



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de

Abancay, Región Apurímac, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Pinares Quino, Juan Percy (orcid.org/0000-0003-4583-8248)

ASESOR:

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

COASESOR:

Dr. Farfán Zapata, Wilmer (orcid.org/0000-0003-0648-5881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización de Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por guiar mi camino y estar siempre presente en todos los momentos de mi vida y ser mi guía de todos mis pasos.

Agradecimiento

A mis padres, por brindarme su apoyo en todo el proceso de enseñanza y también agradezco al Dr. Emil Renato Beraun Beraun por sus excelentes enseñanzas metodológicas y a mis compañeros (as) de la maestría por su valiosa aportación profesional durante los ciclos de estudio.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	24
III. METODOLOGÍA	82
3.1 Tipo y diseño de investigación	82
3.2 Variables y operacionalización	84
3.3 Población, muestra y muestreo	89
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	90
3.5 Procedimientos	94
3.6 Método de análisis de datos	95
3.7 Aspectos éticos	95
IV. RESULTADOS	96
V. DISCUSIÓN	110
VI CONCLUSIONES	119
VII. RECOMENDACIONES	122
REFERENCIAS	124
ANEXOS	137

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización: Gobierno electrónico	86
Tabla 2 Operacionalización: Gestión administrativa	88
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	92
Tabla 4 Criterio de Alpha de Cronbach	93
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la Variable 1: “Gobierno Electrónico”	96
Tabla 6 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 1: “Gobierno Electrónico”	97
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la Variable 2 “Gestión Administrativa”	99
Tabla 8 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2: “Gestión Administrativa”	100
Tabla 9 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	102
Tabla 10 Contraste de la hipótesis general	104
Tabla 11 Contraste de la hipótesis específica 1	105
Tabla 12 Contraste de la hipótesis específica 2	106
Tabla 13 Contraste de la hipótesis específica 3	107
Tabla 14 Contraste de la hipótesis específica 4	108
Tabla 15 Contraste de la hipótesis específica 5	109

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022, en cuanto a la metodología, la investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel correlacional, diseño no experimental transeccional correlacional, con una muestra total de 381 personas para el cual se aplicó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple entre ciudadanos y funcionarios municipales, la técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento el cuestionario tipo escala Likert el cual fue evaluado para su confiabilidad con el índice de alfa de Cronbach obteniendo los resultados de 0,965 para la variable gobierno electrónico y 0,956 para la variable gestión administrativa, la investigación concluyó que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables, para ello se aplicó el índice de correlación de Rho de Spearman obteniendo un valor de 0,890, asimismo, se destacó que la dimensión de participación democrática de la variable gobierno electrónico es la que presenta mayor correlación con la variable gestión administrativa, en tal sentido se desprende que a mayor implementación de un gobierno electrónico, mayor es el desempeño de la gestión administrativa o viceversa.

Palabras clave: gobierno, electrónico, gestión, administración.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Electronic government and administrative management in the District Municipality of Abancay, Apurímac Region, 2022, had as a general objective to determine the relationship that exists between electronic government and administrative management in the District Municipality of Abancay, Apurímac Region, 2022, in terms of methodology, the research is quantitative approach, applied type, correlational level, correlational transectional non-experimental design, with a total sample of 381 people for which simple random type probabilistic sampling was applied among citizens and municipal officials, the technique used was the survey, the instrument the Likert scale questionnaire which was evaluated for its reliability with the Cronbach's alpha index obtaining the results of 0.965 for the electronic government variable and 0.956 for the administrative management variable, the study concluded that there is a considerable positive correlation between both variables, for this the Spearman's Rho correlation index was applied, obtaining a value of 0.890, in addition, it was highlighted that the dimension of democratic participation of the electronic government variable is the one with the highest correlation with the administrative management variable, in this sense it follows that the greater the implementation of an electronic government, the greater the performance of administrative management or vice versa.

Keywords: government, electronic, management, administration.

I. INTRODUCCIÓN

En las recientes décadas las Tecnologías de la información y comunicación (TICs) han impulsado transformaciones societales en todo el mundo, sobre todo con la revolución del internet, la web, las redes sociales, etc. y el nuevo panorama de globalización han generado cambios no solo en la forma de comunicarnos o la interacción social, sino también efectos en las formas de organización social, es decir, la política, dicho efecto ha impactado en la forma de gobierno y el cual se ha visto obligado a replantear los mecanismos de administración, organización, comunicación y provisión de servicios públicos, en ese sentido las TICs han influenciado transversalmente todas las fases del gobierno y la administración el cual presuponen ventajas como la eficiencia, transparencia, productividad, un mejor costo beneficio y sobre todo una mayor participación ciudadana que tiene a su disposición los instrumentos del gobierno electrónico para la mejora de la administración local, siendo actor principal de los nuevos cambios que experimentan los gobiernos en el siglo XXI.

