiento de la información en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
	Publicación	Cómo es la publicación de la información en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
	Almacenamiento	Cómo es el proceso de almacenamiento de la información en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
	Puesta a disposición	En qué nivel los grupos de interés pueden acceder a la información almacenada en el entorno digital de la entidad pública.	1	1	1	1
Interoperabilidad	Organizativa	De qué forma la información digital ofrecida por la entidad pública cumple con los lineamientos y directivas previamente establecidos.	1	1	1	1
	Semántica	De qué forma la redacción de la información digital cumple con los formatos propios de la entidad pública.	1	1	1	1
	Técnica	De qué forma la infraestructura tecnológica favorece el intercambio de información entre los grupos de interés y la entidad pública.	1	1	1	1
	Legal	De qué forma las normativas de la entidad pública facilitan intercambiar información digital con los grupos de interés	1	1	1	1

Seguridad digital	Confidencialidad	En qué nivel está la confidencialidad de información de la entidad pública en el entorno digital.	1	1	1	1	
	Integridad	Cómo es el nivel de no adulteración e integridad de información de la entidad pública en el entorno digital.	1	1	1	1	
	Disponibilidad	Cómo es el nivel de disponibilidad de la información de la entidad pública en el entorno digital	1	1	1	1	

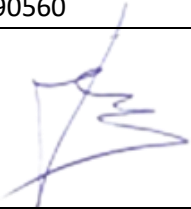
Matriz de validación del cuestionario de la variable Valor Público

Definición de la variable: Surge cuando los servicios ofrecidos por el sector público satisfacen las necesidades de la población; asimismo, es un reflejo de la evaluación de cómo las interacciones con las entidades públicas afectan las necesidades básicas de los individuos, grupos y sociedad en su conjunto (Darma et al., 2024).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Servicios	Calidad	Cómo es la calidad del servicio que ofrece la entidad pública hacia sus grupos de interés.	1	1	1	1	
	Gestión de recursos	Cómo es la gestión de los recursos públicos por parte de la entidad pública para ofrecer sus servicios.	1	1	1	1	
	Cumplimiento del servicio	De qué manera los servicios ofrecidos por la entidad pública cumplen con los requerimientos de sus grupos de interés.	1	1	1	1	
Efectividad en los resultados	Eficiencia	Cómo es la eficiencia de los servicios ofrecidos por la entidad pública.	1	1	1	1	
	Eficacia	Cómo es la eficacia de los servicios ofrecidos por la entidad pública.	1	1	1	1	

Satisfacción de necesidades	Satisfacción	Cómo es el bienestar o satisfacción por parte de los grupos de interés en relación a lo ofrecido por parte de la entidad pública.	1	1	1	1
	Cumplimiento de lo prometido	Cómo es el esfuerzo para cumplir con lo prometido por parte de la entidad hacia sus grupos de interés.	1	1	1	1
	Valor percibido	Cómo los grupos de interés valoran los servicios ofrecidos por la entidad pública.	1	1	1	1
	Asertividad	Cómo es la fidelidad y lealtad por parte de los grupos de interés hacia la entidad pública.	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir la percepción de los grupos interés con respecto al gobierno digital y el valor público presentes en la entidad pública revisada.
Nombres y apellidos del experto	Javier Alejandro Neyra Villanueva
Documento de identidad	41440286
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Callao
Cargo	Docente e Investigador Posgrado
Número telefónico	961890560
Firma	
Fecha	17/05/2024

Anexo 5: Resultados del análisis de consistencia interna

Estadísticas de fiabilidad del Cuestionario Gobierno Digital	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.880	18

Estadísticas de fiabilidad del Cuestionario Valor Público	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.887	9

Anexo 6: Consentimiento o asentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: *Gobierno digital y valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.*

Investigador (a): Lic. Adm. *Vladimir German Marroquin Sotil.*

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "*Gobierno digital y valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024*", cuyo objetivo es *Determinar cómo el gobierno digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024.* Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio *Programa Académico de Maestría en Gestión Pública*, de la Universidad César Vallejo del campus *Callao*, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del *organismo estatal, técnico especializado.*

Se busca incrementar los niveles de satisfacción de las necesidades de la ciudadanía sobre los servicios que brinda el Organismo Técnico Especializado Ica a través de la innovación y mejora de la tecnología, las cuales permite flexibilizar los trámites, optimizar los tiempos y tener una cercanía con cada uno de ellos.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán información con algunas preguntas sobre su percepción sobre las variables de estudio.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 12 minutos y se realizará en el su propio establecimiento de trabajo dentro de la entidad. 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):

Se indica al participante 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) (es) Lic. Adm. Marroquin Sotil, Vladimir German, y asesor Dr. Lizarzaburu Aguinaga, Danny Alonso.

