



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Transformación digital y gestión de los servicios públicos en la
Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022

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

AUTOR:

García Rojas, Hildebrant (orcid.org/0000-0002-1798-9199)

ASESOR:

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Orfelinda Rojas Saavedra y Pablo García García, mis padres, por haber confiado en mí y brindarme su apoyo constante e incondicional en mi formación profesional.

A Indira, mi amada compañera, por su amor, lealtad y ser la persona que me impulsó y motivó para seguir adelante con mis estudios de maestría.

A mis hijas, por ser la fuente de inspiración para seguir adelante, y que mis logros sirvan como ejemplo para ellas.

Hildebrant

Agradecimiento

A los docentes de posgrado de la Universidad César Vallejo, por contribuir en el fortalecimiento de mis conocimientos y en especial al Dr. Renán, por su tiempo, dedicación y apoyo constante para el desarrollo de esta tesis.

Al alcalde, al Gerente Municipal y Gerente de Informática de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, por su voluntad de apoyarme y haberme atendido para poder llevar a cabo el desarrollo de la presente investigación.

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	5
III.METODOLOGÍA.....	24
3.1.Tipo y diseño de investigación	24
3.2.Variables y operacionalización	25
3.3.Población (criterio de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	25
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, y confiabilidad	26
3.5.Procedimientos	29
3.6.Método de análisis de datos	29
3.7.Aspectos éticos	30
IV.RESULTADOS.....	31
V.DISCUSIÓN.....	40
VI.CONCLUSIONES.....	45
VII.RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	55

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de transformación digital en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.....	31
Tabla 2.	Nivel de gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.....	32
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	33
Tabla 4.	Relación entre la dimensión de competitividad y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.....	34
Tabla 5.	Relación entre la dimensión estrategia digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.....	35
Tabla 6.	Relación entre la dimensión Cambio cultural y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 202.....	36
Tabla 7.	Relación entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.....	38

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos.....	39
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población estuvo conformada por 820 usuarios y la muestra fue de 262. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, la confiabilidad para la variable transformación digital fue de 0,977 y para la variable gestión de los servicios públicos fue de 0,981. Los resultados determinaron que el nivel de transformación digital fue medio en 50,4 %; la gestión de los servicios públicos fue medio en 54,2 %. Concluyendo que existe una relación positiva muy alta y significativa entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022; ya que el análisis estadístico del Rho de Spearman fue de 0,984 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0,01$); además, el 96,83 % de la transformación digital influye en la gestión de los servicios públicos.

Palabras clave: gestión, planificación, organización

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between digital transformation and the management of public services in the Provincial Municipality of San Ignacio, 2022. The research was of a basic type, of a non-experimental, cross-sectional, and descriptive correlational design, whose population was made up of by 820 users and the sample was 262. The data collection technique was the survey and the questionnaire as instrument, the reliability for the digital transformation variable was 0.977 and for the public services management variable was 0.981. The results determined that the level of digital transformation was medium at 50.4%; the management of public services was average at 54.2%. Concluding that there is a very high and significant positive relationship between digital transformation and the management of public services in the Provincial Municipality of San Ignacio, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.984 and a p value equal to 0.000. ($p\text{-value} \leq 0.01$); Furthermore, 96.83% of the digital transformation influences the management of public services.

Keywords: management, planning, organization

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la Organización de los Estados Americanos (2017), señala que la utilización de las herramientas digitales son consideradas como un elemento de apoyo que permite otorgar la atención a los ciudadanos de manera efectiva; asimismo, estableció que el proceso digital ha permitido la incorporación de métodos innovadores que permiten brindar una respuesta casi inmediata; sin embargo, tal como lo afirman Castro y Mates (2020), existe una amplia lista de entidades públicas que se resisten a la integración de medios digitales como apoyo para hacer posible el perfeccionamiento de los servicios entregados; asimismo, estas limitaciones se han convertido en una barrera que impide la gestión de otras actividades.

De igual manera, en Latinoamérica, muchas organizaciones han fracasado en el intento de transformación digital, y, esto se debe a que no han realizado una planificación estratégica adecuada por cada uno de los obstáculos que se presentan a medida que va pasando el tiempo; dentro de ellas se encuentra también la falta de organización por parte de las diversas áreas para dividir el trabajo de acuerdo con la especialidad de cada colaborador; asimismo, por la falta de planificación se ha intentado integrar tecnologías novedosas pero que no son congruentes; por lo tanto, solamente se genera un gasto innecesario que no aporta valor agregado y la capacidad para prestar servicios y bienes de calidad. Por otro lado, la falta de un plan de acción debidamente estructurado ha permitido el desarrollo de actividades de manera descentralizada sin un objetivo claro; por lo que, durante el proceso, las desviaciones han impedido que se lleve a cabo la transformación eficiente (Salvador et al., 2020).

Por otra parte, en el Perú se han determinado diferentes lineamientos normativos para hacer posible el mejoramiento del desempeño de las entidades, con el propósito de generar una satisfacción a la ciudadanía; sin embargo, los servicios no están siendo prestados de manera óptima, debido a la falta de recursos tecnológicos y maquinarias: como por ejemplo, para la recolección de los residuos sólidos, la limpieza de los espacios

públicos comunes, entre otros, las entidades demuestran una falta de capacidad en su gestión. De esta manera, el mejoramiento de la competitividad de las entidades públicas para prestar servicios de calidad, parte de un proceso de transformación que involucra a los recursos digitales, los cuales necesitan ser incorporados de manera estratégica para mejorar el nivel de satisfacción del público usuario (Cacho y Lázaro, 2022).

Asimismo, a nivel de la región Cajamarca, el proceso de transformación digital no está orientado en cada uno de estos aspectos para hacer posible que los resultados ayuden a suplir estas proyecciones de manera estratégica; es decir, no se separa ambos objetivos para determinar las actividades más eficientes y las estrategias correspondientes que permitan el éxito para el beneficio bilateral; de modo que exista una congruencia entre la capacidad interna y la capacidad externa para proporcionar propuestas asequibles hacia el público que permita la obtención de soluciones adecuadas.

Finalmente, a nivel local, en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, ubicada en el departamento de Cajamarca, la observación directa ha permitido conocer que uno de los problemas más resaltantes es la incorporación de los procedimientos necesarios que ameriten la transformación digital, toda vez que actualmente estas se desarrollan de manera lenta y no cumplen con los lineamientos establecidos dentro del manual; asimismo, se determinó que los factores políticos y geográficos son otros de los elementos que no permite la incorporación de los recursos digitales a las actividades institucionales, los cuales a pesar de la gran cantidad de reclamos realizados por la población, no son mejorados desde hace mucho tiempo, generando malestar en los ciudadanos por las largas colas que tienen que realizar para acceder a los servicios públicos.

En consecuencia, considerando la situación problemática descrita en los párrafos precedentes, se planteó el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022? Asimismo, se consideró

como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de transformación digital en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022? ¿Cuál es el nivel de gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022?

Por otra parte, la investigación se justificó **por conveniencia**, porque nace de la motivación del investigador para ayudar a mejorar a la institución y se logre una integración en el proceso de transformación digital y la gestión de los servicios públicos brindados hacia la ciudadanía, con el fin de buscar su satisfacción; de igual forma, tuvo **relevancia social**, porque hizo posible que la entidad brinde un mejor servicio al ciudadano y que este tenga una buena percepción de la entidad; asimismo, tuvo **valor teórico**, ya que incorporó información teórica relevante sobre el tema abordado para la actualización de los conocimientos de la comunidad científica investigadora.

De igual manera, la presente investigación tuvo **implicancias prácticas**, porque permitió que la entidad cuente con un diagnóstico certero, realizado en base al análisis de la problemática, de modo que se pueda formular las estrategias necesarias y acertadas para mejorar la transformación digital y la gestión de los servicios estatales, brindando recomendaciones y sugerencias. Finalmente, tuvo **utilidad metodológica**, porque utilizó el proceso de investigación avalado por diferentes autores resaltantes, lo cual permitió recopilar toda la información relevante acerca del tema.

Asimismo, la investigación planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022. Asimismo, se propuso como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de transformación digital en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022. Identificar el nivel de gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022. Definir la relación entre las dimensiones de la transformación

digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Finalmente, en planteó como **hipótesis general:** Hi: Existe relación entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022. Asimismo, como **hipótesis específicas:** H1: El nivel de transformación digital en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022, es alto. H2: El nivel de gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022, es alto. H3: Existe la relación entre las dimensiones de la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustentó en una variedad de estudios de diversos investigadores, del ámbito internacional, nacional y regional; entre ellos, se citó a Ramírez (2020), con su estudio del tipo básico no experimental, con una muestra de 15 innovaciones que pasaron a ser encuestadas a través del cuestionario. Concluyó que, uno de los eventos que ha marcado la necesidad de la interacción dentro del campo laboral, fue la pandemia, la cual ha incrementado la necesidad de implementar los recursos tecnológicos digitales dentro de la organización para hacer posible la realización de las actividades sin ningún tipo de interrupciones; sin embargo, se ha identificado un problema resaltante el cual tiene que ver con la falta de implementación de la entidad con los equipos necesarios para permitir el trabajo remoto; por lo tanto, se ha convertido en una necesidad esencial que debe ser resuelta a la brevedad posible para no afectar el desempeño organizacional.

De igual forma, se citó a Área et al. (2020), con su estudio del tipo básico no experimental, con una muestra de 40 centros públicos que pasaron a ser encuestados a través del cuestionario. Concluyeron que, respecto a la implementación tecnológica, los aspectos geográficos son importantes, toda vez que estos están estrechamente relacionados con la posibilidad de acceder al recurso más importante que es el Internet para posibilitar la interconexión de manera remota, al mismo tiempo, mejora la posibilidad de entregar un servicio de calidad utilizando las plataformas digitales.

Asimismo, se mencionó a García y Corell (2020), con su estudio del tipo básico no experimental, con una muestra de 21 profesores que pasaron a ser encuestados a través del cuestionario. Concluyeron que, tratando de rescatar lo positivo de un evento tan negativo como fue la pandemia, se puede destacar la implementación tecnológica que ha traído consigo realizar diversas actividades de manera remota para evitar el contacto directo, todo ello ha provocado el aceleramiento de la transformación digital en los diferentes campos, dentro de los cuales el sector educativo ha tenido que adaptarse a esta nueva realidad a través de la implementación de

plataformas digitales para posibilitar la continuidad de los estudios de una amplia cantidad de personas; por lo tanto, todo lo que no se avanzó durante mucho tiempo, en esta etapa se ha conseguido grandes resultados que han potenciado la posibilidad de mejorar los servicios educativos prestados hacia la sociedad.

También se mencionó a Chávez y Villavicencio (2020), con su estudio básico no experimental, con una muestra de 10 personas que pasaron a ser encuestadas a través del cuestionario. Concluyeron que, el uso de las herramientas tecnológicas se considera como una solución muy importante que está anexada a la transformación digital que es sumamente necesaria dentro de las diferentes organizaciones; por lo tanto, dentro de la entidad investigada, esta propuesta fue muy bien recibida por los usuarios; sin embargo, se debe resaltar la necesidad de aplicar capacitaciones y otras estrategias de orientación para hacer posible un manejo eficiente de los recursos tecnológicos.

Asimismo, se citó a Cayatopa (2022), con su estudio del tipo básico no experimental, con una muestra de 12 casos de riesgo que pasaron a ser encuestados a través del cuestionario. Concluyó que, la implementación de sistemas digitales dentro de la entidad debe estar debidamente respaldada por las normativas legales vigentes, de modo que se pueda manejar la información de manera eficiente para hacer posible una atención oportuna para aquellas personas víctimas de violencia o de abandono, y así esta se convierta en una herramienta indispensable; asimismo, se determinó que las entidades municipales deben integrar procedimientos para designar recursos financieros a la DEMUNA como una estrategia para mejorar sus actividades en respaldo de los derechos.

