



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico y servicios públicos en la Municipalidad  
Distrital de Huicungo, 2022

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

#### **AUTOR:**

Maldonado Angulo, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-1651-6090)

#### **ASESOR:**

Dr. Ramirez Garcia, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios por su amor infinito y las grandes oportunidades que me bendice. A mis padres, a mi esposa, y mis hijos quienes son mis motivos para seguir adelante y ser cada día una mejor persona y profesional.

**Marco**

## **Agradecimiento**

Especialmente a mi esposa por apoyarme incondicionalmente y darme el soporte y el entusiasmo de seguir adelante en ser el mejor.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	32
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	32
3.2. Variables y operacionalización .....	32
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis. ....	33
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
3.5. Procedimientos .....	37
3.6. Métodos de análisis de datos .....	37
3.7. Aspectos éticos .....	38
IV. RESULTADOS .....	39
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES .....	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS .....	57

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	<i>Nivel de manejo Gobierno Electrónico</i> .....	24
<b>Tabla 2.</b>	Nivel de manejo servicios públicos.....	24
<b>Tabla 3.</b>	Prueba de normalidad.....	25
<b>Tabla 4.</b>	Correlación entre <i>relación entre la eficiencia y eficacia de la gestión con los servicios públicos</i> .....	25
<b>Tabla 5.</b>	Correlación entre <i>Relación entre la transparencia y los servicios públicos</i> .....	26
<b>Tabla 6.</b>	Correlación <i>la competitividad con los servicios público</i> .....	27
<b>Tabla 7.</b>	Correlación entre <i>relación que existe entre el gobierno electrónico y los servicios públicos</i> .....	29

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Correlación entre el gobierno electrónico y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022.....</i>	<b>30</b>
---	-----------

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre las Políticas de modernización del estado y la gestión de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2022. La investigación fue tipo básico, diseño no experimental, transversal y correlacional descriptivo, cuya población y muestra fue de 55 servidores públicos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados. Determinaron el nivel de manejo Gobierno electrónico es regular en un 78% y los servicios públicos es regular en un 71%. Concluyendo que la relación que existe entre el gobierno electrónico y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022. positiva moderada entre las variables con un coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de  $r = 0,468$ .

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, servicios públicos, gobierno abierto.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the Policies of modernization of the state and the management of the District Municipality of San Pablo, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was of 55 public servants. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results. They determined the level of electronic government management is regular in 78% and public services is regular in 71%. Concluding that the relationship that exists between electronic government and public services in the District Municipality of Huicungo, 2022. moderate positive between the variables with a Spearman's Rho impression coefficient, which has the value of  $r = 0.468$ .

**Keywords:** Electronic government, public services, open government.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente la presión sobre los gobiernos locales para mejorar y brindar servicios públicos de calidad están diseñadas de acuerdo a sus objetivos y necesidades son cada vez mayores y en ese contexto, el gobierno electrónico juega un rol fundamental permitiendo a las diferentes entidades públicas seguir impulsando el uso de las TIC, teniendo como finalidad implementar un nuevo diseño organizacional de administración, rediseñados con el usos de los sistema de información que permite tener una relación de gobierno abierto con los ciudadanos. Es por ello, que dentro de los gobiernos locales dada la situación iniciada por la pandemia en el mundo, hoy en día en el mundo se está reformando la manera en que se procesan el uso sistemático de información a través de las tecnologías permitiendo así la relación entre los diferente niveles de la administración pública, que son importantes para mejorar el desarrollo del trabajo administrativo por medio del uso del gobierno electrónico permitiendo tener transparencia, capacidad administrativa para la toma de decisiones y solucionar las necesidades de manera inmediata.

La importancia de los lineamientos para que se desarrolle un gobierno electrónico en el Perú permite el avance hacia el conocimiento de información, con el eje fundamental de integrar y optimizar los medios para la obtención de bienes, servicios y obras. Por lo que es fundamental enfocar a la gestión pública a realizar procesos a través del uso de las tecnologías de información permitiendo ser competitivos con el objetivo de lograr una sociedad más democrática, integrada, equitativa. En la Municipalidad distrital de Huicungo, este enfoque aún no está fortalecido, considerando que presenta falencias en sus procesos internos encontrando una débil articulación en los sistemas administrativos que no le permite contar con una gestión eficiente y eficaz en busca de dar satisfacción y calidad en los servicios públicos.

El uso de las tecnologías es una herramienta que ha permitido el cambio y fomenta el desarrollo, institucional, económico y social. El gobierno electrónico promueve la reforma del estado hacia la innovación, utilizando los medios tecnológicos que permite agilizar procesos, y fomenta la productividad y transparencia teniendo como fin primordial la interacción de

los ciudadanos y el estado, esto impulsa a contar con una sociedad informada y participativa en los actos democráticos. Asimismo, la utilización de tecnologías de información relacionadas a la administración pública influye a una deficiente administración de la municipalidad, afectando directamente con el cumplimiento de metas institucionales que afectan directamente en obtener un deficiente servicio que permite no cumplir adecuadamente con las necesidades de la población.

De tal modo, que en el presente trabajo resulta importante el ampliar este enfoque hacia la influencia del gobierno electrónico en los servicios públicos buscando la eficiencia, eficacia y mejoramiento de las decisiones a tomar por la Municipalidad del Distrito de Huicungo en vías de una administración óptima que permita obtener un gobierno más responsable dentro de las políticas de modernización desarrollando procesos que permita tener un gobierno abierto libre de corrupción y como fin principal cumplir con las necesidades de la población, razón por el cual surge este estudio.

A raíz de la problemática mencionada se formuló el **problema general**: ¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022?, teniendo como **problemas específicos**, **P1**: ¿Cuál es el nivel de manejo del Gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022?, **P2**: ¿Cuál es el nivel de manejo de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022?, **P3**: ¿Cómo se relaciona la eficiencia y eficacia de la gestión con los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022?, **P4**: ¿Cómo se relaciona la Transparencia y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022?, **P5**: ¿Cómo se relaciona la competitividad con los servicios públicos en La Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022?

En cuanto a la presente investigación se justifica: **por conveniencia**, servirá para mejorar las deficiencias encontradas en las labores administrativas que brinda los servidores públicos que labora en la municipalidad y a la vez conseguir resultados eficientes para la institución

**Relevancia social**, esta investigación buscará conocer las falencias de los servicios públicos brindados y contar con trabajadores tanto técnicos como profesionales con capacidad de utilizar las tecnologías de manera adecuada para una eficiente administración. **Valor teórico**, se tomará en cuenta los aportes teóricos en relación gobierno electrónico en los servicios públicos las que serán analizadas en el contacto actual de la municipalidad obteniendo resultados que se puedan respaldar es estudio. **implicancia práctica**, se pretende ofrecer una información que sirva a la Municipalidad Distrital de Huicungo conocer y desarrollar la gestión del gobierno electrónico y la relación del servicio público permitiendo brindar, diagnósticos situacionales y proponiendo alternativas para resolver la problemática planteada y **utilidad metodológica**, porque sentará las bases teóricas y metodológicas para futuras investigaciones.

A continuación, se presenta el **objetivo general** de la investigación: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022, y como **objetivos específicos**, **O1**: Analizar el nivel de manejo Gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022, **O2**: Conocer el nivel de manejo de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022, **O3**: Establecer la relación entre la eficiencia y eficacia de la gestión con los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022, **O4**: Identificar la relación entre la Transparencia y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022, **O5**: Establecer la relación entre la competitividad con los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022

Del mismo modo se menciona la **Hipótesis general**: Existe relación alta y significativa entre el Gobierno electrónico y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022, **Hipótesis específicos**, **H1**: El nivel de manejo Gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022, es buena, **H2**: El nivel de manejo de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022, es buena, **H3**: Entre la eficiencia y eficacia de la gestión y los servicios públicos en la

Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022, Existe relación alta y significativa, **H4:** Entre la Transparencia y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022, Existe relación alta y significativa, **H5:** la competitividad con los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022, existe relación alta y significativa

## II. MARCO TEÓRICO

Se realizó la revisión de investigaciones encontradas en torno al estudio a nivel internacional, Ripalda (2019), en su artículo científico manifiesta que, las tecnologías de información han desarrollado distintos medios que permite a los gobiernos establecer estrategias para comunicar y transparentar la administración pública y ofrecer servicios de calidad con la participación de la población, logrando una gestión eficiente y eficaz optimizando los recursos, lo que permite establecer una política del uso de tecnologías de información interactuando con los usuarios, obteniendo como resultado reducir tiempo e inversión como ventajas para los usuarios e incrementado la eficiencia de la administración.

Para González, Carvajal & González (2016), en su artículo científico plantea el análisis del gobierno electrónico como determinante para el análisis de su investigación para 5 regiones de Chile, con la participación del 71 por ciento de la población. Este estudio se logró obtener un índice de valor electrónico para analizar los servicios digitales para cada municipio lo que se analizó son las dimensiones, que son importantes en la implementación de estrategias para un gobierno electrónico. Los resultados encontrados permitieron obtener resultados de distribución siendo de relevancia en la infraestructura de la organización, la política de gestión, también como la independencia financiera de los municipios siendo resultados determinantes para el desarrollo de la ciudad.

Así mismo para Martínez (2017), que permitió resolver cómo influyen los portales web en el desarrollo del gobierno digital con la ayuda de revisión de portales web de los 16 municipios de América Latina, de tal forma mejoran la efectividad de la administración local, por medio de las estrategias tecnológicas logrando la eficacia, eficiencia mejorando la comunicación continua en la administración con la población. Concluyendo que el gobierno digital brinda estrategias que rompan los obstáculos para una buena administración, priorizando el uso de las tecnologías se propone transparencia y comunicación fluida entre los actores.