Consentimiento

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

Cuestionario de la investigación: Gobierno digital y valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024

B I U ☺ ↵

Descripción del formulario

111

Estimado participante:

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno digital y valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024", cuyo objetivo es Determinar cómo el gobierno digital se relaciona con el valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Cañeo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del organismo estatal, técnico especializado.

Se busca incrementar los niveles de satisfacción de las necesidades de la ciudadanía sobre los servicios que brinda el Organismo Técnico Especializado Ica, a través de la innovación y mejora de la tecnología, las cuales permite flexibilizar los trámites, optimizar los tiempos y tener una cercanía con cada uno de ellos.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán información con algunas preguntas sobre su percepción sobre las variables de estudio.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 12 minutos y se realizará en el su propio establecimiento de trabajo dentro de la entidad. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.


Agradecemos por su colaboración.

Doy mi consentimiento para participar en esta investigación *

Sí

No

Anexo 7: Reporte de similitud en software Turnitin

 **Universidad César Vallejo**

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno digital y valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024

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

AUTOR:
Lic. Adm. Marroquin Sotil, Vladimir German (orcid.org/0000-0003-0302-8896)

ASESOR:
Dr. Lizarzaburu Aguinaga, Danny Alonso (orcid.org/0000-0002-1384-4603)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2024

Resumen de coincidencias ✕

19 %

< Se están viendo fuentes estándar >

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %	>
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %	>
4	bvs.sld.cu Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.uwiener.edu... Fuente de Internet	<1 %	>
6	rus.ucf.edu.cu Fuente de Internet	<1 %	>
7	www.scielo.br Fuente de Internet	<1 %	>
8	Bruzza Moncayo, Mariu... Publicación	<1 %	>
9	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %	>
10	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %	>
11	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>

Anexo 8: Dase de datos para trabajar con SPSS

VARIABLE: GOBIERNO DIGITAL

VARIABLE GOBIERNO DIGITAL																							
Identidad digital			Prestación de servicios digitales			Gobernanza de datos					Interoperabilidad				Seguridad digital			SUMATORIAS Y CALIFICACIÓN V1					
Credencial digital	Identidad digital	Autenticación digital	Disponibilidad del servicio	Accesibilidad	Plataformas virtuales	Recopilación	Procesamiento	Publicación	Almacenamiento	Puesta a disposición	Organizativa	Semántica	Técnica	Legal	Confidencialidad	Integridad	Disponibilidad	SUMA D1	SUMA D2	SUMA D3	SUMA D4	SUMA D5	SUMA V1
4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	14	9	19	15	12	69
3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	10	11	19	12	11	63
3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	15	12	9	54
4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	5	5	10	12	17	11	14	64
3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	5	2	9	7	10	11	11	48
3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	1	9	7	10	11	8	45
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	9	8	15	13	11	56
4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	10	10	14	14	7	55
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	9	10	16	12	7	54
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	10	9	20	13	8	60
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	9	11	14	12	8	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	12	12	20	16	13	73
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	12	11	16	16	10	65
3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	9	7	12	9	6	43
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	11	10	16	13	10	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	20	16	12	72
3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	7	13	12	9	49
3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	10	10	16	14	11	61
3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	9	9	12	13	12	55
3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	9	8	17	18	10	62
3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	10	10	17	13	9	59
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	15	12	9	54
4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	5	3	12	10	13	14	12	61
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	11	9	17	13	11	61
4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	10	9	11	10	8	48
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	12	11	20	14	12	69
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	9	11	16	12	10	58
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	11	9	15	15	12	62
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	9	9	13	10	9	50
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	9	7	14	12	8	50
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	9	8	11	14	9	51
3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	7	8	8	10	6	39
1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	9	15	12	10	50
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	11	12	20	14	13	70