Del mismo modo, se citó a Pino (2021), con su estudio del tipo básico no experimental, con una muestra de 25 personas que pasaron a ser encuestadas a través del cuestionario. Concluyó que, se debe analizar la predisposición de los directivos para hacer posible esta transformación, toda vez que la información recopilada permitió determinar que estos se

muestran reacios y brindan poco interés para mejorar las actividades y el resultado; además, se estableció que no se utilizan las herramientas necesarias que ayudarán a promover la cultura.

De otro lado, se citó a Siccha (2021), con su estudio del tipo básico no experimental, con una población total de 360 asociados y una muestra de 80 que pasaron a ser encuestados a través del cuestionario. Concluyó que, el análisis de la correlación ha permitido vislumbrar un valor catalogado como positivo de nivel alto ($p=0,812$) por lo cual se estableció la importancia de la transformación digital como un elemento indispensable para hacer posible el mejoramiento del gobierno electrónico para incrementar la transparencia en el servicio prestado hacia la ciudadanía; además, se pudo observar que el 81,25% de los encuestados deducen que este recurso es utilizado de manera buena, el 7,5% lo determinan como regular y el 1,25% como mala.

De igual forma, se citó a Díaz (2022), con su estudio del tipo básico no experimental, con una muestra de 25 personas que pasaron a ser encuestadas a través del cuestionario. Concluyó que, un adecuado proceso de transformación digital hará posible el mejoramiento de las actividades internas dentro de la entidad relacionada con investigación preparatoria de la ciudad de Cajamarca; asimismo, mejorarán los servicios hacia el público usuario haciendo posible la disminución de los costos procesales.

Finalmente, se citó a Campos (2021), con su estudio del tipo básico no experimental, con una muestra de 16 empleados que pasaron a ser encuestados a través del cuestionario. Concluyó que, la encuesta realizada a los colaboradores de la entidad, permitió conocer que la gran mayoría de ellos considera como positiva e importante para la planificación de los servicios básicos entregados hacia la población, dentro de los cuales se encuentra la construcción de un relleno sanitario para hacer posible la protección de la salud; por otro lado, se determinó que la transformación digital permitirá mejorar la calidad, ya que no solamente se reducirá los costos, sino que permitirán que esto sea realizado de manera remota.

Por otra parte, la investigación también se sustentó en teorías como, la **Teoría de la digitalización de las organizaciones**, la cual consiste básicamente en la implementación de diferentes procedimientos y el equipamiento necesario para el uso de la información dentro del organismo, de modo que se mejore la posibilidad de entregar servicios de calidad de manera oportuna hacia los usuarios; por otra parte, la **Teoría de la información**, está orientada hacia el uso de los diferentes medios que proporcionan información para estar actualizados y al mismo tiempo conocer las herramientas y procedimientos aplicables al campo laboral.

Asimismo, también se consideró a la **Teoría del servicio público y las telecomunicaciones**, la cual consiste en cambiar los paradigmas respecto a la función de las entidades públicas, teniendo en cuenta que estas no son entidades supremas que cuentan con el poder de gestionar los recursos de manera libre, sino que deben convertirse en una herramienta fundamental para la ciudadanía; además, se fundamentó en la **Teoría del servicio público de Duguit** la cual define a los servicios estatales como la responsabilidad de las entidades para la entrega hacia la ciudadanía, dentro de la cual se considera diferentes aspectos como la fiscalización y el control para posibilitar el uso adecuado de los recursos que permitan el fortalecimiento de la capacidad institucional para brindar un servicio adecuado para satisfacer la necesidades.

De igual forma, la investigación también se sustentó en diversos conceptos teóricos, como el concepto de la **transformación digital**, donde el autor Sparrow (2020), manifiesta que es el proceso que permite allanar las diferentes barreras e ideologías que no permiten la integración de las tecnologías dentro de la organización, de modo que se pueda utilizar de manera eficiente y racional las innovaciones dentro del campo organizacional. Asimismo, Pan et al. (2022) señala que la transformación digital se fomenta a medida que se van descubriendo diferentes tecnologías e innovaciones que pueden ser aplicadas a las actividades organizacionales para mejorar el nivel de competitividad y ofrecer servicios de calidad. Para Niyawanont (2022) una de las limitantes que no permite la

transformación digital continua, es el conformismo de los directivos, quienes consideran que la realización de una única integración de recursos digitales puede soportar toda la trayectoria organizacional, provocando la obsolescencia de los recursos digitales y la disminución de la competitividad.

De acuerdo con Sosa y Valverde (2020), los medios digitales son un nuevo mecanismo que ha permitido que diversas organizaciones efectúen sus actividades, debido a que la tecnología hoy en día se ha convertido en una fuente para tener mayor rentabilidad de muchos entes, lo cual han adaptado cambios dentro de su estructura y han logrado tener mayor eficiencia en sus funciones; es por ello, que gracias a la tecnología han surgido una serie de beneficios para los entes, llevando a cabo que puedan mejorar su capacidad para poder obtener resultados que favorezca gran parte el sistema recaudatorio, ya que los aparatos tecnológicos han servido de mucha ayuda para poder realizar los trabajos de manera más fácil y sencilla, siendo esta una de las alternativas de solución para poder reemplazar los esfuerzos humanos y al mismo tiempo generar beneficio para el organismo a fin de poder ver en el futuro una buena gestión.

De igual manera, Muñoz et al. (2019), manifiestan que las organizaciones deben estar en constante investigación de las tecnologías aplicables a su rubro de negocio, a fin de realizar la integración de los medios digitales; esta responsabilidad generalmente recae en los directivos relacionados con la innovación y desarrollo, los cuales deben tener las capacidades necesarias para hacer posible la innovación. De igual modo, Sosa y Valverde (2020), señalan que la transformación digital es un proceso importante que abre las puertas a las organizaciones para el uso eficiente de la información aplicada a sus procesos productivos, de modo que estas puedan ser realizadas con la mayor prontitud posible optimizando los recursos para mejorar los resultados. Para Palomo et al. (2018), actualmente la transformación digital es un proceso sumamente necesario que debe ser abordado por todas las organizaciones para estar acorde con la competitividad.

Según Baladran et al. (2020), hacen referencia que, muchas empresas se han visto afectadas por el mal desarrollo de sus actividades que ejercen, dado que no tienden a tener un buen sistema de gestión que les permita tener un buen desempeño por parte de sus colaboradores; es por ello que la mayor parte de los organismos han visto conveniente aplicar equipos tecnológicos dentro de su sistema para poder realizar las funciones de manera más factible, con el propósito de ver reflejado un trabajo oportuno donde se evidencie el buen manejo de sus recursos por parte del organismo para poder realizar sus actividades de manera transparente; además, es importante que los organismos cuenten con los medios tecnológicos a fin de poder brindar a sus colaboradores un nuevo ambiente que les permita desarrollar sus funciones de modo más eficiente, y de manera que eso traiga como resultado el beneficio para el organismo a través de su mecanismo de desarrollo de sus actividades gracias a las buenas gestiones.

Asimismo, tal como lo mencionan Chinkes y Julien (2019), la integración del proceso de transformación digital dentro las organizaciones, permite el mejoramiento del modelo de negocio a través de la incorporación de las tecnologías; mientras que, Tóth et al. (2022) sostienen que la transformación digital debe estar anexada al desarrollo y la integración de nuevas tecnologías o formas de desarrollar las actividades, ya que de lo contrario puede generar conflictos internos que disminuirán la productividad; por lo tanto, las capacitaciones a los trabajadores juegan un rol muy importante.

De acuerdo con Chinkes y Julien (2019), la tecnología ha proporcionado gran viabilidad para las entidades, ya que por medio de este mecanismo se han desarrollado mejores formas de realizar sus actividades, teniendo como resultado un mejor rendimiento económico y una mejor imagen; es por ello que gracias a la aplicación de las nuevas tecnologías las entidades han reducido gran parte del personal que labora dentro de su ambiente, debido a que cuentan con los equipos necesarios para poder realizar las funciones de manera más fácil y eficiente.

De otro lado, Baladran et al. (2020), sostienen que muchas veces será necesario planificar una gestión del cambio para poder desarrollar el proceso de transformación; puesto que, la integración de las nuevas tecnologías puede generar incertidumbre en el personal, sobre todo en aquellos que no tienen una orientación marcada hacia el uso de las tecnologías en su día a día; en ese sentido, Choong et al. (2022) sostienen que las organizaciones deben planificar las actividades necesarias para allanar las limitantes que perjudiquen el proceso de transformación digital, de modo que el resultado sea gratificante de forma bilateral, tanto para el empleador como para el colaborador.

A su vez, Choong et al. (2022), indican que, la transformación digital es una de las fuentes que ha obtenido buen resultado en el desarrollo de las actividades de las organizaciones, puesto que proporciona mejores oportunidades de que puedan obtener buenos ingresos; de modo que nace la necesidad de que los organismos logren brindar las herramientas a los colaboradores a fin de que puedan desarrollar las actividades; además, el organismo debe capacitarlos de manera constante a fin de que puedan hacer uso de los medios como su herramienta principal de trabajo dentro de la organización.

De acuerdo a Chinkes y Julien (2019), uno de los nuevos métodos de trabajo que han desarrollado las entidades es la aplicación de sistemas digitales para facilitar el trabajo en conjunto de todo el personal que cumple funciones dentro de su estructura organizacional, de modo que el ente pueda lograr cumplir con todos los planes que han sido propuesto; es por ello que es importante que se hagan uso de los recursos a fin de poder sacar provecho a las nuevas fuentes tecnológicas, de modo con el tiempo se pueda tener como resultado un buen desarrollo de las actividades que se estén dando.

También se mencionó a Sánchez (2020), quien sostiene que actualmente vivimos en una era de alto nivel de transformación digital que exige la incorporación de los conocimientos y las herramientas para hacer posible

el uso de las nuevas tecnologías e innovaciones que pueden ser integradas al campo organizacional y laboral; dentro de este proceso de cambio, se encuentra la migración de diversos servicios que antes se desarrollaban de manera física o presencial hacia el uso de los sistemas informáticos interconectados a través del Internet para posibilitar que el usuario pueda acceder a ellos desde cualquier lugar.

Por otra parte, Cacho y Lázaro (2022) mencionan que ha implicado diversas actividades debidamente planificadas para ser posible que todo los colaboradores estén debidamente identificados con el proceso para utilizar aquellos recursos innovadores que permitirán realizar las actividades con mayor eficiencia; de modo que se requiera de un alto nivel de compromiso de todos los participantes, teniendo en cuenta que el proceso no siempre es simple, sino que muchas veces se presentan situaciones adversas donde se pone a prueba el verdadero compromiso de cada uno de ellos, es por ello que, los directivos de la organización deben prever cada uno de estos obstáculos para determinar una estrategia apropiada que permita continuar con los esfuerzos hacia la transformación y no fracasar en el intento; de esta manera, cada vez que se presente una limitante, se podrá aplicar la estrategia anteriormente planificada.

De igual forma, según Sosa y Valverde (2020), señalan que las tecnologías dentro de los procesos institucionales es de suma importancia; ya que no solo permite mejorar el desempeño de los colaboradores sino que también ayuda al organismo; por lo tanto, las decisiones deben ser tomadas de una forma eficiente que ayuden a mejorar la competitividad; dentro de este aspecto se debe mencionar que muchas veces la integración significa elevados costos para las organizaciones, ya que necesitan adquirir equipamiento tecnológico para poder estar acorde a estos avances. Es por ello que, en algunos casos el uso de las tecnologías proporciona gran viabilidad para los entes; de modo que se han desarrollado diferentes innovaciones que pueden ser accesibles a un costo relativamente bajo para aquellas organizaciones que recién están iniciando; por lo tanto, esto no debe considerarse como una excusa sino como una falta de iniciativa por

parte de los encargados de dirigir las actividades organizacionales.