A nivel nacional, Flores (2021). En su artículo científico bajo un enfoque cuantitativo resaltó la importancia de implementar un gobierno electrónico,

como el objetivo de cumplir con las necesidades y expectativas que tienen la población por medio de herramientas de gestión más transparente y eficiente. Además, indicó que la implementación de políticas de gobiernos digitales en la administración pública beneficiaría a todos.

Por otro lado, Infante (2019), de acuerdo a su investigación tipo básico correlacional, diseño no experimental transversal, muestra 48 profesionales, análisis descriptivo e inferencial. Se concluyó que existe una correlación de 0.882 positiva media entre las variables estos resultados alcanzados son debido a la accesibilidad de los sistemas informáticos y programas que brindan información exacta para el buen desempeño de la institución además de la capacidad del personal en realizar eficientemente su labor.

Así mismo Aranibar (2018), en su investigación correlacional no experimental de corte transaccional, muestra 380 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se concluye que existe una correlación alta entre las dos variables además que el alcance del gobierno electrónico, mejorará la gestión para eso se realizará un proceso de digitalización, fomentando la transparencia y participación ciudadana logrando mejorar las condiciones vida adecuadas y alcanzando el bienestar social.

Por último, a nivel local, Vargas (2021), en su estudio tipo básica correlacional no experimental transversal, muestra 146 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario, concluyó la relación que existe entre gobierno electrónico y calidad de servicio, es positiva muy baja, con un valor del  $r$  de Pearson de 0.277 y un coeficiente de determinación  $r^2 = 0.077$  con los resultados obtenidos es necesario la implementación de políticas de modernización y realizar una reorganización y direccionamiento con herramientas de gestión que permita mejorar la calidad de los servicios brindados.

Según Huancas (2020). Realizó una investigación con metodología, básica no experimental transversal cuantitativo, descriptivo correlacional, técnica encuesta, instrumento cuestionario, muestra de 52 trabajadores. Indicó que el nivel del gobierno electrónico y gestión administrativa financiera de, es 71.3% y 63.2% respectivamente. concluyo que existe una relación directa y significativa; con un valor de 0.859 para el correlacional de Pearson y el

$r^2=0.737$ . así mismo es importante la implementación de sistemas de información y herramientas electrónicas que permita optimizar el proceso de gestión por resultados.

Además, Fernández (2018), realizó una investigación no experimental, diseño descriptivo correlacional, población de 67 trabajadores. Concluyó que ambas variables tienen relación, ya que la significancia es de 0,000 y la correlación de 0.854, con un nivel de implementación del gobierno 68,7%, con un nivel de progreso de 25,4%, también manifiestan que el 6% se encuentra implementado. Cuando con plataformas que ayudan a mejorar la calidad de servicios, por lo que es importante digitalizar los servicios que brinda la institución.

A continuación, se mencionan conceptos. En el Decreto Legislativo N° 1412 (2018), indican que gobierno digital es emplear adecuadamente las tecnologías de información para transparentar las actividades administrativas de los gobiernos permitiendo brindar información pública real y libre de corrupción. Es importante para ello contar con servidores públicos capacitados y comprometidos a ejecutar eficazmente sus funciones garantizando un gobierno abierto, digitalizado y moderno.

El Gobierno electrónico es una herramienta del gobierno tiene como prioridad fundamental el aprovechamiento del uso de las tecnologías de información en las organizaciones, su implementación es necesaria para dar soluciones eficientemente a las dificultades encontradas en la administración, también es importante porque permite a transparentar la información pública detectando oportunamente las prácticas de corrupción.

Linkov, I, et al., (2018). La digitalización, definida como el aumento de la conectividad y la interconexión de las tecnologías digitales para mejorar la comunicación, los servicios y el comercio entre personas, organizaciones, se ha postulado como una oportunidad emergente y como un desafío para la ONU. El crecimiento y la maduración del mundo digital, donde una escala cada vez mayor de individual y comunal actividades se están registrando, digitalizando y analizando para futuras mejoras tecnológicas, está creando oportunidades únicas para mejorar el bienestar social. P (3)

Huawei, (2018), los Gobiernos digitales afrontan una serie de dificultades,

tales como la falta de preparación técnica en cuanto al manejo y uso de tecnología; el acceso a un servicio de internet de calidad, también los altos costos para la implementación y utilización de diferentes herramientas tecnológicas, ya que no todos los gobiernos cuentan con la misma capacidad de adquisición. En este sentido para Correa O, et al., (2020). Las instituciones que adquieren servicios digitales mejoran significativamente los servicios a brindar a la población, brindando de esta manera un acceso más adecuado en, salud pública, educación, programas sociales, seguridad mejorada y ayuda en la prevención de delitos. P (8)

Ministerio de Economía y Finanzas (2021) La innovación en la estructura de las organizaciones administrativas implica la modernización en la reforma del gobierno haciendo uso de las tecnologías que permita agilizar los procesos y fomente la competitividad y el desarrollo inclusivo y participativo, también manifiesta que la modernización exige la transparencia de la gestión esto ha cambiado en gran medida la mirada de los ciudadanos participando activamente en la elaboración del presupuesto participativo, rendiciones de cuentas. P (21)

Según OEA, (2016), para un gobierno electrónico de calidad es fundamental la implementación del uso de las TIC en las organizaciones, con el objetivo transparentar la información y liberar los niveles corrupción donde exista una articulación entre los diferentes actores del gobierno trabajando para mejorar los procesos y procedimientos a través de las tecnologías para la obtención de mejores servicios en bien de la población. Según Rincón & Vergara (2017), Estos modelos e-Gobierno sirven de base para el desarrollo que facilita las relaciones gobierno - población y fortalecer las estrategias de transparencia e integridad. El uso de herramientas incentiva al crecimiento de una sociedad para seguir preparándose, esto esencial para alcanzar las metas sociales, económicas; utilizar las tecnologías de Información y Comunicación favorece los procesos de modernización del Estado. En las instituciones, permite mejorar cualitativamente los servicios e incrementar sustantivamente la transparencia

Según OCDE, (2011) citado por Chucuya, (2017), la importancia del Gobierno Electrónico se debe a la transformación de la información que



exigen a las organizaciones un proceso de modernización, para esto es necesario contar con herramientas digitales dentro de los sistemas administrativos permitiendo lograr la articulación institucional entre los niveles de gobierno y agilizar los procesos documentarios para mejorar el desempeño institucional. P (37).

Para Naser, A. (2021) El Gobierno digital es un instrumento importante que sirve como mecanismo para la interrelación del gobierno y la población para esto se necesita la participación de los agentes involucrado en la elaboración del presupuesto participativo, rendición de cuentas acciones que permiten crear transparencia y confía en las instituciones públicas contar con un gobierno abierto es fácilmente acceder información necesaria y participar activamente en el gobierno. P (14).

La mirada que tenemos todos como ciudadanos es conseguir un país próspero y equitativo. Por ello, es importante que el Gobierno tenga como objetivo la inclusión social de todos los peruanos sin distinción. En este sentido, concebimos que las tecnologías de información acerquen a la población hacia los gobiernos con una mirada de confianza y libre de corrupción, creando lineamientos que permitan el avance de la sociedad hacia la innovación. La tecnología, bien usada, es un potenciador para el buen desempeño de las instituciones, que permite una excelente reformulación de la organización esta es una oportunidad para generar interacción entre los diferentes niveles de gobierno

alcanzar metas establecidas dentro de las organizaciones gubernamentales es necesario una práctica eficaz y eficiente de las diferentes políticas del estado que consiste en alcanzar las metas y objetivos planteados por la administración teniendo como práctica realizar obras, servicios y obras al menor costo posible y de calidad para brindar a la población.

Según Del Castillo. D & Carvajal, M. (2021), La transparencia hoy en día para las organizaciones es determinante para obtener un gobierno abierto, democrático y moderno esto permitirá disminuir la incertidumbre en las tomas de decisiones estableciendo como posibilidad un mejor servicio a la población. La iniciativa de mejora de la transparencia en las organizaciones tiene como interés primordial crear una imagen limpia, confiable que permitirá mejorar los resultados. P (215)

Para López (2020). La transparencia es la cualidad de tener una organización que es utilizada por gobiernos abiertos con la finalidad de brindar comportamientos de honestidad en la información esta es una herramienta que a través de la cual conocemos, entendemos identificamos y evaluamos las decisiones de los gobiernos, en tal sentido hace referencia a la disponibilidad y conocimiento del flujo de información de carácter público que sea accesible, oportuna, relevante, verificable y completa. P (283).

Banco De Desarrollo De América Latina (2022). Hoy en día las metas principales de los gobiernos es diseñar e implementar políticas públicas que estén direccionadas a dar soluciones inmediatas a las necesidades de la población, para esto es necesario identificar las necesidades y direccionar estas políticas, a las ves existen grandes desafíos en su ejecución como el escepticismo de la población al no querer participar en la ejecución de los objetivos.

Para Tafur. P. (2022). La transparencia es un instrumento que nos permite prevenir y luchar contra la corrupción, por tal sentido, es importante que se implementen sistemas de detección de riesgos contra la administración pública teniendo como fin primordial generar transparencia y confiabilidad en la gestión, facilitando el acceso y difusión de la información pública.