VARIABLE: VALOR PUBLICO

VARIABLE VALOR PÚBLICO												
Servicios			Efectividad en los resultados		Satisfacción de necesidades				SUMATORIAS Y CALIFICACIÓN V2			
Calidad	Gestión de recursos	Cumplimiento del servicio	Eficiencia	Eficacia	Satisfacción	Cumplimiento de expectativas	Valor percibido	Asertividad	SUMA D1	SUMA D2	SUMA D3	SUMA V2
4	4	4	3	3	2	4	3	4	12	6	13	31
4	4	4	4	4	5	4	4	4	12	8	17	37
4	3	3	4	4	4	5	4	4	10	8	17	35
3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	6	12	27
3	3	3	3	3	3	3	2	3	9	6	11	26
3	3	3	2	2	2	3	2	3	9	4	10	23
3	1	3	3	3	3	3	3	3	7	6	12	25
3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	6	12	27
3	3	2	2	2	2	3	2	3	8	4	10	22
4	3	4	4	4	4	4	4	4	11	8	16	35
3	3	3	3	3	2	3	3	3	9	6	11	26
4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	8	16	36
4	3	3	3	4	4	3	4	5	10	7	16	33
3	2	2	2	2	2	2	2	2	7	4	8	19
3	3	3	3	3	3	3	3	4	9	6	13	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	6	12	27
2	2	2	1	1	1	3	2	2	6	2	8	16
3	3	3	3	4	3	3	3	4	9	7	13	29
3	3	2	2	2	2	3	2	2	8	4	9	21
3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	6	12	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	6	12	27
2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	4	8	18
4	3	4	3	3	3	4	3	3	11	6	13	30
4	3	3	4	3	3	3	3	3	10	7	12	29
3	1	2	2	2	2	1	1	2	6	4	6	16
4	3	4	4	4	4	4	4	4	11	8	16	35
4	4	4	4	4	4	5	3	4	12	8	16	36
3	3	3	3	3	3	4	3	4	9	6	14	29
3	3	2	2	2	2	3	2	2	8	4	9	21
3	3	3	3	3	2	2	3	3	9	6	10	25
3	2	3	3	3	2	3	4	3	8	6	12	26
3	3	2	3	2	1	3	2	2	8	5	8	21
3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	6	12	27
2	2	2	2	2	1	2	2	2	6	4	7	17

Anexo 9: Autorizaciones de aplicación de instrumentos

AUTORIZACIÓN:



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho."

Ica, 04 de Junio del 2024

CARTA-000069-2024-SUNAFIL/IRE-ICA

Señor:
VLADIMIR GERMAN MARROQUIN SOTIL
vmarroquinso@ucvvirtual.edu.pe
germansotil@gmail.com
Presente. –

ASUNTO : Respuesta a solicitud de fecha 24 de mayo de 2024

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a la vez dar respuesta a su solicitud de fecha 24 de mayo de 2024, mediante el cual solicita la autorización para la aplicación de instrumento de recolección de datos (cuestionario) dirigido a todos los servidores de la Intendencia Regional de Ica.

Es preciso hacer de conocimiento que, dicha solicitud fue derivada a la Oficina de Recursos Humanos, área pertinente para dar la autorización y/o denegación correspondiente.

Bajo ese contexto, se informa que la oficina en mención ha autorizado proceder con la recolección de datos solicitado por su persona, permitiendo así el desarrollo de la investigación titulada: "Gobierno digital y valor público de un organismo estatal, técnico especializado, Ica 2024".

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterar las muestras de consideración y estima.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
ROBERTO MANUEL CASTILLO GAMBINI
INTENDENTE REGIONAL DE ICA

RCG/kdu
HR: 103822-2024

La impresión de este ejemplar es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en la SUNAFIL, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://publicaciones05.sunafil.gob.pe/si/verificacionFirmasDigitales/> e ingresando la siguiente clave: **310554160481**

www.sunafil.gob.pe | Av. Selaverry 055, 2do. Piso
Jesús María, Lima – Perú
T. (511) 390 - 2800



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho."

MEMORANDUM-001381-2024-SUNAFIL/GG/ORH

A : **ROBERTO MANUEL CASTILLO GAMBINI**
INTENDENTE REGIONAL DE ICA

Asunto : Sobre solicitud de autorización para la aplicación de un cuestionario, para la ejecución del proyecto de investigación denominado Gobierno Digital y valor público en un organismo estatal, técnico especializado - ICA 2024

Fecha : Lima, 03 de Junio del 2024

Previo cordial saludo, por medio de la presente se comunica a su despacho, pueda brindar las facilidades correspondientes al Sr. **Vladimir German Marroquín Sotil**, servidor de la Intendencia Regional de Ica, para la aplicación de su proyecto de investigación denominado "Gobierno Digital y valor público en un organismo estatal, técnico especializado - ICA 2024", el cual se desarrollará dentro de la Intendencia Regional de Ica.

Precisar que, el servidor se compromete a hacer el uso responsable de la información obtenida, así como de guardar su reserva, asimismo, dicha información solo será utilizada con fines académicos en el marco de la ejecución de su proyecto de investigación de posgrado.

Sin otro particular es todo cuanto informo,

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
MOISES DANILO FLORES LEON
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS



MFL/MBH/jpp
HR: 103822-2024

La impresión de este ejemplar es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en la SUNAFIL, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://publicaciones05.sunafil.gob.pe/si/verificacionFirmasDigitales/> e ingresando la siguiente clave: **31018301381457**

www.sunafil.gob.pe | Av. Selaverry 055, 2do. Piso
Jesús María, Lima – Perú
T. (511) 390 - 2800



Anexo 10: Evidencia fotográfica