Igualmente, Chen y Yang (2022) señalan que existen diferentes procedimientos que se deben seguir para implementar las TICs en los organismos; asimismo, se deben cumplir diversos requisitos para asegurar que el personal esté debidamente capacitado y así cuente con los conocimientos para operar los equipos adquiridos, es por ello que, este proceso se debe desarrollar de manera conjunta y coordinada con todos los participantes para que estén enterados de las innovaciones integradas y así conseguir los resultados que se necesitan. Otro aspecto que se debe resaltar es la gestión del cambio, ya que muchas veces, los colaboradores del siglo anterior no están familiarizados con la utilización de estos recursos y, al no estar capacitados se sienten reacios ante la integración de la nueva tecnología; por lo tanto, se debe diseñar las estrategias necesarias para capacitarlos y así fortalecer la capacidad institucional y la posibilidad de entregar servicios que cumplan con los estándares determinados.

Por su parte, Chinkes y Julien (2019), manifiestan que es necesario realizar un proceso de análisis que ayude a determinar aquellos aspectos que se necesitan mejorar dentro de la organización, ya que esto permitirá realizar la adquisición de los equipos que necesite la organización y no se generen costos innecesarios, pues, en muchos casos las organizaciones han adquirido tecnologías de punta que no han sido congruentes con los objetivos institucionales; por lo que, en vez de ser una herramienta de apoyo, ha significado un desgaste en la capacidad financiera sin aportar el rendimiento esperado. De esta forma, se destaca que el proceso de integración de las tecnologías no debe ser improvisado, sino que cada una de las decisiones deben estar sustentadas en información precisa, recopilada de manera certera por los encargados de los procesos, para lo cual, se deben desplegar los instrumentos correctos que ayuden a generar la data necesaria para conseguir los equipos respectivos y así garantizar un buen nivel de desempeño individual y colectivo.

A su vez, los autores Muñoz et al. (2019), consideran que es necesario

contar con personas encargadas de realizar el mantenimiento respectivo de las tecnologías integradas, ya que cuando se trata de productos físicos, esto necesita estar en constante mantenimiento para poder ofrecer los resultados necesarios; asimismo, se deben destinar recursos financieros para atender estos procedimientos, con lo cual la integración de las tecnologías significarán un aspecto positivo que se verá reflejado en el nivel de rendimiento. Para ello, también se debe contar con procedimientos específicos para prever los recursos, de modo que estos funcionen a la perfección en todo momento.

Asimismo, Mokgohloa et al. (2022) manifiestan que muchas veces la integración del proceso de innovación tecnológica dentro de las instituciones, depende de la iniciativa de los directivos y de la forma en cómo estos estén familiarizados con el uso de las tecnologías; sin embargo, muchas veces las instituciones quedan en el atraso debido a que el personal encargado no considera la importancia de esta integración, a pesar de que existe lineamientos establecidos para la modernización dentro del sector público; por lo tanto, la población tiene la potestad de realizar el cuestionamiento respectivo para la integración de un mejor servicio.

Por su parte, Palomo et al. (2018), sostienen que la iniciativa debe estar determinada por el personal directivo y luego realizar las coordinaciones respectivas con los jefes de área y el personal operativo respecto a la integración de tecnologías a nivel general, de modo que cada uno de ellos estén al tanto de los nuevos sucesos para participar de manera activa y lograr resultados sobresalientes que mejoren la imagen institucional y perfeccione el perfil de empleabilidad de cada uno de ellos a través de la integración de conocimientos para la utilización de nuevas maquinarias o herramientas tecnológicas para desempeñar de una mejor manera sus responsabilidades estipuladas.

A su vez, según los autores Muñoz et al. (2019), los directivos organizacionales deben realizar las gestiones respectivas, no solamente para la adquisición del equipamiento de las máquinas o los sistemas

necesarios dentro de la organización, sino que también para realizar el cambio, ya que en muchas ocasiones existen personas que no están debidamente adaptadas al uso de la tecnología, por lo que la incorporación de estos recursos puede significar diferentes inconvenientes futuros que frenan el proceso de adaptación; por lo tanto, se deben aplicar las estrategias necesarias para reducir esta resistencia y hacer posible que el proceso de cambio sea visto como algo positivo por todos los colaboradores, y así puedan participar de manera activa y beneficiarse de estas nuevas adaptaciones.

Asimismo, según Sosa y Valverde (2020), señalan que existen diferentes factores limitantes en el proceso de cambio, para la cooperación y predisposición del personal, lo cual provoca que este proceso no se desarrolle de manera adecuada; por lo tanto, estas actividades no deben desarrollarse a la deriva o de manera improvisada, sino que cada una de ellas debe responder a la estructuración estratégica, para hacer posible que la integración provoque resultados positivos que conduzcan a la organización hacia el éxito mediante el mejoramiento de su nivel de competitividad.

De otro lado, de acuerdo con Palomo et al. (2018), la transformación digital busca que las organizaciones estén adaptadas al uso de las nuevas tecnologías de la información como un aliado indispensable para poder mejorar su nivel de eficiencia, todo ello teniendo en cuenta que existen diversas herramientas tecnológicas que logran mejorar el desarrollo de la organización; dentro de ellas se encuentran los sistemas automatizados que permiten simplificar el proceso de análisis correspondiente para poder obtener resultados coherentes y confiables para la toma de decisiones. Asimismo, busca que las personas se adapten a estas nuevas tendencias y se capaciten para hacer posible un uso adecuado que conllevará a obtener mejores resultados y fortalecer su perfil profesional competitivo.

Asimismo, tal como lo afirman Chinkes y Julien (2019), el proceso de transformación digital es muy necesario dentro de las organizaciones,

sobre todo en el ámbito público donde muchas veces resulta imposible debido a que se utilizan equipamientos tecnológicos anticuados y desfasados que no generan una buena experiencia a los usuarios, dentro de ella destaca la cantidad de tiempo que se toman las prestaciones, la imposibilidad de una gestión digital para la obtención de documentación simplificada o trámites administrativos, requiriendo que el usuario tenga que acercarse de manera presencial a las oficinas de la entidad para poder llevar a cabo la gestión respectiva, toda vez que existen procedimientos burocráticos que impiden el dinamismo para la prestación.

Igualmente, Valero y Cerdá (2020), afirman que cuando hablamos de transformación digital, no solamente estamos hablando de la integración de maquinaria de última tecnología, sino que se refieren básicamente al mejoramiento de las herramientas que actualmente se utiliza en la organización para llevar a cabo las actividades esenciales; por lo tanto, las organizaciones deben analizar cada una de sus capacidades respecto de los recursos disponibles que ayuden a mejorar la competitividad; es decir, se debe realizar una planificación estratégica que involucre el análisis financiero y la capacidad de la organización para la adquisición respectiva de los recursos, de modo que este no signifique un sobreendeudamiento sino que cada integración tecnológica sea paulatina pero significativa.

Del mismo modo, según Bozkurt y Sharma (2022) existen innovaciones tecnológicas muy básicas pero que aportan valor agregado a la organización, por ejemplo, la organización puede optar por la adquisición de un sistema integrado que permita el registro digital para que la información esté siempre disponible en una plataforma en línea y no solamente sea accesible al personal encargado del área de almacén, sino también a todos aquellos directivos o encargados que necesiten estos datos para realizar cálculos o proyecciones. Asimismo, se puede realizar la simplificación de los procesos internos a través del análisis de aquellas actividades que son innecesarias, con el propósito de que se pueda implementar un sistema adecuado para prestar los servicios presenciales mediante el uso de una plataforma digital.

De otro lado, de acuerdo con Gökalp y Martínez, (2022) el objetivo de las innovaciones tecnológicas dentro de las organizaciones es buscar mejorar la eficiencia organizacional obteniendo resultados significativos, para incrementar la competitividad y así transmitir una imagen positiva y confiable. Asimismo, de acuerdo con Ruiz y Rojas (2019), las diversas organizaciones que cuentan con una amplia experiencia respecto a la transformación digital consideran que es necesario realizar un profundo análisis de las diversas innovaciones para determinar si estas son compatibles con la filosofía del negocio, teniendo en cuenta que las nuevas tecnologías no siempre son transversales; por lo tanto, su integración debe responder a un análisis estratégico previo.

Por su parte, Valero y Cerdá (2020), consideran que la transformación digital no debe tomarse a la ligera, toda vez que existen diferentes factores o elementos que intervienen durante este proceso, dentro de los cuales básicamente se encuentra el análisis de las necesidades internas y las posibilidades que esta tiene para la integración de los recursos digitales, dentro de ellos se encuentra las competencias que posee el capital humano para hacer uso de los nuevos recursos y, en caso estos no estén debidamente adaptados, se pueda realizar las capacitaciones o procedimientos necesarios para eliminar esta barrera.

Del mismo modo, Agarwal (2020), sostiene que para hacer posible que la transformación digital sea exitosa, es necesario dedicar tiempo y esfuerzo en cada una de las etapas del proceso; asimismo, los directivos organizacionales deben cumplir con cada una de sus responsabilidades y soportar la presión natural que ejerce este proceso; sin embargo, no se debe perder el enfoque principal que es el mejoramiento de la competitividad para obtener mejores resultados y elementos gratificantes. Bajo la misma línea, Del Castillo (2022), menciona que la transformación digital facilita desarrollar las estrategias en función a las habilidades de los colaboradores para que mejoren sus aprendizajes.

Asimismo, Lonescu et al. (2022) manifiestan que la transformación digital

es vista como el proceso necesario dentro de las organizaciones para integrar nuevas tecnologías. De esa manera Crişan y Stanca (2021) sostienen que es importante determinar aquellas áreas que necesiten ser fortalecidas, a fin de que se pueda realizar el mejoramiento respectivo de manera paulatina, sobre todo cuando los recursos son limitados; por lo tanto, el proceso de transformación puede tomar un tiempo prolongado, pero debidamente planificado para lograr los objetivos.

De igual forma, López et al. (2022) sostienen que la transformación digital es considerada como una herramienta que permite volver a relacionar a las entidades con la ciudadanía, puesto que este vínculo desde hace mucho tiempo ha sido deteriorado por la ineficiencia institucional para entregar servicios de calidad; la integración de estos elementos puede hacer posible un mejor desempeño institucional para recuperar la institucionalidad; sin embargo, se debe tener en cuenta que no es un proceso mágico que soluciona los problemas de manera instantánea, sino que debe ser arduamente trabajado por las diversas partes involucradas.

Por otra parte, Cacho y Lázaro (2022), sostienen que la transformación digital dentro las organizaciones ha cambiado diversos parámetros en la forma en cómo se desarrollaban las actividades como la publicidad, la comunicación, las ventas, entre otros, las cuales actualmente se encuentran en las plataformas digitales; por lo tanto, este cambio ha marcado un antes y un después que obliga a las organizaciones a un cambio urgente para no quedarse en la obsolescencia. Para Khams (2022) el campo digital presenta un alto nivel de disrupción tecnológica, el cual establece que aquellos recursos digitales o elementos que eran viables y válidos hace un tiempo, ya no lo sean en el presente; por lo tanto, es indispensable la actualización constante por parte de las organizaciones, con el fin de determinar aquellas herramientas más actualizadas para ser integradas de manera eficiente y oportuna a la organización como factor de competitividad integral.