Según Matheus R, et al., (2021). La poca transparencia de la información de las organizaciones gubernamentales, conlleva a tomar malas decisiones, en donde los hechos de corrupción se ven reflejados por los procedimientos inadecuados realizados por los servidores públicos, existiendo una deficiente rendición de cuentas. Por esta razón, es necesario que los gobiernos implementen sus plataformas de gobierno abierto donde desarrollen, entre otros aspectos, la transparencia en la administración. P (3)

C.N.C. F (2019), para mejorar la Competitividad de la gestión en el Perú es necesario tomar medidas transversales que permitan obtener un mismo objetivo: remover las barreras burocráticas e incentivar la inversión generando así empleos de calidad. P (14)

Consejo Privado de Competitividad Perú (2022). La competitividad de la gestión pública es el componente transversal por excelencia del que

depende la calidad de las políticas públicas. Esta importante variable transversal es recogida en el objetivo prioritario 8 del PNCP, de fortalecimiento de la institucionalidad del país, al abordar eficiencia del sector público, y la importancia del servicio civil. Hay abundante evidencia de que la calidad de la gestión pública no ha avanzado al ritmo de crecimiento de la economía peruana. P (7).

Para Cari. B (2020). La competitividad dentro de la estructura organizacional en un eje fundamental que estimula La capacidad de incrementar la participación en los mecanismos encargados de generar bienes y servicios que solucionen de manera significativa las necesidades de la ciudadanía, la idea para que cada organización logre mayor competitividad es que sus instrumentos de gestión estén elaborados de manera adecuada basándose en su realidad e implementar políticas que permitan el logro de los objetivos. P (45)

Ministerio de Economía Y Finanzas. (2018) Hoy en día la competitividad destaca un papel relevante para el desarrollo y crecimiento económico de los gobiernos, para esto es importante fortalecer las vías de comunicación entre gobierno y el trabajo articulado entre ellos y la población, por otro lado, la descentralización ha generado políticas institucionales que ha fomentado la competitividad este depende del mejoramiento continuo y la capacidad e innovación tecnología. P (8)

Para Linkov et al., (2018). La digitalización de la información de los proyectos y presupuestos realizados por la administración pública permite tener un gobierno más claro y transparente además la conectividad y las tecnologías digitales permite tener una comunicación con las organizaciones centrales y entes de control. La colección, organización, coy difusión son las características que distinguen una colección de documentos digitalizados, organizados de acuerdo a las características de las mismas poniendo a disposición la información de los usuarios a quienes pueda interesar.

Para Gaviria R & Delgado J (2020). Los servicios públicos son aquellos servicios que brinda el gobierno en bienestar de la población, estos servicios son considerados públicos cuando los provee el estado para eso es importante la implementación de instrumentos de gestión y además que

los servidores públicos tengan las capacidades de brindar servicios de calidad permitiendo el desarrollo sostenible. Para Monsiváis. A. (2019), los servicios públicos brindados son destinados a satisfacer las necesidades de la comunidad, brindando de manera eficiente ya sea por el pago del servicio o un bien común de manera gratuita para la población. P (2)

También García (2007). Nos dice que la nueva gestión pública es necesario contar con una organización que realice sus actividades eficaz y eficientemente con planes, objetivos y proyectos establecidos permitiendo solucionar los problemas de manera más rápida y de manera práctica, Además, Consiste en la correcta designación de los recursos, para satisfacer las necesidades distribuyendo bienes y servicios adecuadamente, esto permite impulsar el desarrollo del país impulsando procesos a través de los cuales el gobierno planifica e implementa políticas. (p. 44).

Para Calva (2009). La satisfacción de las necesidades básicas no es fácil para la administración pública, ya que no siempre se satisfacen completamente a toda la población, para eso es importante la planeación de los objetivos estratégicos planteados por los gobiernos así mismo esto promueve el desarrollo sostenido y planeado del estado. P (2). La satisfacción al usuario, es el cumplimiento de las necesidades, que en este sentido implica bienestar de tener lo que se desea y espera de un producto o servicio. La satisfacción en la calidad de servicio es un componente de la evaluación hecha por el usuario, en ese sentido, si el usuario resulta insatisfecho es porque el servicio dado no cumplió sus expectativas, para esto se debe las acciones; en donde es importante demostrar la capacidad que tienen para brindar el servicio

Según Grassetti (2018). Las necesidades de la población se manifiestan a través de las acción o meta a lograr, es necesario realizara acciones y métodos para identificar las necesidades y la capacidad de poder dar solución eficiente también depende de la capacidad organizacional y la posibilidad económica para esto es importante realizar un estudio y distinguir la demanda del bien o servicio. P (7).

Gaffar. A, et al., (2018). La calidad de servicio influye en la precepción de los consumidores que requieren obtener un servicio de calidad para ello es

necesario tener conocimiento o estudios previos en cuanto a las necesidades en tal sentido. La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción al usuario. P (86). En esta lógica para Izquierdo. J (2021) los usuarios necesitan servicios de calidad para satisfacer sus necesidades, generar proyectos que permitan a las organizaciones cumplir con el cierre de brechas para esto las entidades prestadoras de servicios tienen que tener en cuenta la importancia tener usuarios satisfechos, y garantizar servicios de calidad. P (426). La Calidad de Servicio es de suma importancia para lograr una buena satisfacción del usuario logrando impactar en el servicio final. Los servicios son básicamente procesos más o menos intangibles y medibles ya que es un indicador el cual en la gestión se ve reflejado en la satisfacción del usuario

Para Michelsen. (2015). En las organizaciones la capacidad administrativa en un eje fundamental para el procedimiento enmarcado en llegar a obtener una gestión eficiente, es importante que con el fortalecimiento de las capacidades de la organización donde se enmarcará un conjunto de acciones y decisiones con las que se desarrollan sus capacidades en bienestar de la población. P (22).

Soledispa. X & Pionce. J. (2022). Una adecuada capacidad administrativa se relaciona constantemente con las decisiones que los servidores públicos realizan con la finalidad de obtener una eficaz y eficiente utilización de recursos, por lo que las decisiones planificadas permiten que en las organizaciones un impacto positivo y por el contrario de no ser las adecuadas su repercusión generará un descontento e insatisfacción de los usuarios. Los factores que siempre tiene que estar en constante evaluación para llegar a una administración adecuada de los recursos son los internos y externos. Es decir, los factores internos dependen de la organización y las decisiones que pueden tomar y externos el nivel de satisfacción y necesidad del usuario. P (283).

Romo. C. (2020) La capacidad administrativa es el conjunto de decisiones que se realiza una organización para la asignación de recursos y tareas a ejecutar ademar planificar prevenir dificultades que se presenten en la organización y así lograr los objetivos propuestos, una adecuada administración permite obtener resultados esperados, para ello es

importante organizar adecuadamente las acciones a tomar.

Acosta (2016). Obtener el interés general dentro de las organizaciones opera como indicador importante para medir la capacidad de la administración pública en solucionar las necesidades de la población, para esto necesitamos la interrelación de los diferentes actores que impulsen el fortalecimiento de las acciones que son determinantes para el logro de los objetivos. P (1). En el plano organizacional de las instituciones es importante realizar un trabajo articulado donde se emitan directivas, lineamientos que permita supervisar el cumplimiento de las actividades promoviendo el desarrollo de sistemas y aplicaciones agilicen los trámites administrativos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

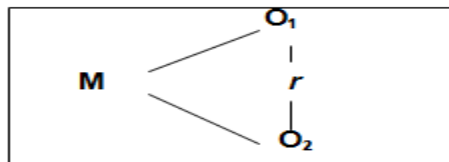
##### Tipo de investigación

El estudio que se realizó es de tipo básico está orientado en generar conocimientos que beneficien a la población y entender el comportamiento de las variables. tiene su origen en un marco teórico y cuyos elementos permanecen durante toda la investigación.

##### Diseño de la investigación

Se aplicó un diseño no experimental, para este diseño no necesita que se realice la manipulación de las variables, además es de corte es transversal porque se obtendrá la información un período determinado de tiempo donde se tomará la información de las variables en un único momento, y es descriptiva correlacional porque establece la relación que existe entre las variables de acuerdo a la realidad del estudio.

El esquema:



##### Dónde:

M = Muestra.

O1 = Gobierno electrónico.

O2 = Servicios públicos.

r = Relación de las variables.

#### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable I:** Gobierno electrónico

**Variable II:** Servicios públicos

### **3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.**

#### **Población**

Para Díaz (2010), la población como el conjunto de individuos considerados para un estudio que serán necesarios para obtener información sacar conclusiones y obtener resultados para el interés de la investigación. (p. 38).

Se consideró a 55 trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital De Huicungo.

#### **Criterios de selección**

##### **Criterios de inclusión:**

- Se incluirá a trabajadores que realizan trabajos referentes a nuestras variables de estudios y dimensiones.
- Los quieren brindar su información

##### **Criterios de exclusión:**

- trabajadores de limpieza y practicantes

#### **Muestra:**

Para Bernal. (2010). La muestra se consideró como una parte de una población, en tal forma nos permite obtener resultados confiables. (p. 161). la muestra será 100% es decir los 55 trabajadores municipales lo que se denomina muestra censal

#### **Muestreo:**

El muestreo que se utilizó es censal, debido a que se trabajó con el total de la población.

#### **Unidad de análisis:**

Un trabajador Municipal.



### 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica

En la presente investigación la técnica que se utilizó es la encuesta, es decir, se empleó una encuesta para Gobierno electrónico y otra para servicios públicos.

#### Instrumentos

El instrumento para medir el Gobierno electrónico fue el cuestionario que estuvo conformado por tres dimensiones: Eficiencia y eficacia de la gestión, Transparencia y competitividad con 8 indicadores y 14 ítem. Rango para medir la variable: mala, regular, buena.