Finalmente, según Sparrow (2020), las dimensiones de la transformación

digital son las siguientes: dimensión 1: **Competitividad**: la integración de los recursos digitales puede ayudar a disminuir las barreras para la productividad organizacional a través de la simplificación de procesos y la reducción de costos innecesarios para la optimización respectiva. Dimensión 2: **Estrategia Digital**: es la herramienta elegida y desarrollada por la organización para aprovechar los recursos digitales de forma óptima de acuerdo con su modelo de negocio, sus necesidades y objetivos, de manera que esta le permita obtener resultados positivos para mejorar su nivel de competitividad en armonía con la satisfacción de su público objetivo. Dimensión 3: **Cambio Cultural**: determina que, dentro de las organizaciones, es necesario realizar cambios culturales con el fin de mejorar la filosofía de trabajo como parte del cambio necesario para adaptarse a los nuevos avances tecnológicos para incrementar su nivel de competitividad y subsistencia.

De otro lado, en referencia a las definiciones de la segunda variable **gestión de los servicios públicos**, se tiene a la Norma técnica para la gestión de la calidad del servicio (2019), la cual consiste en brindar todos los beneficios necesarios a la ciudadanía, dentro de los cuales es necesario realizar mejoramientos continuos en las diferentes etapas del proceso. Dentro de este aspecto, se consideran elementos importantes a los canales de comunicación, atención, el uso de recursos digitales, entre otros, que permitan la interacción óptima entre las entidades públicas y la población. Asimismo, según Tudose (2020), para hacer posible el mejoramiento del nivel de participación de los recursos humanos como elementos fundamentales, es imprescindible que las entidades tengan en cuenta la necesidad de capacitar constantemente para fortalecer sus conocimientos que conlleven al perfeccionamiento de sus actividades que ayudarán a mejorar la gestión institucional.

Asimismo, de acuerdo con Zharkeshova et al. (2017), las entidades públicas deben ser capaces de responder de manera positiva a la confianza prestada por la ciudadanía; por lo tanto, deben cumplir su responsabilidad para realizar las actividades y procedimientos necesarios que permitan

realizar un buen servicio, de manera que, este respaldo vaya en crecimiento de forma continua y no se generen conflictos que puedan afectar la institucionalidad. Para Arguelles y Villavicencio (2018), respecto a la gestión de los servicios públicos, lamentablemente no existen técnicas ni metodologías que permitan realizar una investigación eficiente para determinar el verdadero punto de inflexión que origina la mala calidad de las prestaciones realizadas hacia los usuarios, la cual es aprovechada por diversos servidores públicos para enriquecerse ilícitamente.

De igual forma, tal como lo mencionan Sánchez et al. (2020), los servicios públicos deben estar en constante mejoramiento a medida que avanzan los descubrimientos científicos, teniendo en cuenta que estos servicios no solamente están relacionados con la recolección de los residuos sólidos, la limpieza de los espacios comunes, entre otros aspectos, sino que también involucra a la prestación de servicios como los trámites administrativos, el acceso a la información, entre otros, que necesitan ser simplificados de manera continua para permitir que la ciudadanía tenga un acceso más amplio, oportuno y de calidad.

De otro lado, Castro y Matés (2020), sostienen que los directivos de las entidades estatales deben tener en cuenta la importancia de realizar un análisis eficiente y certero de su entorno, toda vez que esto permitirá determinar aquellas necesidades viables de la población para establecer las estrategias y procedimientos correctos que ayuden a dar solución a las problemáticas observadas. De esa manera, Domínguez (2019), establece que uno de los problemas resaltantes que limita el perfeccionamiento de los servicios, es la falta de objetividad al momento de determinar las necesidades, las cuales son proyectadas en base a los datos históricos que no corresponden a la verdadera realidad negativa que necesita ser resuelta en la actualidad.

De igual forma, Arnáez (2018), señala que uno de los elementos que permite diferenciar los servicios públicos entregados por las entidades estatales con aquellos servicios prestados por las empresas, es la

naturaleza y el origen de los recursos que permiten estas prestaciones, teniendo en cuenta que dentro del sector público, la ciudadanía a través de sus contribuciones tributarias hacen posible la recaudación necesaria para atender las necesidades; sin embargo, esta disyuntiva ha generado diversos problemas de tipo sociales. Para Menéndez (2020), lamentablemente, la mala gestión de los servicios públicos ha conllevado a incrementar los índices de pobreza y desigualdad dentro de la sociedad.

Asimismo, Cunill (2018), afirma que, uno de los retos más importantes del estado es proporcionar a toda la población los servicios básicos necesarios, a fin de que puedan vivir en un ambiente sin ningún tipo de problema que pueda afectar su condición; es por ello que mediante los entes locales se busca gestionar las obras a fin de que se puedan desarrollar y lograr satisfacer las necesidades de las personas, de modo que se de un mejor desarrollo social y al mismo tiempo pueda tener como impacto nuevas reformas públicas. Además, uno de los problemas más complicados por las que la población no puede tener un buen desarrollo, es por la falta de obras dentro de su ambiente de confort. Además, menciona que, a pesar de existir un marco normativo que exige diversos estándares de calidad de los servicios públicos, las entidades hacen caso omiso, y esto se debe mayormente porque no existe un proceso fiscalizador ni disciplinario (imparcial) que sancione las malas prácticas institucionales; por lo tanto, esta realidad da cabida al incremento de la injusticia social.

Por su parte, Kowalska (2018) manifiesta que las entidades públicas dentro de sus diferentes funciones tienen la responsabilidad de realizar una gestión eficiente de los servicios públicos, para lo cual, es importante tener en cuenta las diferentes etapas del proceso administrativo, tales como la planificación, pues esta asegura el desarrollo de los planes dirigidos hacia la población a fin de satisfacer sus necesidades. Para Cabana et al. (2020), si las entidades públicas no abordan una planificación estratégica para determinar las necesidades dentro de su sector, no podrán aplicar las estrategias coherentes para la solución respectiva.

De igual manera, Ávila y Morales (2019), sostienen que el compromiso de las entidades públicas por mejorar su nivel de desempeño es demasiado bajo o casi nulo; por lo tanto, desde hace mucho tiempo no se ha visto avances significativos que permitan mejorar la satisfacción del usuario como parte de sus derechos. De otro modo, Tudose (2020) señala que uno de los métodos adoptados para mejorar la calidad, ha sido la migración de diversos procesos físicos hacia la nube, posibilitando de esta manera que el usuario tenga un acceso ilimitado desde cualquier lugar sin la necesidad de formar una cola en las instalaciones de la entidad; por lo tanto, este ha sido un gran acierto que ha permitido dinamizar la prestación.

De otro lado, de acuerdo con Arévalo et al. (2020), la creación de un ecosistema digital conlleva a brindar un servicio eficiente, sobre todo cuando se trata de procedimientos administrativos o de trámites documentarios, de modo que este puede ser realizado de manera remota y en tiempo real. Es por ello que, Castro et al. (2018), sostienen que para hacer posible la integración de este proceso digital, es importante realizar gestiones para la integración respectiva de los elementos necesarios, teniendo en cuenta que este proceso dentro del sector público puede resultar muy engorroso y tomar un tiempo prolongado por el alto nivel de burocracia existente.

Por otra parte, para Martínez et al. (2020), las entidades públicas deben determinar procesos eficientes en base a indicadores como la posibilidad de ser medidos y alcanzados, para ello, es importante la integración de un equipo multidisciplinario con los conocimientos necesarios para realizar el análisis respecto a la integración de los procesos que sean congruentes con la identidad organizacional, su misión, visión y objetivos a largo plazo. Tal como lo mencionan Colchero et al. (2019), el mejoramiento de la calidad debe estar integrado en los objetivos de las instituciones para destinar los recursos que ayuden en su cumplimiento óptimo.

Finalmente, se mencionan las siguientes dimensiones de la gestión de los servicios públicos según la Norma técnica para la gestión de la calidad del

servicio (2019), las cuales son: Dimensión 1: **Gestión Municipal de Limpieza Pública:** consiste en las actividades que hacen posible la limpieza de los diversos espacios públicos que son responsabilidad de la entidad municipal dentro de su jurisdicción para el recojo de los residuos generados para transportarlos a su lugar de tratamiento final. Dimensión 2: **Gestión Pública de Seguridad Ciudadana:** es considerada como el órgano institucional que tiene la responsabilidad de planificar y vigilar el cumplimiento de las normativas para mejorar la seguridad de la ciudadanía frente a los diversos actos delincuenciales; asimismo, es el encargado de prevenir los delitos, controlar la violencia, entre otros. Dimensión 3: **Gestión Pública de Salubridad:** se encarga de mejorar la capacidad institucional que permita atender diferentes aspectos médicos y epidemiológicos dentro de la población, las cuales deben realizarse en coordinación con las entidades de salud dentro de la jurisdicción.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

Básico. De acuerdo con Concytec (2018), se considera este tipo porque está desarrollada con la finalidad de determinar aquellos recursos más eficientes para dar una respuesta a la problemática observada.

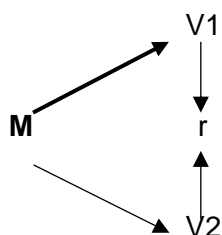
3.1.2. Diseño de la investigación

Diseño no experimental. Teniendo en cuenta a Hernández, Fernández y Baptista (2014) estas investigaciones se desarrollan sin manipular a las variables, sino que todo el análisis tiene lugar en su propio ambiente, de modo que no se modifican los patrones de conducta o desempeño para variar sus resultados.

Posee un enfoque **cuantitativo**, debido a que busca expresar de forma numérica los diversos resultados obtenidos a través del uso de cálculos estadísticos (Babativa, 2017).

Además, el estudio es **correlacional**. Teniendo en cuenta a Arias (2012), las investigaciones correlacionales buscan establecer los valores de correlación entre variables o los diversos elementos de acuerdo con el objetivo de la investigación.

El diseño se representa de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra

V1 = Transformación digital

V2 = Gestión de los servicios públicos

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Transformación digital

Variable 2: Gestión de los servicios públicos

3.3. Población (criterio de selección) muestra, muestreo, y unidad de análisis

Según Bernal (2010), se considera población a toda la cantidad de elementos que forman parte del estudio que, como característica fundamental, poseen rasgos comunes.

3.3.1. Población:

La investigación tuvo una población de 820 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Criterios de inclusión: Participaron usuarios entre 18 y 65 años, con más de 3 visitas a la municipalidad, usuarios de la zona urbana de la provincia.

Criterios de exclusión: Se excluyeron a los usuarios de las zonas rurales, el alcalde y los trabajadores municipales.

3.3.2. Muestra:

Según Arias (2012), es la cantidad de elementos extraídos de la población para realizar la recopilación de información a través del instrumento.

El cálculo fue realizado de la siguiente forma:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Z = 1.96
E = 0.05
p = 0.5
q = 0.5
N = 820

n =	3.8416	*	0.25	*	820
	0.0025	*	819	+	0.9604

n =	787.528				262
	3.01				

La muestra de estudio estuvo conformada por 262 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

3.3.3. Muestreo probabilístico.

Según Cortes e Iglesias (2004), en este proceso, cada una de las unidades muestrales son elegidas mediante una fórmula; por lo tanto, la probabilidad de elección es la misma para todos.

3.3.4. Unidad de análisis:

Un usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, y confiabilidad

Técnica

Se utilizó a la encuesta. Desde el estudio de Baena (2017), es el procedimiento técnico que hace posible la aplicación de su instrumento para recopilar información importante para la investigación.

Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario. Para Hernández et al. (2014), es un documento que integra diversas preguntas relacionadas a la variable, el cual permite obtener información valiosa teniendo en cuenta el objetivo de la investigación.