El instrumento para medir servicios públicos fue el cuestionario que estuvo conformado por tres dimensiones: Satisfacción al usuario, Capacidad administrativa e Interés general con 8 indicadores y 12 ítem. Rango para medir la variable: mala, regular, buena.

#### Validez

En el presente estudio La validación de los instrumentos se realizó mediante el opinión, juicio y análisis crítico de tres especialistas, quienes validaron los instrumentos con opiniones sobre los cuestionarios y las cualidades metodológicas.

#### Validez de instrumentos

Variable	N.º	Experto especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	4,3	Es aplicable
	2	Especialista	4,3	Es aplicable
	3	Especialista	4,3	Se puede aplicar
Variable 2	1	Metodólogo	4,5	Existe suficiencia
	2	Especialista	4,3	Es aplicables
	3	Especialista	4,5	Existe suficiencia

#### Interpretación:

Los instrumentos fueron validados por expertos, quienes constataron y dieron su aprobación en cuanto a la coherencia de los enunciados en relación a los indicadores. Los resultados para la primera variable un promedio de 4.3 con una similitud del 86%, y para la segunda variable un promedio de 4.4, con una similitud del 89%, constatando que poseen un alto nivel de validez.

## Confiabilidad

Para determinación la confiabilidad de los instrumentos se utilizó la técnica estadística SPSS 26. el valor obtenido tendrá que ser mayor a 0.70 Para que sean confiables los instrumentos.

### GOBIERNO ELECTRÓNICO

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	14

### SERVICIOS PÚBLICOS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	12

#### Interpretación:

Como se observa los instrumentos tienen un alto índice de confiabilidad por lo que cuestionario que se analizó gobierno electrónico tiene un índice de fiabilidad de .864 y los servicios públicos un índice de fiabilidad de .888; por lo que los cuestionarios pudieron ser aplicados para el desarrollo de la investigación.

#### 3.5. Procedimientos

Se inició la investigación recabando información de las investigaciones relacionada a nuestras variables de estudio la elaboración del marco teórico, seguidamente se realizó la elaboración de nuestros instrumentos, se solicitó la autorización para la aplicación del cuestionario se aplicó de manera directa a los trabajadores de la Municipalidad, que permitió obtener respuestas relevantes, para la prueba de hipótesis y evaluar resultados.

#### 3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos primeramente se utilizó Microsoft Excel para el ordenamiento de datos y expresar los resultados a través de la distribución de frecuencias y tablas, posteriormente se utilizó programas estadísticos para determinar la relación existente entre las variables; para ello se utilizará SPSS 26, donde se analizar los resultados comprobar la hipótesis.

se utilizó un coeficiente de correlación que toma valores entre -1 y 1, permitirá obtener como resultado si existe una dependencia directa o inversa siendo el 0 la independencia total, tal y como se puede observar en el siguiente cuadro:

<b>Valor de r</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se desarrolló bajo la normativa dispuesta por la Universidad a fin que la construcción de la información se realizó de manera adecuada y que permitirá ser una investigación que aporte con conocimientos futuras investigaciones. También, se consideró los siguientes aportes éticos, Beneficencia; porque se pretende proporcionar información que podrían solucionar la problemática. No maleficencia, no existirá ningún daño a la institución con la elaboración de la presente investigación. Autonomía; se respetará el anonimato de cada participante y serán respetados como corresponde. Justicia; la investigación se realizará considerando el correcto cumplimiento de los estándares y procedimientos de calidad del estudio, para la obtención de datos y resultados confiables que permita tener una investigación de impactos a la sociedad y la institución donde se realizará la investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Analizar el nivel de manejo del Gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022

**Tabla 1**

*Nivel de manejo Gobierno Electrónico*

<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válido	MALA	5	9	9
	REGULAR	43	78	78
	BUENA	7	13	13
	Total	55	100,0	100,0

**fuentes:** Datos tomados trabajadores de la MDH. SPSS V.26

#### **Interpretación:**

La tabla 1 evidenciamos el nivel de manejo del gobierno electrónico donde se aprecian las frecuencia y porcentajes de los trabajadores encuestados; se observar que 5 trabajadores que representan el 9% calificó que el nivel como mala, mientras 43 trabajadores que representan el 78% manifestó que es regular; también 7 trabajadores que representa el 13 % indicó que es buena. Concluyendo que en relación de la percepción de los trabajadores el nivel de manejo es regular ya que no cuenta con la capacitación que les permita utilizar los sistemas adecuadamente.

#### 4.2. Conocer el nivel de manejo de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022

**Tabla 2**

*Nivel de manejo de los servicios públicos*

		Servicios públicos		
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válido	MALA	4	7	7
	REGULAR	39	71	71
	BUENA	12	22	22
	Total	55	100,0	100,0

**Fuente:** Datos tomados trabajadores de la MDH. SPSS V.26

#### **Interpretación:**

La tabla 2 evidenciamos el nivel de manejo de los servicios públicos donde se aprecian las frecuencia y porcentajes de los trabajadores encuestados; se observar que 4 trabajadores que representan el 7% calificó que el nivel como mala, mientras 39 trabajadores que representan el 71% manifestó que es regular; también 12 trabajadores que representa el 22 % indicó que es buena. Concluyendo que en relación de la percepción de los trabajadores el nivel de manejo es regular.

**4.3. Establecer la relación entre la eficiencia y eficacia de la gestión con los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022.**

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,084	55	,200*	,973	55	,255
servicios públicos	,134	55	,015	,970	55	,176

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:**

En la tabla 3 muestra la prueba de normalidad la cual se utilizó Kolmogorov-Smirnova, debido a que el tamaño de nuestra muestra es mayor a 50, para la variable de gobierno electrónicos se obtuvo el resultado donde valor P es 0.20 valor es mayor 0.05 la que determina que los datos tienen una distribución normal, también referente a los servicios públicos cuentan con un valor p de 0.015 que es menor 0.05 determinando que los datos no muestran una distribución normal en tal sentido se estará utilizando una prueba no paramétrica Rho de Spearman.

**Tabla 4**

*Relación entre la eficiencia y eficacia de la gestión y los servicios públicos.*

			<b>Correlaciones</b>	
			Eficiencia y eficacia	Servicios públicos
Rho de Spearman	Eficiencia y eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,308*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	55	55
	Servicios públicos	Coeficiente de correlación	,308*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	55	55

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

**Fuente:** Datos tomados trabajadores de la MDH. SPSS V.26

### **Interpretación.**

De la tabla N° 4 se muestra la existencia de la relación entre la eficiencia y eficacia de la gestión y los servicios públicos. Llevado el análisis se obtuvo el valor de (Rho de ,308\*), considerándose que se tiene una relación positiva baja, significancia P valor igual a 0,022 (p-valor  $\leq$  0.05), por lo que, se acepta la hipótesis.

### **Cálculo del coeficiente determinante**

CD = (Correlación de Spearman)

CD = (0.308)

CD = (0.095)

CD = 10%

### **Interpretación:**

Establece que la eficiencia y eficacia influye en los servicios públicos en un 10%.

#### 4.4. Identificar la relación entre la Transparencia y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022

**Tabla 5**

*Relación entre la transparencia y los servicios públicos*

		<b>Correlaciones</b>	
		Transparencia	Servicios públicos
Rho de Spearman	Transparencia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,478**
		N	55
Servicios públicos	Servicios públicos	Coeficiente de correlación	,478**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	55

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

**fuentes:** Datos tomados trabajadores de la MDH. SPSS V.26

#### **Interpretación:**

De la tabla N° 5 se muestra la relación entre Transparencia de la gestión y los servicios públicos. llevado el análisis se obtuvo el valor de (Rho de ,478\*\*), considerándose que se tiene una correlación positiva moderada, significancia P valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), por lo que, se acepta la hipótesis.

#### **Cálculo del coeficiente determinante**

CD = (Correlación de Spearman)

CD = (0.478)

CD = (0.228)

CD = 23%

#### **Interpretación:**

Se establece que la transparencia influye en los servicios en un 23%.



#### 4.5. Establecer la relación entre la competitividad con los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022

**Tabla 6**

*Relación entre la competitividad con los servicios públicos*

##### Correlaciones

		competitividad	Servicios públicos
Rho de Spearman	competitividad	1,000	,417**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	55	55
Servicios públicos	competitividad	,417**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	55	55

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

**Fuente:** Datos tomados trabajadores de la MDH. SPSS V.26.

##### Interpretación:

De la tabla N° 6 se muestra la relación entre Relación entre la competitividad con los servicios públicos. llevado el análisis se obtuvo el valor de (Rho de ,417\*\*), considerándose que se tiene una correlación positiva moderada, significancia P valor igual a 0,002 (p-valor  $\leq$  0.01), por lo que, se acepta la hipótesis.

##### Cálculo del coeficiente determinante

CD = (Correlación de Spearman)

CD = (0.417)

CD = (0.174)

CD = 17%

##### Interpretación:

Se establece que la competitividad influye en los servicios públicos en un 17%.

**4.6. Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022.**

**Tabla 7**

*relación que existe entre el gobierno electrónico y los servicios públicos*

			<b>Correlaciones</b>	
			Gobierno electrónico	Servicios públicos
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,468**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Servicios públicos	Coeficiente de correlación	,468**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

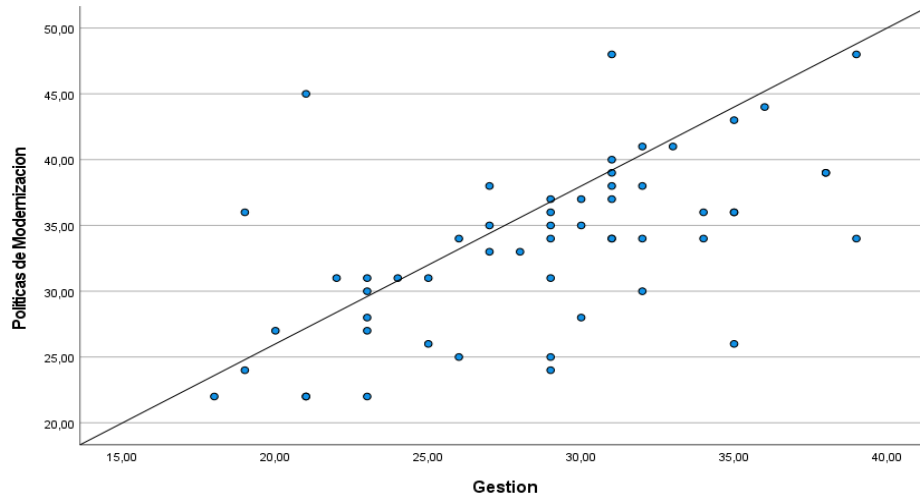
**Fuente:** Datos tomados trabajadores de la MDH. SPSS V.26.

**Interpretación:**

De la tabla N° 6 se muestra la relación entre Relación entre el gobierno electrónico y los servicios públicos. llevado el análisis se obtuvo el valor de (Rho de ,468\*\*), considerándose que se tiene una correlación positiva moderada, significancia P valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), por lo que, se acepta la hipótesis.

## Figura 1

*Correlación entre el gobierno electrónico y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022.*



### **Cálculo del coeficiente determinante**

CD = (Correlación de Spearman)

CD = (0.468)

CD = (0.219)

CD = 22%

### **Interpretación:**

Se establece que el gobierno electrónico influye en los servicios en un 22%.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se comparó los resultados en cuanto a la confiabilidad de la investigación tienen un índice de confiabilidad para el gobierno electrónico de .864 en tanto para los servicios públicos se obtuvo un índice de fiabilidad .888; como resultado de nuestro primer objetivo específico se determinó que el 13% consideran que es buena el nivel de manejo para el 78% regular y el 9% mala, estos resultados son similares a los presentado por Huancas (2020). Quien manifiesta que el nivel de manejo del gobierno electrónico tiene es nivel medio para el 50.8%, y los que indican como alta con 26.9% y por último la valoración de un rango como bajo con 11.5%. también estos valores son muy similares a lo indicado por Fernández (2018), quien precisa que a través de la implementación del gobierno electrónico muestra un nivel de inicio con 68,7%, en proceso un 25,4%, y en la fase implementado sólo el 6%.

En cuanto a nuestro segundo objetivo específico el nivel de manejo de los servicios públicos 22% es buena, el 71% regular y el 7% mala. Según lo que indica Flores (2021). Con sus resultados precisaron que la innovación, transparencia con que se brindan los servicios es elemental para lograr una administración equitativa en donde la población confié y respeté los derechos de representatividad Es preciso señalar que los gobiernos necesitan procesos provechosos para generar impacto en los servicios y operaciones gubernamentales, a favor de los ciudadanos. En el mismo contexto González, et al (2016). La investigación desarrollada se ha enfocado en factores que determinan para el desarrollo del gobierno electrónico en las municipalidades, influyendo positivamente en el fortalecimiento de iniciativas y estrategias del e-gobierno. En relación a los servicios con que brindan y cuentan indica que aumenta la posibilidad que tengan un alto índice de aceptación que permite cumplir con los requerimientos pedidos por la población, en cuanto a la gobernanza indican que cuentan con ingresos significativos que les permite solucionar las necesidades de manera inmediata.

Respecto al tercer objetivo específico en cuanto la relación entre la

eficiencia y eficacia de la gestión con los servicios públicos el coeficiente de correlación Rho de Spearman es positiva baja entre las variables que tiene el valor de  $r= 0,308$ . Según lo presentado por Para Martínez (2017), el gobierno digital permite romper barreras temporales donde permite el acercamiento de los usuarios a la administración pública, a pesar de la percepción que los gobiernos locales son las instituciones públicas más cercanas a la población, muchas veces no sucede. Ahora la tecnología brinda oportunidades a través del portal web de la organización en donde se brinda los servicios electrónicos a los usuarios teniendo con resultado que 75.20%, cuentan un portal gubernamental eficiente, eficaz que cubre las necesidades de transparencia.

Objetivo 4 relación entre la Transparencia y los servicios públicos el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de  $r= 0,478$  positiva moderada entre las variables. Según Ripalda la investigación de rispalda (2019). Como resultado, el 70% manifiestan que se ha mejorado, en lo que concierne a la transparencia de la información, el 18% indicó que aún existen falencias. El 12% dijo desconocer la aplicación de estos servicios en línea, tras la implementación de las tecnologías de información y comunicación a las municipalidades, se han determinado estrategias para comunicar y transparentar la gestión a través de los gobiernos abiertos. De igual manera para Tafur, J (2022). en su investigación realizada de un total de 1 872 gobiernos locales, de los cuales 707 poseen un portal de transparencia, 560 están en proceso de implementación y 605 afirmar no conocer el proceso de su implementación, esto representa un 37.77% de cumplimiento de las metas para la instalación de un portal de transparencia.

Objetivo 5 En cuanto a la competitividad con los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022 el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de  $r= 0,417$  positiva moderada entre las variables de acuerdo con Esquerre. E. a et. (2017). La competitividad en Perú en materia de productividad e innovación se ubica en el puesto 72 a nivel mundial para esto es importante fortalecer el Sistema Democrático. Para Lima Metropolitana alcanzó un nivel medio alto con 73.43% en competitividad, el Callao con 51.90 %, y su ubicación es de un nivel bajo.

En cuanto al objetivo general Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y los servicios. Se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de  $r = 0,468$  positiva moderada entre las variables. de acuerdo a su similitud Aranibar (2018), su estudio presenta un nivel de confianza del 95%, demostrándose una correlación muy alta entre los servicios del ciudadano y la gestión, se evidencia un coeficiente de correlación Pearson ( $r = 0,952$ ), evidenciando que los servicios del ciudadano si tienen relación con los servicios que brinda la municipalidad.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La relación que existe entre el gobierno electrónico y los servicios públicos, es positiva baja con un coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de  $r = 0,468$  en donde nivel de significancia fue 0,000, siendo este inferior a 0.01 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). estableciendo que el gobierno electrónico influye en los servicios públicos en un 22%.
- 6.2 Se ha establecido que el 9% de la muestra calificó que el nivel de manejo del gobierno electrónico es malo, el 78% regular y 13 % indicó que es buena.
- 6.3 Se ha demostrado que el 7% de los trabajadores manifiestan que el nivel de manejo de los servicios públicos es malo, el 71% consideran que es regular y el 22% buena.
- 6.4 La relación que existe entre la eficiencia y eficacia y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022, es positiva baja con un coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de  $r = 0,308$  en donde nivel de significancia fue 0,000, siendo este inferior a 0.01 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). estableciendo que la eficiencia y eficacia influye en los servicios públicos en un 10%.
- 6.5 Se ha demostrado que existe relación positiva moderada entre la Transparencia y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022. con un coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de  $r = 0,478$
- 6.6 La relación que existe entre la competitividad y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022, es positiva baja con un coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de  $r = 0,417$  en donde nivel de significancia fue 0,002. estableciendo que la competitividad influye en los servicios públicos en un 17%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1 A la máxima Autoridad Municipal, se recomienda priorizar la implantación de las TIC para que mejoren sus servicios de información, transparencia y participación ciudadana a fin cumplir con los objetivos institucionales.
- 7.2 Se recomienda al Gerente Municipal, contratar personal apto en el uso de las (TIC), para brindar servicios de calidad y agilizar los servicios administrativos y de información.
- 7.3 Se recomienda al alcalde realizar una planificación y organización anticipada y compartida con la población, con el fin de organizar de manera conveniente los servicios públicos permitiendo cumplir con las necesidades básicas de la ciudadanía de manera adecuada.
- 7.4 Se recomienda a los jefes de equipos priorizar sus necesidades para poder brindar servicios eficaces y eficientes y de manera oportuna.
- 7.5 Se recomienda al alcalde realizar rendiciones de cuentas a la población de los proyectos realizados, así como mantener actualizados los portales de transparencia.
- 7.6 Se recomienda al alcalde mejorar la competitividad municipal con la aplicación del gobierno electrónico fortaleciendo las capacidades administrativas con el objetivo de mejorar la atención a los usuarios.



## REFERENCIAS

- Acosta. P. (2016) El interés general como principio inspirador de las políticas públicas <https://laadministraciondiala.inap.es/noticia.asp?id=150581>
- Aranibar, P. (2019). Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la municipalidad provincial de Yungay año 2016-2017. [Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/398852>
- Cari. B (2020). Transparency laws as a vector of citizenship: a comparative study of Brazil and Spain. <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10776/11841>
- Banco De Desarrollo De América Latina (2022). La eficacia de las políticas publicas.<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2022/04/la-eficacia-de-las-politicas-publicas/>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson educación.
- Decreto Legislativo, N. (2018). Ley del Gobierno Digital. 5-5.
- Diaz, A. (2010). construcción de instrumentos de investigación y medición estadística. Huancayo, Perú: Grafica Obregón.
- Calva.J. (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/CL796/1/satisfaccion\\_usuarios\\_juan\\_jose\\_calva\\_gonzalez.pdf](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/CL796/1/satisfaccion_usuarios_juan_jose_calva_gonzalez.pdf)
- Consejo nacional de la competitividad y formalización (2019). Plan Nacional de COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD. [https://www.mef.gob.pe/concdecompetitividad/Plan\\_Nacional\\_de\\_Co mpetitividad\\_y\\_Productividad\\_PNCP.pdf](https://www.mef.gob.pe/concdecompetitividad/Plan_Nacional_de_Co mpetitividad_y_Productividad_PNCP.pdf)
- consejo privado de competitividad Perú (2022).Informe de competitividad <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/41ad0b80468db05ca262ab76dd7c9e83/Informe+de+Competitividad+2022+Completo+%281%29+compressed+%281%29.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=41ad0b80468db05ca262ab76dd7c9e83>
- Correa Ortiz, Luis Carlos; Toro García, Andrés Felipe; Gutiérrez Vargas, Cristian Camilo. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de

Estados más transparentes y proactivos  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=534367793009>

Chucuya, H. (2017). Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli-2016. (Tesis de grado), Perú: Universidad Nacional del Antiplano.