Para la medición de la transformación digital, se utilizó un cuestionario que fue por autoría propia cuyo objetivo fue identificar el nivel de transformación digital en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022, compuesto por 15 enunciados, dividido en 3 dimensiones: la primera dimensión competitividad tuvo 5 ítems, la segunda dimensión estrategia digital también tuvo 5 ítems y la tercera dimensión cambio cultural tuvo 5 ítems. Con una escala de: Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4; Siempre = 5.

La variable fue medida en tres niveles (baremo):

Bajo (15-35)

Medio (36-55)

Alto (56-75)

Para la medición de la gestión de los servicios públicos, se utilizó un cuestionario que fue por autoría propia cuyo objetivo fue identificar el nivel de gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022, integrado por 15 enunciados, dividido en 3 dimensiones: la primera dimensión gestión municipal de limpieza pública estuvo compuesta por 5 ítems, la segunda dimensión gestión pública de seguridad ciudadana tuvo 5 ítems y la tercera dimensión gestión pública de salubridad también estuvo conformada por 5 ítems. Con una escala de: Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4; Siempre = 5.

La variable fue medida en tres niveles (baremo):

Bajo (15-35)

Medio (36-55)

Alto (56-75)

Validez

Los cuestionarios estuvieron validados por tres profesionales experimentados, quienes tuvieron la responsabilidad de desarrollar el análisis respectivo y verificar la pertinencia y coherencia de los ítems.

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Transformación digital	1	Metodólogo	4.8	Confiable y aplicable
	2	Especialista	4.7	Confiable y aplicable
	3	Especialista	4.8	Confiable y aplicable
Gestión de los servicios públicos	1	Metodólogo	4.8	Confiable y aplicable
	2	Especialista	4.8	Confiable y aplicable
	3	Especialista	4.8	Confiable y aplicable

El resultado evidenció que, respecto al primer instrumento, la validez fue representada por un promedio de 4,76 que al mismo tiempo representa al 95,33% de coincidencia entre los criterios de los expertos; en tanto, en el segundo caso, el promedio fue de 4,8 representando el 96% de concordancia; por lo tanto, se determinó que ambos cuestionarios poseen un alto nivel de validez.

Confiabilidad

Se realizó el cálculo del alfa de Cronbach teniendo en cuenta que el resultado mínimo aceptado debe ser de 0,70 para considerarse como un instrumento confiable (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para determinar la confiabilidad se hizo el cálculo de la prueba del pilotaje, teniendo lo siguiente:

El resultado de confiabilidad de la variable transformación digital fue de 0,977, el mismo que es considerado como significativo y; además, garantiza una validez de criterio y contenido. (Ver anexo)

El resultado de confiabilidad de la variable gestión de los servicios públicos fue de 0,981, la cual es considerada como significativa y; además, garantiza una validez de criterio y contenido. (Ver anexo)

3.5. Procedimientos

Como primer paso del proceso de investigación, se realizó el análisis para establecer la problemática; se realizó la construcción del marco teórico con información relevante obtenida desde fuentes confiables; posterior a ello, se solicitó autorización a la institución para el desarrollo de la investigación, después se realizó el diseño de ambos cuestionarios que tuvieron un proceso de validez y confiabilidad; luego de ello fue aplicado de manera directa a cada participante; una vez recopilada la información, se pasó al análisis estadístico que consistió en el agrupamiento por cada variable y dimensiones y se procesó por cada objetivo establecido; finalmente, se realizó la determinación de cada una de las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

La totalidad de la información recopilada fue realizada a través de la aplicación del instrumento, pasó a ser procesada estadísticamente mediante el uso del SPSS V.25, el mismo que sirvió para utilizar a la estadística descriptiva mediante figuras y tablas estadísticas donde se consignó los intervalos, frecuencias y porcentajes y su respectivo nivel; asimismo, para la comprobación de las hipótesis fue realizada mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, el

resultado fue menor a 0,05, de modo que se eligió al coeficiente Rho de Spearman para determinar la correlación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación estuvo desarrollada teniendo en cuenta los aspectos éticos internacionales, tales como la **autonomía**, toda vez que los participantes fueron libres de participar y se respetaron sus apreciaciones. **Beneficencia**, pues permitió determinar que la investigación es desarrollada para el beneficio de la entidad investigada a través de la solución del problema observado. **No maleficencia**, la investigación ha sido desarrollada sin la intención de perjudicar al objeto de estudio ni las partes involucradas. **Justicia**, permitió extender un trato igualitario y justo de acuerdo con las condiciones y limitaciones físicas.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de transformación digital en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Tabla 1.

Nivel de transformación digital en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	81	30,9 %
Medio	36 – 55	132	50,4 %
Alto	56 - 75	49	18,7 %
Total		262	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Interpretación:

De acuerdo con la figura mostrada, se puede apreciar que, según la percepción de 81 encuestados, el nivel de la transformación digital es bajo con un 30,9%, mientras que 132 usuarios, representando un 50,4% manifestaron que es medio y 49 personas dijeron que era alto, las cuales representan a un 18,7%.

Los resultados obtenidos se deben a que en la institución no existe una adecuada organización en el desarrollo de las actividades municipales y tampoco emplean modernos equipos tecnológicos para atender los trámites de los usuarios.

4.2. Nivel de gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Tabla 2.

Nivel de gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	78	29,8 %
Medio	36 – 55	142	54,2 %
Alto	56 - 75	42	16 %
Total		262	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión de los servicios públicos, es bajo en un 29,8%, porque así lo expresaron 78 personas, es medio en un 54,2%, porque así lo manifestaron 142 usuarios encuestados y es alto en un 16% según la percepción de 42 personas.

Los resultados obtenidos se deben a que los servicios de limpieza municipal que realiza la institución no son eficientes, no existen lugares apropiados para el almacenamiento de los residuos sólidos y no existe un adecuado servicio de seguridad ciudadana desarrollado por la municipalidad.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Transformación digital	,197	262	,000
Gestión de los servicios públicos	,122	262	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se muestra que el Kolmogorov - Smirnov, fue menor a 0.05, de modo que se eligió al coeficiente Rho de Spearman para determinar la correlación.

4.3. Relación entre las dimensiones de la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Tabla 4.

Relación entre la dimensión de competitividad y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

			Competitividad	Gestión de los servicios públicos
Rho de Spearman	Competitividad	Coeficiente de correlación	1,000	,961**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	262	262
	Gestión de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,961**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	262	262

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación positiva muy alta y significativa entre la dimensión de competitividad y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022. Mediante el análisis estadístico del Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,961 y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤

0,01); por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva muy alta y significativa entre la competitividad y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Tabla 5.

Relación entre la dimensión estrategia digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

			Estrategia Digital	Gestión de los servicios públicos
Rho de Spearman	Estrategia Digital	Coeficiente de correlación	1,000	,942**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	262	262
	Gestión de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,942**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	262	262

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación positiva muy alta y significativa entre la dimensión estrategia digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022. Mediante el análisis estadístico del Rho Spearman se alcanzó

un coeficiente de 0,942 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0,01$); por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva muy alta y significativa entre la estrategia digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Tabla 6.

Relación entre la dimensión Cambio cultural y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

		Cambio cultural	Gestión de los servicios públicos
Rho de Spearman	Cambio cultural	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,988**
		N	262
	Gestión de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,988**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	262

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación positiva muy alta y significativa entre el cambio cultural y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022. Mediante el

análisis estadístico del Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,988 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0,01$); por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva muy alta y significativa entre el Cambio cultural y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

4.4. Relación entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Tabla 7.

Relación entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

			Transformación Digital	Gestión de los servicios públicos
Rho de Spearman	Transformación Digital	Coefficiente de correlación	1,000	,984**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	262	262
	Gestión de los servicios públicos	Coefficiente de correlación	,984**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	262	262

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

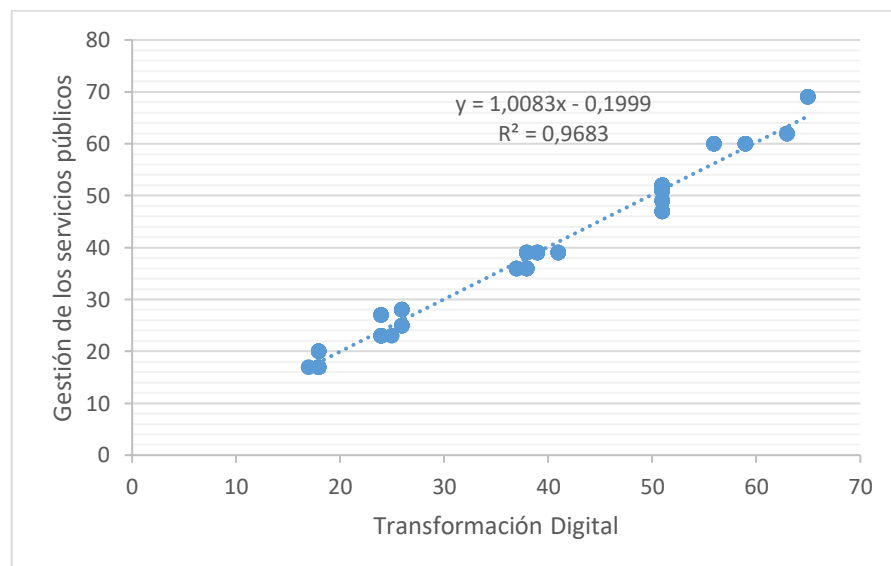
Interpretación:

Se contempla la relación positiva muy alta y significativa entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022. Mediante el análisis estadístico del Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,984 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0,01); por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva muy alta y significativa entre la transformación

digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Figura 1.

Gráfico de dispersión entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, el coeficiente de determinación fue de 0,9683 es decir que el 96,83 % de la transformación digital influye en la gestión de los servicios públicos.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se desarrolla la discusión de los resultados; para ello, se tuvo en cuenta que el nivel de transformación digital es medio en 50,4 %, bajo en 30,9 % y alto en 18,7 %, estos resultados se deben a que en la institución no existe una adecuada organización en el desarrollo de sus actividades municipales y tampoco emplean modernos equipos tecnológicos para atender los trámites de los usuarios. Este resultado coincide con Ramírez (2020), quien concluyó que, uno de los eventos que ha marcado la necesidad de la interacción dentro del campo laboral, fue la pandemia, la cual ha incrementado la necesidad de implementar los recursos tecnológicos digitales dentro de la organización para hacer posible la realización de las actividades sin ningún tipo de interrupciones; sin embargo, se ha identificado un problema resaltante el cual tiene que ver con la falta de implementación de la entidad con los equipos necesarios para permitir el trabajo remoto; por lo tanto, se ha convertido en una necesidad esencial que debe ser resuelta en la brevedad posible para no afectar el desempeño organizacional.

Asimismo, coincide con Área et al. (2020), quienes determinaron que, respecto a la implementación tecnológica, los aspectos geográficos son importantes debido a que estos están estrechamente relacionados con la posibilidad de acceder al recurso más importante que es el Internet para posibilitar la interconexión de manera remota; al mismo tiempo, mejora la posibilidad de entregar un servicio de calidad utilizando las plataformas digitales. Además, se encontró similitud con García y Corell (2020), quienes concluyeron que, tratando de rescatar lo positivo de un evento tan negativo como fue la pandemia, se puede destacar la implementación tecnológica que ha traído consigo por la necesidad de realizar diversas actividades de manera remota para evitar el contacto directo, todo ello ha provocado el aceleramiento de la transformación digital en los diferentes campos, dentro de los cuales el sector educativo ha tenido que adaptarse a esta nueva realidad a través de la implementación de plataformas digitales para posibilitar la continuidad

de los estudios de una amplia cantidad de personas; por lo tanto, todo lo que no se avanzó durante mucho tiempo, en esta etapa se ha conseguido grandes resultados que han potenciado la posibilidad de mejorar los servicios educativos prestados hacia la sociedad.