Del Castillo. D & Carvajal, M. (2021), El impacto comparado de las políticas de transparencia en los procesos democráticos de Chile y Colombia en el primer cuarto del siglo XXI.  
<file:///C:/Users/Marco%20An/Downloads/Dialnet-ElImpactoComparadoDeLasPoliticasyTransparenciaEnL-8272089.pdf>

Esquerre. E, Matienzo. O. Maúrtua. J. Ricardo. O. situación actual de la competitividad y la gobernabilidad ante el plan bicentenario: Perú al 2021”  
<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1684/Oscar%20Castro%20Janet%20Matienzo%20Oscar%20Maurtua%20Trabajo%20de%20Investigacion%20Maestria%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, N. (2018). Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018 [, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28767>

Flores, Y. (2021) Gobierno electrónico y gestión pública  
<file:///C:/Users/Marco%20An/Downloads/1359-Texto%20del%20art%C3%ADculo-5221-1-10-20211228.pdf>

García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Presupuesto y Gasto Público, 47, 37-64.

Gaffar. A, Pervin. R Lima, Shahed M (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model.  
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0972150918795551>

Gaviria R & Delgado J (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal.  
<file:///C:/Users/Marco%20An/Downloads/151-Texto%20del%20art%C3%ADculo-529-2-10-20201231.pdf>

González, B., Carvajal, A. & González, A. (2016). Determinants of E-Government in the municipalities: Evidence from the Chilean case. Volume 29, Issue 1, 2020, Pages 97129.

<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

Guédez, J. (2019). Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones. *Compendio*, 22 (42). [Fecha de Consulta 10 de Julio de 2021]. ISSN: 1317-6099. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88062542004>

Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: Mc Graw Hill education.

Huawei. (2018). *Digital Government, Intelligent Government*.

<https://www.huawei.com/en/industry-insights/technology/digital-transformation/government>

Huancas, J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020* [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas\\_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Infante, Z. (2019) *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la Procuraduría Pública Del Reniec*. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

IZQUIERDO, J.R. La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Rev. Horizonte Empresarial*. Enero -junio 2021. Vol. 8 / N° 1, pp. 425-437 ISSN: 2313-3414. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>.

Linkov, I., Trump, B., Poinatte-Jones, K., & Florin, M. V. (2018). *Governance Strategies for a Sustainable Digital World*. *Sustainability*, 10(2), 1-8. <https://doi.org/10.3390/su10020440>

Martínez, F. (2017). "Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay". Tesis de Maestría. Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/67959>

Matheus, R., Janssen, M., & Janowski, T. (2021). Design principles for creating digital transparency in government. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101550. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740624X20303294?token>

[=239F674EA99E871B2B9713F85395C9E502D0A7A6670F7851E17  
DE91210FF74897E0027EFBA57DB29AA425443AD0BCA0D&origin  
Region=us-east-1&originCreation=20220713195624](https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file)

Ministerio de Economía y Finanzas (2021). Plan del Gobierno Digital 2021- 2023

[https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-  
ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file](https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file)

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (2018). Política Nacional de Competitividad y Productividad.

[https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/politicas/Politica-  
Nacional-de-Competitividad-y-Productividad-2019-2030.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/politicas/Politica-Nacional-de-Competitividad-y-Productividad-2019-2030.pdf)

Míchelsen. C. ( 2015) Capacidad administrativa en el Perú: obstáculos, requerimientos y perfiles

[file:///C:/Users/Marco%20An/Downloads/149-  
Texto%20del%20art%C3%ADculo-151-1-10-20170501%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Marco%20An/Downloads/149-Texto%20del%20art%C3%ADculo-151-1-10-20170501%20(1).pdf)

Monsiváis. A. (2019) La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México.

[https://regionysociedad.colson.edu.mx:8086/index.php/rys/article/view  
/1206/1575](https://regionysociedad.colson.edu.mx:8086/index.php/rys/article/view/1206/1575)

Naser, A. (2021) Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S210025  
8\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf)

Romo. C. (2020). Gestión Administrativa - Concepto, Funciones y Características.

[https://es.scribd.com/document/453488307/Gestion-  
Administrativa-Concepto-funciones-y-caracteristicas](https://es.scribd.com/document/453488307/Gestion-Administrativa-Concepto-funciones-y-caracteristicas)

Rincón, C. y Vergara, C. (2017). Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo digital. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2Z8i80y>

Ripalda, J (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública.

[https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid  
=4&sid=cb68e321-e052-47bb-852c  
299d66dbc924%40redis&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2  
ZQ%3d%3d#AN=139572017&db=fua](https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=cb68e321-e052-47bb-852c299d66dbc924%40redis&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=139572017&db=fua)

Soledispa. X & Pionce. J. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas.

<file:///C:/Users/Marco%20An/Downloads/Dialnet->

[LaGestionAdministrativaFactorClaveParaLaProductivi-8383391.pdf](#)

Tafur, J (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú.

<http://portal.amelica.org/ameli/journal/535/5353228004/html/>

Vargas, J. (2021), Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas\\_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

### Matriz de peracionalización de variables

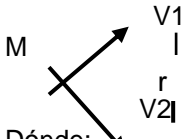
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gobierno electrónico</b>	OEA, (2016), menciona que el gobierno electrónico y el uso de las TIC, para la prestación de las instituciones de estado, con el propósito de lograr brindar un servicio transparente, eficaz y donde los ciudadanos participan para la mejora. Unido a la mejoría en las tecnologías, el proceso y procedimiento del gobierno, en caso contrario prevalecería la mala calidad y eficiencia que trae consigo el deterioro de la calidad del servicio público	El Gobierno Electrónico implica la innovación en la reforma del Estado, involucra el uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la competitividad y acercar el Estado a los ciudadanos. Se medirá con un cuestionario y definir el nivel alcanzado	Eficiencia y eficacia de la gestión	Ejecución de procesos	Ordinal
				Asignación adecuada	
				Productividad	
			Trasparencia	Nivel de transparencia	
				Control y sanción	
			competitividad	Prevención de hechos	
				Productividad	
Capacidad de gestión					
<b>servicios públicos</b>	Valencia (2006). Los servicios públicos son “actividades técnicas que el estado declara de interés general porque satisfacen necesidades colectivas en el entendido de que la satisfacción se realiza a través de prestaciones directas e individualizadas a los usuarios de un servicio” (p. 214).	servicio público toda actividad organizada a resolver necesidades de interés general, colectivas o públicas de la población, en forma regular, continua y obligatoria, con la participación activa de la Administración Pública. Se medirá con un cuestionario y definir el nivel alcanzado	Satisfacción al usuario	Nivel de satisfacción al usuario	Ordinal
				Atención eficiente	
			Capacidad administrativa	Planificación	
				Organización	
				Satisfacción del colaborador	
			Interés general	Rendimiento	
				Políticas	
Beneficios sociales					

## Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>P1: ¿Cuál es el nivel de manejo Gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de manejo de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022?</p> <p>P3: ¿Cómo se relaciona la eficiencia y eficacia de la gestión con los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022?</p> <p>P4: ¿Cómo se relaciona la Transparencia y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022?</p> <p>P5: ¿Cómo se relaciona la competitividad con los servicios públicos en la municipalidad distrital</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>O1:</b> Analizar el nivel de manejo Gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022</p> <p><b>O2:</b> Conocer el nivel de manejo de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022</p> <p><b>O3:</b> establecer la relaciona entre la eficiencia y eficacia de la gestión con los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022</p> <p><b>O4:</b> Identificar la relaciona entre la Transparencia y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022</p> <p><b>O5:</b> Establecer la relación entre la competitividad con los servicios públicos en la municipalidad distrital de</p>	<p><b>Objetivo general</b> Existe relación alta y significativa entre el Gobierno electrónico y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H1:</b> el nivel de manejo Gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022, es buena.</p> <p><b>H2</b> El nivel de manejo de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022, es buena.</p> <p><b>H3</b> Entre la eficiencia y eficacia de la gestión y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022, Existe relación alta y significativa</p> <p><b>H4:</b> Entre la Transparencia y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022, Existe relación alta y significativa</p> <p><b>H5</b> la competitividad con los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022, existe relación alta y significativa.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>



de Huicungo, 2022?	Huicungo, 2022		
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	
<p>Diseño: No experimental de corte transversal, de nivel correlacional</p>  <p>Dónde:  M: Muestra  V1: Gobierno electrónico  V2: servicios públicos  r: Relación entre ambas variables</p>	<p><b>Población</b>  La población total está conformada por 35 colaboradores.</p> <p><b>Muestra</b>  La muestra estará comprendida por el total de la población, es decir los 35 colaboradores.</p>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
		<p><b>Gobierno electrónico</b></p>	<p>Eficiencia y eficacia de la gestión</p> <p>Transparencia</p> <p>competitividad</p>
<p><b>servicios públicos</b></p>	<p>Satisfacción al usuario</p> <p>Capacidad administrativa</p> <p>Interés general</p>		

**Anexo N° 02 instrumento de recolección de datos Cuestionario:**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO**

**1. Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

**2. Introducción:**

Estimado colaborador(a): El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información veraz y precisa en cuanto al Gobierno electrónico y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022; por lo que se le agradece ser responsable y objetivo en cada una de sus respuestas.