Además, Pino (2021), determinó que se debe analizar la predisposición de los directivos para hacer posible esta transformación, debido a que la información recopilada permitió determinar que estos se muestran reacios y brindan poco interés para mejorar las actividades y el resultado; además, se estableció que no se utilizan las herramientas necesarias que ayudarán a promover la cultura.

De otro lado, el nivel de gestión de los servicios públicos es medio en 54,2 %, bajo en 29,8 % y alto en 16 %, aquellos resultados obtenidos se deben a que los servicios de limpieza municipal que realiza la institución no son eficientes, no existen lugares apropiados y no existe un adecuado servicio de seguridad ciudadana desarrollado por la municipalidad. Este resultado es congruente con Cayatopa (2022), quien encontró que, la implementación de sistemas digitales dentro de la entidad debe estar debidamente respaldada por las normativas legales vigentes, de modo que se pueda manejar la información de manera eficiente para hacer posible una atención oportuna para aquellas personas víctimas de violencia o de abandono, de modo que esta se convierta en una herramienta indispensable; asimismo, se determinó que las entidades municipales deben integrar procedimientos para designar recursos financieros a la DEMUNA como una estrategia para mejorar sus actividades en respaldo de los derechos.

De igual forma, es similar a lo obtenido por Campos (2021), quien concluyó que, la encuesta realizada a los colaboradores de la entidad permitió conocer que la gran mayoría de ellos considera como positiva e importante el mejoramiento de la planificación de los servicios básicos entregados hacia la población, dentro de los cuales se encuentra la

construcción del relleno sanitario para hacer posible la protección de la salud. Por otro lado, se determinó que la transformación digital permitirá mejorar la calidad debido a que no solamente se reducirá los costos, sino que permitirán que estos sean realizados de manera remota.

Además, existe relación positiva muy alta y significativa entre las dimensiones de la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022, esto es un indicativo que el mejoramiento de cada uno de los indicadores que conforman las dimensiones de la transformación digital permitirá mejorar también las dimensiones de la gestión de los servicios estatales. Esto coincide con Chávez y Villavicencio (2020), quienes concluyeron que, el uso de las herramientas tecnológicas se considera como una solución muy importante que está anexada a la transformación digital que es sumamente necesaria dentro de las diferentes organizaciones; por lo tanto, dentro de la entidad investigada, esta propuesta fue muy bien recibida por los usuarios; sin embargo, se debe resaltar la necesidad de aplicar capacitaciones y otras estrategias de orientación para hacer posible un manejo eficiente de los recursos tecnológicos.

Asimismo, Sosa y Valverde (2020), mencionan que, los medios digitales son un nuevo mecanismo que ha permitido que diversas organizaciones logren efectuar mejores sus planes, debido a que la tecnología hoy en día se ha convertido en una de las fuentes para mejorar la rentabilidad de muchos entes, lo cual han adaptado cambios dentro de su estructura y han logrado tener mayor eficiencia en sus funciones; es por ello, que gracias a la tecnología han surgido una serie de beneficios para los entes, llevando a cabo que puedan mejorar su capacidad para poder obtener resultados que favorezca gran parte el sistema recaudatorio, dado que los aparatos tecnológicos han servido de mucha ayuda para poder realizar los trabajos de manera más fácil y sencilla, siendo esta una de las alternativas de solución para poder reemplazar los esfuerzos humanos y al mismo tiempo eso genere gran

beneficio para el organismo a fin de poder ver en el futuro una buena gestión.

Asimismo, los resultados obtenidos entre las dimensiones de la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022, se relaciona con los resultados de Díaz (2022), quien determinó que, un adecuado proceso de transformación digital hará posible el mejoramiento de las actividades internas dentro de la entidad relacionada con investigación preparatoria de la ciudad de Cajamarca; asimismo, mejorarán los servicios hacia el público usuario haciendo posible la disminución de los costos procesales.

Finalmente, existe relación positiva muy alta y significativa entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022, esto indica que el desarrollo del proceso de transformación digital es muy importante para el mejoramiento de los servicios públicos debido a que permitirá la gestión de las actividades. Esto coincide con Siccha (2021), quien concluyó que, el análisis de la correlación ha permitido vislumbrar un valor catalogado como positivo de nivel alto ($p=0,812$) por lo cual se estableció la importancia de la transformación digital como un elemento indispensable para hacer posible el mejoramiento del gobierno electrónico para incrementar la transparencia en el servicio prestado hacia la ciudadanía; además, se pudo observar que el 81,25% de los encuestados deducen que este recurso es utilizado de manera buena, el 7,5% lo determinan como regular y el 1,25% como mala.

Además, Baladran et al. (2020), hacen referencia que, muchas empresas se han visto afectadas por el mal desarrollo de sus actividades que ejercen, dado a que no tienden a tener un buen sistema de gestión que les permita tener un buen desempeño por parte de sus colaboradores; es por ello que, la mayor parte de los organismos han visto conveniente aplicar equipos tecnológicos dentro de su sistema

para poder realizar las funciones de manera más factible, con el propósito de ver reflejado un trabajo oportuno donde se evidencia el buen manejo de sus recursos por parte del organismo para poder realizar sus actividades de manera transparente; además, es importante que los organismos cuenten con los medios tecnológicos a fin de poder brindar a sus colaboradores un nuevo ambiente que les permita desarrollar sus funciones de modo más eficiente, y de manera que eso genere como resultado el beneficio para el organismo a través de su mecanismo de desarrollo de sus actividades gracias a las buenas gestiones.

También se mencionó a Sánchez (2020), quien sostiene que actualmente vivimos en una era de alto nivel de transformación digital que exige la incorporación de los conocimientos y las herramientas para hacer posible el uso de las nuevas tecnologías e innovaciones que pueden ser integradas al campo organizacional y laboral; dentro de este proceso de cambio, se encuentra la migración de diversos servicios que antes se desarrollaban de manera física o presencial hacia el uso de los sistemas informáticos interconectados a través del Internet para posibilitar que el usuario pueda acceder a ellos desde cualquier lugar.

En cuanto a la autocrítica, los resultados demuestran que mientras exista una mejor transformación digital, mejor será la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio; no obstante, ha existido limitaciones metodológicas sobre todo en cuanto a la muestra, ya que fue amplia y su proceso de recolección de la información fue un poco más de lo previsto; sumado a ello, algunos no quisieron ser partícipes de la investigación; además, se recalca que gran parte de los participantes atribuyeron una repuesta intermedia por desconocimiento de algunas actividades municipales.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva muy alta y significativa entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022, ya que el análisis estadístico del Rho de Spearman fue de 0,984 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0,01$); además, el 96,83 % de la transformación digital influye en la gestión de los servicios públicos.

- 6.2.** El nivel de transformación digital es medio en 50,4 %, debido a que en la institución no existe una adecuada organización en el desarrollo de las actividades municipales y tampoco emplean modernos equipos tecnológicos para atender los trámites de los usuarios.

- 6.3.** El nivel de gestión de los servicios públicos es medio en 54,2 %, debido a que los servicios de limpieza municipal que realiza la institución no son eficientes, no existen lugares apropiados para el almacenamiento de los residuos sólidos y no existe un adecuado servicio de seguridad ciudadana desarrollado por la municipalidad.

- 6.4.** Existe relación positiva muy alta y significativa entre las dimensiones de la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,961, 0,942 y 0,988; y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0,01$); en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al alcalde de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, realizar la incorporación de los procedimientos necesarios que ameriten la transformación digital, con manuales que permitan que los procesos sean digitales y coadyuven a tomar decisiones adecuadas en el menor tiempo para poder ser competitivos y generar un cambio cultural en la provincia e incentivar a que otras instituciones hagan lo mismo.
- 7.2.** Al gerente municipal y demás funcionarios, gestionar mayores presupuestos para la incorporación de los recursos digitales a las actividades institucionales lo que conllevará a la mejoría de la gestión actual con una adecuada planificación y organización tecnológica en todas las áreas.
- 7.3.** Al gerente municipal y demás funcionarios, desarrollar un indicador de medición de la satisfacción del usuario, para mejorar los canales de atención y así evitar largas colas para acceder a los servicios públicos, brindando así una adecuada gestión al usuario e incentivando la participación social; asimismo, realizar retroalimentaciones al personal para poder mejorar la gestión actual.
- 7.4.** Al jefe del área de admisión de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, articular acciones con las demás áreas para poder brindar respuestas inmediatas al usuario y evitar demoras en los trámites, mala calidad de atención, entre otros; así como agilizar los trámites en función a la Ley del Procedimiento Administrativo General.

REFERENCIAS

- Agarwal, R. (2020). *Digital Transformation: A Path to Economic and Societal Value*. Universidad de Maryland – Estados Unidos. DOI: <https://doi.org/10.22430/24223182.1700>
- Área, M., Santana, P., y Sanabria, A. (2020). *La transformación digital de los centros escolares. Obstáculos y resistencias*. Revista Digital Education. DOI: <https://revistes.ub.edu/index.php/der/article/view/30558/pdf>
- Arévalo, M., Cambal, J., y Araque, V. (2020). *Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa inmobiliaria crea en la provincia de pastaza*. Revista investigación operacional. DOI: <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-11.pdf>
- Arguelles, E., y Villavicencia, D. (2018). *An approach to the concept of innovation in public services*. Revista UNAM. DOI: <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.18.64794>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download
- Arnáez, V. (2018). *The cooperative alternative in the provision of sustainable public services*. Universidad de Deusto – España. DOI: <http://dx.doi.org/10.18543/baidc-52-2018pp123-135>
- Ávila, M., y Morales, M. (2019). *Innovación de proceso y de gestión en un sistema de gestión de la calidad para una industria de servicios*. Revista chilena de economía y sociedad. DOI: <https://rches.utem.cl/wp-content/uploads/sites/8/2019/07/revista-CHES-vol13-n1-2019-Avila-Alfonso.pdf>
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Ilumino. [https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigación cuantitativa.pdf? sequence=1&isAllowed=y](https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigación%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. (3ra ed.). Grupo Editorial Patria.
https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria
- Baladrón, A., Correyero, B., y Manchado, B. (2020). *Digital transformation of university teaching in communication during the COVID-19 emergency in Spain: an approach from students' perspective*. Universidad Rey Juan Carlos – España. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7625682>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Pearson. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bozkurt, A. y Sharma, R. (2022). *Digital Transformation and the Way We (Mis)Interpret Technology*. Asian Journal of Distance Education. DOI: 10.5281/zenodo.6362290
- Cabano, S., Cortez, F., Contreras, F., y Vargas, V. (2020). *Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile*. Revista Información Tecnológica. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200103>
- Cacho, S., y Lázaro, J. (2022). *Digital transformation of network marketing, multilevel and direct sales businesses*. IPADE Business School – México. DOI: <https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2018v18n2.01>
- Campos, W. (2021). *Gestión estratégica en la implementación de un relleno sanitario en la provincia de Chota - Cajamarca. 2019-2020*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54737/Campos_VW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, D., Velásquez, T., y Castro, H. (2018). *Integración de seguridad y gestión de servicios en el gobierno de las tecnologías de la información*. Revista colombiana de tecnologías avanzadas. DOI:

<https://ojs.unipamplona.edu.co/ojsviceinves/index.php/rcta/article/view/108/98>

Castro, M., y Barco, J. (2020). *Public services and foreign investment in Spain (1850-1936): water and gas companies*. Revista Histórica Unosinos. DOI: <https://doi.org/10.413/hist.2020.242.05>

Cayatopa, L. (2022). *Carabayllo: Transformación digital en la apertura de expedientes de la Demuna, con énfasis en los casos de riesgo de desprotección*. Universidad Católica – Perú. <http://revista.enap.edu.pe/article/view/4850/5355>

Chávez, J., y Villavicencio, P. (2020). *Diseño de una solución tecnológica, aplicando transformación digital en la PYME TECH4ALLPERU S.A.C. - Lima - Perú - 2020*. Universidad nacional Hermilio Valdizan. DOI: <https://rii.revistadeingenieriaeinnovacion-fiis-unheval.com/ojs/index.php/rii/article/view/16/16>

Chen, N. y Yang, S. (2022). Executive Stock Ownership and Enterprise Digital Transformation: Interest Convergence or Trench Defense. *Discrete Dynamics in Nature & Society*. DOI: <https://doi.org/10.1155/2022/2956758>

Chinkes, E. y Julien, D. (2019). *Higher education institutions and their role in the Digital Age. The digital transformation of the university: transformed or transforming?* Universitaria Interamericana – Canadá. DOI: <https://revistas.intec.edu.do/index.php/ciened/article/view/1449/2000>

Choong, O., Seow, N., Ismail, M., The Hong, J., y Tan Sin, P. (2022). *The Mediating Effect of Digital Transformation Extent on the Relationship between Managerial Proactiveness and Business Resilience: Government Intervention as a Moderator*. *Global Business & Management Research*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=116e4542-a400-483e-8356-8158e0fb662a%40redis>

Colchero, M., Gómez, R., y Bautista, S. (2019). *Caracterización de la “cascada de atención” en servicios públicos en México en localidades de menos*

de 100 000 habitantes. Salud pública de México. DOI:
<https://www.scielosp.org/pdf/spm/2019.v61n6/734-741/es>

Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. 12.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Cortes, M., y Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación* (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen.
http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Crișan, E. y Stanca, L. (2021). *The digital transformation of management consulting companies: a qualitative comparative analysis of Romanian industry*. Information Systems and e-Business Management. DOI:
<https://doi.org/10.1007/s10257-021-00536-1>

Cunill, N. (2018). *Human rights in the weakest links: the public services. An approach to its measurement*. Contemporáneos: Educación, Política y Valores. DOI:
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/25/494>

Del Castillo, I., Pajares, C., Cabrera, C. y Díaz, S. (2022). Modelo Emergente de Transformación Digital para Estrategias de Enseñanza para el Logro de Aprendizajes Significativos en Educación 4.0. (artículo científico) *Smart Innovation, Systems and Technologies*. DOI: 10.1007/978-3-031-04435-9_31

Díaz, J. (2022). *Transformación digital para eficiencia administrativa en una entidad de investigación preparatoria, Cajamarca*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94155/D%3f%adaz_LJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Domínguez, J. (2019). *The unequal access of rural youth to public services: the need to promote education in empty Spain*. Universidad de Salamanca – España. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7375365>
- García, F., y Corell, A. (2020). *The CoVId-19: the enzyme of the digital transformation of teaching or the reflection of a methodological and competence crisis in higher education? Universidad de Salamanca – España*. DOI: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/144140/7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gökalp, E. y Martínez, V. (2022). *Digital transformation maturity assessment: development of the digital transformation capability maturity model*. International Journal of Production Research. DOI: 10.1080/00207543.2021.1991020
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ionescu, A., Turnea, E., Bedule, M., Clipa, A., Clipa, C. y Roth, S. (2022). *The impact of innovation framework conditions on corporate digital technology integration: institutions as facilitators for sustainable digital transformation*. Journal of Business Economics and Management. DOI: <https://doi.org/10.3846/jbem.2022.17039>
- Khams, A. (2022). *The Impact of Digital Transformation on Staffing Strategy in Banking Sector: A Case Study of Egypt*. Review of International Comparative Management. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=8e81a4ac-75a6-44bf-b5b3-ea04be10047f%40redis>
- Kowalska, M. (2018). *Management of Public Services in the Field of Transport - Assessment of the Functioning of the Communication Company*. *Przedsiębiorczość i Zarządzanie: Financial, Accounting and Economic Aspects of Contemporary Management*. <http://piz.san.edu.pl/docs/e-XIX-1-1.pdf>

- López, A., González, T. y de Pablos, J. (2022). *Key factors in the educational digital transformation of educational organizations*. Profesorado: Revista de Curriculum y Formación del Profesorado. DOI: 10.30827/profesorado.v26i2.21222
- Martínez, D., Gonzales, A., Gonzales, A., y Cazanave, J. (2020). *Integración de la gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos*. Ingeniería industrial. DOI: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362020000200005&script=sci_arttext&tlng=pt
- Menéndez, E. (2020). *El contrato de servicios con prestaciones directas a la ciudadanía como modalidad de gestión indirecta de servicios públicos*. Universidad de Oviedo – España. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7516101>
- Mokgohloa, K., Kanakana, M., Maladzi, R. y Xaba, S. (2022). *A system dynamics approach to postal digital transformation dynamics: a causal loop diagram (cl) perspective*. South African Journal of Industrial Engineering. DOI: 10.7166/33-4-2592
- Muñoz, D., Morillas, A., y Núñez, M. (2019). *Corporate culture: keys to the lever for true digital transformation*. Universidad de Valladolid – España. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6972158>
- Niyawanont, N. (2022). *Structural Equation Modelling of Digital Transformation Process of Thailand Agriculture & Food Industry*. Journal of Technology Management & Innovation. DOI: <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=079f6dae-29fc-45d7-ae11-b76bfda248ff%40redis>
- Norma técnica para la gestión de la calidad del servicio. (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1585230/4.%20Manual%20amigable%20de%20la%20NT%20de%20Calidad.pdf>

- Palomo, R., Fernández, Y. y Gutiérrez, M. (2018). *Cooperative banking and digital transformation: towards a new relationship model with members and clients*. Universidad CEU San Pablo – España. DOI: <https://doi.org/10.5209/REVE.62490>
- Pan, J., Lin, J. y Wang, S. (2022). *A delphi-based index system for digital transformation capability of retailers*. Journal of Business Economics and Management. DOI: <https://doi.org/10.3846/jbem.2022.17441>
- Pino, F. (2021). *Transformación digital y museos sin fronteras. Una evaluación de siete museos de la ciudad de Lima en tiempos de pandemia*. Revista de investigaciones ULCB. DOI: <https://revistas.ulcb.edu.pe/index.php/REVISTAULCB/article/view/198/385>.
- Ramírez, M. (2020). *Transformación digital en las Universidades: Proceso en épocas de COVID 19*. Universidad Autónoma de Baja California, Tijuana – México. DOI: https://media.proquest.com/media/hms/PFT/1/4BNMI?_s=6JZW%2FqdwD5R%2BHwq47B1D74J9Y1Y%3D
- Ruiz, F., y Rojas, F. (2019). *Empirical analysis of digital transformation in organizations*. Adaptango – España. DOI: <http://uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/443/334>
- Salvador, Y., Llanes, M., y Suarez, M. (2020). *Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales*. Revista Avances. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925389>
- Sánchez, A. (2020). *A history of hr and its digital transformation: from fordism to talentism & happiness management*. Universidad Rey Juan Carlos – España. DOI: <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n3/1132-6255-medtra-29-03-198.pdf>
- Sánchez, I., Sánchez, J., y Pinedo, A. (2020). *Competencias gerenciales. Factor de éxito en empresas de servicios públicos*. Revista Saber, Ciencia y Libertad. DOI: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/6716/6042>

- Siccha, J. (2021). *Transformación digital y sus estrategias en el gobierno regional de Cajamarca, desde la percepción del asociado, año 2020*. (tesis de maestría) Universidad Cesa Vallejo. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72810/Siccha_NJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sosa, M., y Valverde, J. (2020). *Teacher profiles in a context of digital transformation at school*. Universidad de Extremadura – España. DOI:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7458636>
- Sparrow, B. (2020). *La transformación digital y servicios públicos en el Perú*.
<https://tucontribuyes.com/wp-content/uploads/2020/12/transformacion-digital-y-servicios-publicos.pdf>
- Tóth, T., Virágh, R., Hallová, M., Stuchlý, P. y Hennyeyová, K. (2022). *Digital Competence of Digital Native Students as Prerequisite for Digital Transformation of Education*. International Journal of Emerging Technologies in Learning. DOI: 10.3991/ijet.v17i16.31791
- Tudose, E. (2020). *Using Benchmarking for Enhancing Management of Public Services. Comparative Case Studies -- UK, Sweden, and Romania*. Review of International Comparative Management .
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=69c19059-ff2e-4141-926a-4d87e2163ba5%40redis>
- Valero, J., y Cerdá, J. (2020). *Transparency, access, and re-use of information in the context of public sector digital transformation: lessons and challenges in the age of COVID-19*. Universidad de Murcia – España. DOI:
<https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/5705/3979>
- Zharkeshova, A., Kirdasinova, K., Amalbekova, G., Bekmukhametova, A., Byltayeva, N. Y Tauassarova, A. (2017). *Development and Management of Public Services in Kazakhstan*. International Journal of Economic Perspectives.
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=ec282aaf-a729-4783-992e-dbea1f813972%40redis>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

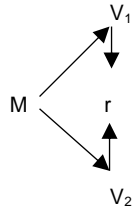
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Transformación digital	Busca convertir las ideologías, pensamientos y acciones de las personas, debido a que no sólo es innovar en tecnología, sino sacarle el máximo provecho a las innovaciones y oportunidades que facilita la era digital. (Sparrow, 2020)	La transformación digital se medirá a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio. - Habilidad - Productividad 	Ordinal
			Estrategia Digital	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Flexibilidad 	
			Cambio Cultural	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología - Cultura - Motivación 	
Gestión de los servicios públicos	Es la mejora de la calidad de prestación de bienes y servicios a las personas, lo que implica diseñarlos y producirlos sobre la base del conocimiento de sus necesidades y expectativas; considerando, los canales de atención disponibles, los estándares de calidad de servicio aplicables, el uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas. (Norma técnica para la GCS, 2019)	La gestión de los servicios públicos se medirá a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Gestión Municipal de Limpieza Pública	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza - Residuos solidos - Accesorios de protección 	Ordinal
			Gestión Pública de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Policía comunitaria - Vigilancia vecinal 	
			Gestión Pública de Salubridad	<ul style="list-style-type: none"> - Salud pública. - Higiene corporal - Atención medica - Participación social - Gestión financiera 	

Matriz de consistencia

Transformación digital y gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de transformación digital en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de transformación digital en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H_i: Existe relación entre la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H₁: El nivel de transformación digital en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022, es alto.</p> <p>H₂: El nivel de gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022, es alto.</p> <p>H₃: Existe la relación entre las dimensiones de la transformación digital y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>
<p style="text-align: center;">Diseño de investigación</p>	<p style="text-align: center;">Población y muestra</p>	<p style="text-align: center;">Variables y dimensiones</p>	

Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal



Donde:

M = Muestra

V1= Transformación Digital

V2= Gestión de los servicios públicos

r = Relación entre variables

Población: Estuvo conformado por 820 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Muestra: fue de 262 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022.

Variables	Dimensiones
Transformación Digital	Competitividad.
	Estrategia digital.
	Cambio Cultural.
Gestión de los servicios públicos	Gestión Municipal de Limpieza Pública
	Gestión Pública de Seguridad Ciudadana
	Gestión Pública de Salubridad

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Datos generales:

Cuestionario 1

Fecha de recolección:/...../.....

Instrucciones:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la Transformación digital para el desarrollo de una investigación científica. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Competitividad						
1	¿Considera adecuado el servicio brindado por la municipalidad?					
2	¿Considera apropiado el tiempo en el servicio recibido?					
3	¿El personal de la municipalidad tiene iniciativa de sus habilidades en todo el proceso de su atención?					
4	¿Considera que el personal es hábil en el proceso de atención?					
5	¿El personal de la municipalidad se encuentra capacitado para ofrecer servicios en línea?					