**3. Instrucción:**

A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con aspa (x) la alternativa que a su criterio sea la correcta, considerando la siguiente escala valorativa.

<b>Escala de conversión</b>		
Mala	1	M
Regular	2	R
Buena	3	B

<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	<b>Escala de calificación</b>		
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Eficiencia y eficacia de la gestión</b>			
Consideras que la implementación del Gobierno electrónico a mejorado la Eficiencia y eficacia de la gestión en la MDH de manera.			
La MDH utiliza tecnologías de información que facilite el acceso para una eficiente ejecución de los procesos administrativos.			
Consideras que existe una Asignación adecuada de los recursos dentro de la MDH.			
La MDH ha establecido una política para implementar las TIC's y facilitar el acceso a la información para mejorar la gestión.			
<b>Transparencia</b>			
Consideras que el Portal Institucional de la MDH (portal web) se caracteriza por contener información relevante para la ciudadanía.			
El Portal Institucional de la MDH se caracteriza por su transparencia y acceso en los procesos de contratación, compras y servicios del Estado.			
En la MDH existe un mecanismo de control y seguimiento a las denuncias efectuadas por la ciudadanía.			
En la MDH existe un mecanismo de control y seguimiento a las faltas cometidas por funcionarios en el ejercicio de la función pública, así mismo para contratistas y proveedores.			
Consideras que la MDH se caracteriza por detectar e implementar sanciones de control interno disciplinario a funcionarios que incumplen la función pública.			
La MDH se caracteriza por efectuar periódicamente rendiciones de cuentas sobre la ejecución del plan de desarrollo y del presupuesto institucional por toda fuente de financiamiento.			
<b>competitividad</b>			
Consideras usted que la productividad de la municipalidad ha mejorado con la implementación del gobierno electrónico.			
Consideras que la productividad de la MDH es eficiente para solucionar las necesidades de la población.			
Consideras que la MDH cuenta con capacidad de gestión para solucionar las necesidades de la población.			
Considera que el funcionario responsable de cada área de la MDH está altamente capacitado para realizar una gestión eficiente.			

## Anexo N°02 instrumento de recolección de datos Cuestionario:

### SERVICIOS PÚBLICOS

#### 4. Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### 5. Introducción:

Estimado colaborador(a): El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información veraz y precisa en cuanto al Gobierno electrónico y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Huicungo, 2022; por lo que se le agradece ser responsable y objetivo en cada una de sus respuestas.

#### 6. Instrucción:

A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con aspa (x) la alternativa que a su criterio sea la correcta, considerando la siguiente escala valorativa.

<b>Escala de conversión</b>		
Mala	1	M
Regular	2	R
Buena	3	B

N°	SERVICIOS PÚBLICOS	Escala de calificación		
		1	2	3
<b>Satisfacción al usuario</b>				
01	Considera que la MDH resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por los usuarios.			
02	Considera que la MDH cuenta con el personal capacitado para atender y orientar los procesos a los usuarios.			
03	La MDH emplean los medios adecuados para informar.			
04	Considera que en la MDH el tiempo de espera por los tramites a realizar es el adecuado.			
<b>Capacidad administrativa</b>				
05	Consideras que en la MDH las acciones programadas se articulan a los objetivos y metas de la institución.			
06	En la MDH Se efectúan acciones de control de la Ejecución del Plan Estratégico.			
07	Consideras que en la MDH se realiza procesos de gestión institucional en cumplimiento estricto de lo que se establece en el ROF y el MOF.			
08	Cómo valora usted la satisfacción de los trabajadores de la MDH para desarrollar sus tareas administrativas.			
09	En la MDH se realiza actividades de trabajo institucional programadas con adecuada comunicación y coordinación entre las instancias de gestión y los trabajadores ejecutores de las actividades.			
<b>Interés general</b>				
10	Cómo considera usted el cumplimiento de las tareas asignadas a todos trabajadores de la MDH permite llegar a obtener un interés general.			
11	Considera usted que existe políticas públicas adecuadas que permita a la MDH logra cierre de brechas institucionales.			
12	En la MDH Existe rapidez en la atención para solucionar las necesidades de los usuarios.			

## Validaciones de los instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Saldaña Angulo, Rosenda Milagros  
 Institución donde labora : Ministerio De Salud – San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gobierno electrónico  
 Autor (s) del instrumento (s): Marco Antonio Maldonado Angulo

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>gobierno electrónico</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>gobierno electrónico</b> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>gobierno electrónico</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>43</b>	

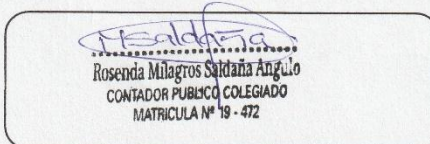
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente": sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Instrumento puede ser aplicado*

PROMEDIO **4.3** DURACIÓN:

Tarapoto, 23 de Mayo 2022



Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Saldaña Angulo, Rosenda Milagros  
 Institución donde labora : Ministerio De Salud – San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar servicios públicos  
 Autor (s) del instrumento (s): Marco Antonio Maldonado Angulo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>servicios públicos</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>servicios públicos</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>servicios públicos</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>4.5</b>

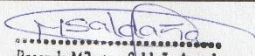
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento Puede ser Aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 23 de Mayo 2022



Rosenda Milagros Saldaña Angulo  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MATRICULA N° 19 - 472

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lopez Tapullima, Ricky Frangler  
 Institución donde labora : RF Corporación EIRL  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gobierno electrónico  
 Autor (s) del instrumento (s): Marco Antonio Maldonado Angulo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>gobierno electrónico</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>gobierno electrónico</b> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>gobierno electrónico</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						4.3


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento puede ser Aplicado

PROMEDIO 4.3 DURACIÓN:

Tarapoto, 25 de Mayo 2022

  
 Ricky Frangler López Tapullima  
 Maestro en Gestión pública  
 CLAD Nº 25895

Sello personal y firma





## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lopez Tapullima, Ricky Frangler

Institución donde labora : RF Corporación EIRL

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Para evaluar servicios públicos

Autor (s) del instrumento (s): Marco Antonio Maldonado Angulo

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>servicios públicos</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>servicios públicos</b> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>servicios públicos</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					4.2	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento puede ser Aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2

Tarapoto, 25 de Mayo 2022

  
 Ricky Frangler Lopez Tapullima  
 Maestro en Gestión pública  
 CLAD Nº 25095

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz García, Solanger  
 Institución donde labora : Centro Pediátrico Niño Sano  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gobierno electrónico  
 Autor (s) del instrumento (s): Marco Antonio Maldonado Angulo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>gobierno electrónico</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>gobierno electrónico</b> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>gobierno electrónico</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>43</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento puede ser Aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 27 de Mayo 2022



SOLANGER MUÑOZ GARCIA  
 Maestro en Gestión Pública  
 DNI 47642513

Sello personal y firma





## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz García, Solanger  
 Institución donde labora : Centro Pediátrico Niño Sano  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar servicios públicos  
 Autor (s) del instrumento (s): Marco Antonio Maldonado Angulo

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>servicios públicos</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>servicios públicos</b> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>servicios públicos</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						4.5

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 27 de Mayo, 2022

  
 SOLANGER MUÑOZ GARCÍA  
 Maestro en Gestión Pública  
 CUI 47642513

Sello personal y firma

## Autorización para la publicación de los resultados de la institución donde se ejecutó la investigación



Municipalidad Distrital  
**Huicungo**  
PROVINCIA MARISCAL CACERES  
REGION SAN MARTIN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huicungo, 09 de junio de 2022

### CARTA N°010-MDH -2022

Señor:  
**Ing. Marco Antonio Maldonado Angulo**  
**Estudiante de Maestría en Gestión Pública**  
**de la Universidad Cesar Vallejo -Tarapoto**

Asunto : **COMUNICA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN DE TESIS DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.**

Referencia : **SOLICITUD DE AUTORIZACION DE INVESTIGACION PARA REALIZAR LA TESIS DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.**

Mediante el presente y cumpliendo con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, se AUTORIZA a Marco Antonio Maldonado Angulo, publicar y/o difundir los resultados del estudio titulado: **Gobierno electrónico y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital De Huicungo, 2022**, el cual tuvo por objetivo: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022, y que se enmarca dentro de un trabajo de investigación académico de nivel de tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Atentamente,



Jr. Santa Rosa cdra 4 - Huicungo  
Contactos: 968120078 / 921552412  
munihuicungo@hotmail.com