Estrategia Digital						
6	¿La planificación de las actividades municipales son las adecuadas?					
7	¿Considera que existe una adecuada organización en el desarrollo de las actividades municipales?					
8	¿Usted estima oportuna la intervención municipal en asuntos sociales?					
9	¿El personal municipal es flexible en los tramites ciudadanos?					
10	¿El personal municipal lo apoya en la solución de algunos inconvenientes?					
Cambio Cultural						
11	¿La tecnología que utiliza la municipalidad es la adecuada?					
12	¿Los equipos que utiliza la municipalidad son modernos?					
13	¿Usted considera oportuna la cultura que trasmite los colaboradores municipales?					
14	¿Las actividades municipales de sensibilización hacia la población son las adecuadas?					
15	¿El nivel de motivación del personal a la hora de ser atendido es el adecuado?					

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Datos generales:

Cuestionario 2

Fecha de recolección:/...../.....

Instrucciones:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la Gestión de los servicios públicos para el desarrollo de una investigación científica. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Gestión Municipal de Limpieza Pública						
1	¿Los servicios de limpieza municipal que realiza la institución son los apropiados?					
2	¿Usted considera que los parques se mantienen limpios?					
3	¿Considera que existe lugares apropiados para el almacenamiento de los residuos sólidos?					
4	¿La municipalidad lo involucra en la gestión de los residuos sólidos como ciudadano?					
5	¿El personal de limpieza cuenta con sus accesorios de protección?					
Gestión Pública de Seguridad Ciudadana						

6	¿El servicio de seguridad ciudadana desarrollado por la municipalidad es el adecuado?					
7	¿Las actividades del serenazgo han disminuido los índices de inseguridad?					
8	¿Usted considera adecuado los servicios de la policía municipal?					
9	¿La vigilancia vecinal ayuda a reducir los índices de inseguridad?					
10	¿La municipalidad brinda soporte logístico a las juntas vecinales para la reducción de la inseguridad?					
Gestión Pública de Salubridad						
11	¿Usted considera adecuada la salud pública de la ciudad?					
12	¿Considera higiénico las calles adyacentes a los mercados municipales?					
13	¿Las atenciones médicas por parte de la municipalidad son las adecuadas?					
14	¿Usted considera adecuada la participación ciudadana en actividades municipales?					
15	¿Las rendiciones de la gestión financiera municipal son oportunas?					

Validación de los instrumentos de investigación



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales José Manuel
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
Instrumento de evaluación : Cuestionario de transformación digital
Autor (s) del instrumento (s): Br. Garcia Rojas, Hildebrant

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: Transformación digital				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: Transformación digital				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: Transformación digital					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
PUNTAJE TOTAL						48

(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 válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 27 de octubre de 2022



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Córdova Calle, Elia Anacely
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de transformación digital
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Garcia Rojas, Hildebrant

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: Transformación digital					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: Transformación digital					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: Transformación digital					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	
PUNTAJE TOTAL						47

(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 válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 24 de octubre de 2022



Dra. Elia A. Córdova Calle
 CERSM N° 218
 DNI: 46883462

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Beteta Bartra, Bessy Elena
 Institución donde labora : Bessy Beteta Soluciones
 Especialidad : Magíster en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de transformación digital
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Garcia Rojas, Hildebrant

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: Transformación digital					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: Transformación digital				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: Transformación digital					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
PUNTAJE TOTAL						48


(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 válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 25 de octubre de 2022



Mg. CPCC. Bessy Elena Beteta Bartra
 CCPSM COD.MAT N° 19-620

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión de los servicios públicos
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Garcia Rojas, Hildebrant

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: Gestión de los servicios públicos				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: Gestión de los servicios públicos					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: Gestión de los servicios públicos					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	
PUNTAJE TOTAL						48

(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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 27 de octubre de 2022



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Córdova Calle, Elia Anacely
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión de los servicios públicos
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Garcia Rojas, Hildebrant

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: Gestión de los servicios públicos				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: Gestión de los servicios públicos					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: Gestión de los servicios públicos					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
PUNTAJE TOTAL						48

(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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 24 de octubre de 2022



Dra. Elia A. Córdova Calle
CERSM N° 218
 DNI: 46883462

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Beteta Bartra, Bessy Elena
 Institución donde labora : Bessy Beteta Soluciones
 Especialidad : Magíster en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión de los servicios públicos
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Garcia Rojas, Hildebrant

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: Gestión de los servicios públicos				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: Gestión de los servicios públicos					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: Gestión de los servicios públicos				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
PUNTAJE TOTAL						48

(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)


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 25 de octubre de 2022



Mg. CPCC. Bessy Elena Beteta Bartra
 CCPSM COD.MAT Nº 19-620

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad de transformación digital

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

Análisis de confiabilidad de gestión de los servicios públicos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	15

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO

Av. San Ignacio Nro. 101 – San Ignacio – San Ignacio – Cajamarca

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

EL QUE SUSCRIBE EN REPRESENTACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN IGNACIO:

Hace constar que, el estudiante del programa académico de maestría en Gestión Pública – UCV, Filial Tarapoto, **HILDEBRANT GARCIA ROJAS**, identificado con **DNI N° 45942219**, se encuentra autorizado para realizar la investigación de su tesis titulada **“Transformación digital y gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022”**.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere conveniente.

San Ignacio, 15 de noviembre de 2022.



RONALD GARCIA BURE
ALCALDE

RONALD GARCIA BURE
ALCALDE PROVINCIAL

Base de datos estadísticos

Variable 1: Transformación digital

N.º	p1	p2	p3	p4	p5	sub total	p6	p7	p8	p9	p10	sub total	p11	p12	p13	p14	p15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
33	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
34	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
35	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
36	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
37	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
39	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
40	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
41	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
42	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
43	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
44	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
45	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
46	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
47	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
48	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
49	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
50	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
51	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
52	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
53	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
54	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
55	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
56	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
57	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
58	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18

59	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
60	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
61	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
62	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
63	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
64	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
65	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
66	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
67	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
68	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
69	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
70	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
71	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
72	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
73	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
74	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
75	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
76	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
77	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
78	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
79	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
80	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
81	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
82	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
83	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
84	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
85	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
86	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
87	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
88	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
89	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
90	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
91	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
92	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
93	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
94	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
95	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
96	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
97	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
98	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
99	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
100	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
101	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
102	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
103	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
104	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
105	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
106	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
107	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
108	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
109	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
110	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
111	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
112	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
113	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
114	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
115	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
116	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
117	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
118	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
119	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
120	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
121	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
122	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51

123	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	5	18	
124	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
125	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
126	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
127	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
128	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
129	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
130	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
131	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
132	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
133	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
134	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
135	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
136	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
137	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
138	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
139	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
140	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
141	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
142	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
143	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
144	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
145	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
146	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
147	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
148	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
149	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
150	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
151	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
152	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
153	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
154	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
155	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
156	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
157	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
158	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
159	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
160	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
161	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
162	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
163	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
164	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
165	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
166	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
167	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
168	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
169	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
170	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
171	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
172	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
173	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
174	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
175	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
176	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
177	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
178	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
179	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
180	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
181	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
182	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
183	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
184	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
185	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
186	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26

187	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	59
188	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	39
189	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	56
190	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	65
191	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	63
192	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	41
193	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	37
194	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	51
195	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	26
196	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	38
197	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	51
198	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	18
199	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	24
200	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	51
201	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	38
202	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	51
203	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	18
204	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	24
205	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	51
206	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	26
207	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	59
208	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	39
209	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	56
210	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	65
211	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	63
212	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	41
213	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	37
214	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	51
215	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	26
216	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	38
217	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	51
218	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	18
219	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	24
220	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	51
221	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	38
222	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	51
223	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	18
224	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	24
225	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	51
226	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	26
227	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	59
228	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	39
229	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	56
230	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	65
231	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	63
232	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	41
233	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	37
234	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	51
235	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	26
236	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	38
237	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	51
238	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	18
239	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	24
240	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	51
241	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	2	2	3	3	3	39
242	4	3	3	4	3	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	4	51
243	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	2	1	1	1	1	17
244	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	2	25
245	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	4	18	3	3	4	4	3	51
246	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	26
247	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	63
248	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	41
249	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	37
250	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	51

251	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
252	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
253	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
254	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
255	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
256	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
257	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	2	2	3	3	3	13	39
258	4	3	3	4	3	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	4	17	51
259	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	2	1	1	1	1	6	17
260	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	25
261	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	4	18	3	3	4	4	3	17	51
262	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	26

Variable 2: Gestión de los servicios públicos

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	sub total	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	sub total	TOTAL
1	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
2	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
3	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
4	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
5	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
6	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
8	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
9	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
10	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
12	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
14	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
15	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
16	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
18	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
19	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
21	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
22	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
23	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
24	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
25	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
26	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
28	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
29	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
30	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
31	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
32	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
33	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
34	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
35	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
36	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
37	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
38	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
39	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
40	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
41	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
42	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
43	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
44	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
45	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
46	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25

47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
48	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
49	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
50	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
51	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
52	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
53	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
54	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
55	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
56	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
57	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
58	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
59	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
60	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
61	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
62	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
63	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
64	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
65	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
66	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
68	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
69	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
70	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
71	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
72	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
73	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
74	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
75	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
76	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
77	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
78	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
79	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
80	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
81	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
82	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
83	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
84	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
85	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
86	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
88	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
89	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
90	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
91	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
92	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
93	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
94	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
95	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
96	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
97	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
98	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
99	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
100	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
101	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
102	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
103	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
104	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
105	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
106	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
108	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
109	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
110	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69

111	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
112	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
113	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
114	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
115	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
116	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
117	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
118	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
119	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
120	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
121	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
122	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
123	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
124	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
125	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
126	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
127	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
128	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
129	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
130	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
131	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
132	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
133	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
134	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
135	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
136	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
137	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
138	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
139	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
140	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
141	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
142	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
143	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
144	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
145	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
146	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
147	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
148	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
149	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
150	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
151	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
152	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
153	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
154	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
155	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
156	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
157	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
158	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
159	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
160	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
161	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
162	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
163	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
164	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
165	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
166	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
167	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
168	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
169	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
170	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
171	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
172	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
173	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
174	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52

175	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
176	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
177	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
178	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
179	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
180	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
181	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
182	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
183	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
184	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
185	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
186	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
187	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
188	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
189	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
190	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
191	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
192	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
193	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
194	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
195	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
196	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
197	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
198	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
199	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
200	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
201	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
202	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
203	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
204	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
205	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
206	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
207	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
208	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
209	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
210	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
211	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
212	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
213	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
214	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
215	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
216	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
217	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
218	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
219	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
220	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
221	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
222	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
223	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
224	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
225	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
226	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
227	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
228	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
229	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
230	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
231	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
232	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
233	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
234	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
235	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
236	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
237	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
238	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20

239	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
240	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
241	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
242	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
243	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
244	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
245	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
246	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
247	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
248	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
249	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
250	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
251	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
252	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
253	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
254	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
255	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
256	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
257	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
258	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
259	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
260	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
261	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
262	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20148261572
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
RONALD GARCIA BURE	DNI: 27858745

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (¹), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Transformación digital y gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Hildebrant Garcia Rojas	DNI: 45942219

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: San Ignacio, 15 de noviembre de 2022.


RONALD GARCIA BURE
ALCALDE

RONALD GARCIA BURE
ALCALDE PROVINCIAL

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Transformación digital y gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022", cuyo autor es GARCIA ROJAS HILDEBRANT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 07 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 06-01-2023 22:19:43

Código documento Trilce: TRI - 0478014