**Corazón**  
del  
**Gran Pajatén**  
y Reserva de Biosfera



### Variable gobierno electrónico

	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	D3	V1	%	VALORACION
1	2	2	1	2	7	1	2	1	2	1	2	9	1	1	2	1	5	21	50	MALA
2	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	3	8	29	69	REGULAR
3	2	2	1	1	6	2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	2	7	22	52	REGULAR
4	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	6	27	64	REGULAR
5	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	2	13	2	1	2	2	7	28	67	REGULAR
6	2	2	2	3	9	3	3	2	3	1	3	15	1	2	2	3	8	32	76	REGULAR
7	2	2	1	1	6	2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	2	7	22	52	REGULAR
8	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	6	27	64	REGULAR
9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	2	13	2	1	2	2	7	28	67	REGULAR
10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	3	2	8	29	69	REGULAR
11	2	3	3	2	10	2	3	2	2	2	3	14	1	2	2	2	7	31	74	REGULAR
12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	13	3	2	3	3	11	32	76	REGULAR
13	2	2	1	1	6	2	1	2	3	3	2	13	2	2	1	1	6	25	60	REGULAR
14	2	3	3	2	10	3	2	2	2	2	2	13	1	1	2	2	6	29	69	REGULAR
15	3	2	3	3	11	3	3	3	2	3	3	17	3	2	3	3	11	39	93	BUENA
16	2	2	3	2	9	3	3	2	2	2	3	15	2	2	2	2	8	32	76	REGULAR
17	2	3	3	3	11	2	3	2	2	2	3	14	2	2	3	3	10	35	83	BUENA
18	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	11	1	2	1	3	7	26	62	REGULAR
19	1	2	2	1	6	2	1	2	1	2	1	9	2	1	1	2	6	21	50	MALA
20	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	2	13	2	1	2	2	7	28	67	REGULAR
21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	42	100	BUENA
22	3	2	3	3	11	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	3	11	38	90	BUENA
23	2	2	3	2	9	3	3	3	2	2	3	16	2	2	3	2	9	34	81	REGULAR
24	2	2	1	1	6	2	2	2	2	2	1	11	2	1	2	2	7	24	57	REGULAR
25	2	2	3	2	9	3	3	2	2	2	3	15	2	2	2	3	9	33	79	REGULAR
26	2	2	3	2	9	3	3	2	3	2	3	16	3	3	2	2	10	35	83	BUENA
27	2	2	3	2	9	3	3	2	3	2	3	16	2	2	2	3	9	34	81	REGULAR
28	2	3	3	1	9	2	3	1	2	2	3	13	1	2	2	2	7	29	69	REGULAR
29	2	2	1	1	6	2	1	2	2	2	1	10	2	1	2	2	7	23	55	REGULAR
30	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	3	2	8	29	69	REGULAR
31	2	3	3	2	10	2	3	2	2	2	3	14	1	2	2	2	7	31	74	REGULAR
32	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	13	3	2	3	3	11	32	76	REGULAR
33	2	2	1	1	6	2	1	2	3	3	2	13	2	2	1	1	6	25	60	REGULAR
34	2	3	3	2	10	3	2	2	2	2	2	13	1	1	2	2	6	29	69	REGULAR
35	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	3	14	2	2	2	2	8	30	71	REGULAR
36	1	2	2	1	6	2	1	2	1	1	1	8	2	1	1	2	6	20	48	MALA
37	2	2	2	3	9	3	3	1	2	2	3	14	1	1	3	3	8	31	74	REGULAR
38	2	2	3	2	9	3	3	2	3	2	3	16	2	2	2	2	8	33	79	REGULAR
39	1	2	2	2	7	2	2	2	1	1	2	10	1	2	1	1	5	22	52	REGULAR
40	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	9	30	71	REGULAR
41	2	2	2	3	9	3	3	2	3	1	3	15	1	2	2	3	8	32	76	REGULAR
42	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	13	3	2	3	3	11	32	76	REGULAR
43	2	2	2	2	8	2	1	2	3	3	2	13	2	2	1	2	7	28	67	REGULAR
44	4	2	2	2	10	3	2	2	3	2	2	14	2	1	2	2	7	31	74	REGULAR
45	3	3	3	3	12	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	3	11	39	93	BUENA

46	2	2	1	1	6	2	1	2	2	2	1	10	2	1	2	2	7	23	55	REGULAR
47	2	2	2	2	8	3	2	1	2	2	2	12	2	1	2	1	6	26	62	REGULAR
48	1	2	2	1	6	2	1	2	1	1	1	8	2	1	1	2	6	20	48	MALA
49	2	2	2	3	9	3	3	1	2	2	3	14	1	1	3	3	8	31	74	REGULAR
50	1	2	2	1	6	2	1	2	1	1	1	8	2	1	1	2	6	20	48	MALA
51	2	2	2	3	9	3	3	1	2	2	3	14	1	1	3	3	8	31	74	REGULAR
52	2	2	3	2	9	3	3	2	3	2	3	16	2	2	2	2	8	33	79	REGULAR
53	2	2	2	2	8	2	2	2	1	1	2	10	1	2	1	1	5	23	55	REGULAR
54	3	3	3	3	12	3	3	2	2	2	2	14	1	3	3	2	9	35	83	BUENA
55	2	2	2	2	8	1	2	2	1	2	2	10	1	2	2	3	8	26	62	REGULAR

### Variable servicios públicos

	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	P9	D2	P10	P11	P12	D3	V2	%	VALORACIÓN
1	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	1	5	24	67	REGULAR
2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	36	100	BUENA
3	3	2	3	3	11	3	3	3	2	3	14	2	3	2	7	32	89	BUENA
4	3	2	2	2	9	2	3	3	2	1	11	3	2	2	7	27	75	REGULAR
5	2	2	3	2	9	3	3	3	2	2	13	3	2	2	7	29	81	REGULAR
6	2	2	2	2	8	2	3	3	2	2	12	3	3	2	8	28	78	REGULAR
7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	23	64	REGULAR
8	2	1	2	2	7	3	2	1	2	1	9	3	2	1	6	22	61	REGULAR
9	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	3	2	3	8	31	86	BUENA
10	2	1	1	2	6	3	2	1	2	2	10	1	2	1	4	20	56	REGULAR
11	3	2	2	2	9	2	3	3	2	1	11	3	2	2	7	27	75	REGULAR
12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	2	13	3	2	2	7	29	81	REGULAR
13	2	2	2	2	8	2	3	3	2	2	12	3	3	2	8	28	78	REGULAR
14	1	2	2	1	6	2	1	2	1	1	7	1	2	1	4	17	47	MALA
15	2	3	3	2	10	3	2	1	2	2	10	3	2	2	7	27	75	REGULAR
16	3	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	3	2	2	7	27	75	REGULAR
17	2	3	3	3	11	2	3	2	2	2	11	3	2	2	7	29	81	REGULAR
18	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	3	2	2	7	29	81	REGULAR
19	1	2	2	1	6	2	1	2	1	2	8	1	2	1	4	18	50	MALA
20	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	1	5	24	67	REGULAR
21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	36	100	BUENA
22	3	2	3	3	11	3	3	3	2	3	14	2	3	2	7	32	89	BUENA
23	2	3	2	3	10	2	2	2	3	3	12	2	2	2	6	28	78	REGULAR
24	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	3	3	3	9	28	78	REGULAR
25	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	3	2	2	7	25	69	REGULAR
26	2	2	3	2	9	3	3	2	3	2	13	3	3	3	9	31	86	BUENA
27	2	2	3	2	9	3	3	2	3	2	13	3	2	2	7	29	81	REGULAR
28	3	3	3	2	11	2	3	2	2	2	11	3	2	2	7	29	81	REGULAR
29	1	2	1	1	5	2	1	2	2	2	9	1	2	1	4	18	50	MALA
30	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	24	67	REGULAR
31	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	2	2	2	6	32	89	BUENA
32	3	2	2	2	9	2	3	3	2	1	11	3	2	3	8	28	78	REGULAR

33	2	2	2	2	8	1	2	2	1	2	8	2	1	2	5	21	58	REGULAR
34	2	2	2	2	8	3	2	2	2	3	12	2	2	2	6	26	72	REGULAR
35	3	2	3	3	11	3	3	3	2	3	14	3	3	2	8	33	92	BUENA
36	2	1	1	2	6	2	2	2	1	2	9	2	2	1	5	20	56	REGULAR
37	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	2	3	2	7	33	92	BUENA
38	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	3	3	3	9	35	97	BUENA
39	3	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	3	2	2	7	27	75	REGULAR
40	2	3	3	2	10	2	3	2	2	2	11	3	2	2	7	28	78	REGULAR
41	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	3	3	3	9	28	78	REGULAR
42	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	3	2	2	7	25	69	REGULAR
43	2	1	2	2	7	3	2	1	2	2	10	1	2	2	5	22	61	REGULAR
44	3	2	2	2	9	2	3	3	2	1	11	3	2	2	7	27	75	REGULAR
45	2	1	1	2	6	2	2	2	1	2	9	2	2	1	5	20	56	REGULAR
46	3	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	1	1	4	22	61	REGULAR
47	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	23	64	REGULAR
48	2	1	2	2	7	3	2	1	2	1	9	3	2	1	6	22	61	REGULAR
49	1	2	2	1	6	2	1	2	1	2	8	1	2	1	4	18	50	MALA
50	2	1	1	2	6	2	2	2	1	2	9	2	2	1	5	20	56	REGULAR
51	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	2	3	2	7	33	92	BUENA
52	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	3	3	3	9	35	97	BUENA
53	1	1	2	2	6	2	3	3	3	2	13	3	2	3	8	27	75	REGULAR
54	2	2	2	3	9	3	3	2	2	2	12	3	2	2	7	28	78	REGULAR
55	3	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	1	1	4	22	61	REGULAR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022", cuyo autor es MALDONADO ANGULO MARCO ANTONIO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

TARAPOTO, 05 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO <b>DNI:</b> 01109463 <b>ORCID</b> 0000-0003-0035-7088	Firmado digitalmente por: RRAMIREZGA24 el 10- 08-2022 23:48:14

Código documento Trilce: TRI - 0393971