La sociedad moderna se organiza sobre la base de una división social del trabajo, el cual intenta no presentar su división y sus contradicciones internas, por otra parte, el progreso de la democracia ha permitido que las mayorías alcancen el poder y puedan ser actores que puedan transformar todo tipo de estructuras injustas, con el avance de las TICs se han instaurado una serie de cambios en las estructuras de todas las sociedades el mundo, alterando las estructuras clásicas de capital, trabajo, los procesos de producción, la movilidad personal y comunitaria, asimismo, la tecnología ha logrado involucrarse en diversos campos como educación y salud, deportes, religión y política, etc., tanto en el plano interno como externo (Rover, 2008). El desarrollo tecnológico ha alcanzado una cobertura global, unido a un léxico técnico y un lenguaje utilizado en el ámbito de la información moderna, dichas herramientas cambian la percepción del hombre común para discernir y comprender las actividades de su vida cotidiana, cuando se tiene que presentar documentos en el ámbito estatal, a menudo son incapaces de

producir estos documentos, como resultado, se enfrentan a esperas largas, burocratización, multas, cargos desproporcionados, corrupción, etc., dichos problema presentan un reto al nuevo esquema de gobierno electrónico que busca superar dichos problemas.

El establecimiento del gobierno electrónico es una tendencia global que se ha instaurado en todo el mundo producto del desarrollo de las TICs, la globalización y de una economía interdependiente, elementos que necesitan de un Estado moderno y de una administración informatizada basados en principios de eficiencia productividad transparencia y participación, frente a los cambios societales, tecnológicos a escala global, la gestión administrativa adopta las TICs como instrumentos de gestión para mejorar su desempeño en la instituciones, quebrando paradigmas negativos y estableciendo un trabajo más eficiente con conectividad, digitalización, informatización, transparencia y seguridad en las plataformas electrónicas el cual tiene como propósito fortalecer los servicios públicos y los niveles de capacidad del Estado (Flores, 2021).

El gobierno electrónico ofrece beneficios y oportunidades muy importantes a todos los ciudadanos, mejora las prestaciones gubernamentales al capacitar a los funcionarios públicos en la preparación electrónica y ofrece nuevas tecnologías que permiten tener conexión en tiempo real, de tal forma que los ciudadanos pueden acceder a todos los servicios, de igual forma ciudadanos, empresas y países pueden interactuar sin la intermediación de otros actores, el cual permite que funcionarios puedan utilizar medios electrónicos para realizar su trabajo de manera fácil, eficaz y eficiente retribuyéndose toda la comunidad entera con dichas tecnologías (Spirakis et al., 2010).

El gobierno electrónico no solo comprende la adopción y uso de medios tecnológicos de manera mecánica, si no por el contrario, su utilización debe ser un aliciente de aplicación en todo el panorama general de la administración nacional y todas sus dependencias, transformando así el carácter de la misma gestión procedimientos y

servicios que brinda a los usuarios, por otra parte, si la dirigencia política y los gestores no comprenden que dichas herramientas tienen como propósito impulsar un cambio en las relaciones entre Estado y ciudadanía, dichos medios no podrán tener impacto en los procesos de democratización a través de la tecnología. Por otra parte, los procesos de aplicabilidad son heterogéneos y en contextos locales, poseen características propias, pero también cuentan otros factores como el nivel de dotación de la infraestructura política, la organización social y sobre todo la voluntad política de mejorar el estado real de la administración (Diéguez et al., 2015).

El gobierno electrónico ha creado una relación directa entre los ciudadanos y los proveedores de servicios públicos en mayor medida que antes, lo que ha ejercido presión sobre el papel tradicional de los políticos como intermediarios entre el gobierno y los gobernados. Entre el gobierno y los gobernados. El desarrollo de la web y los navegadores de internet en el campo del comercio y la economía en la década de 1990 se convirtieron en factores que impulsaron cambios en la política, las instituciones y la democracia, asimismo, el ciberespacio se convirtió en la plataforma de la opinión pública digital, aumentando los niveles de participación en la política democrática, transformando a los ciudadanos en actores activos de la información y comunicación, convirtiéndose la computadora en un instrumento de libertad y libre de expresión de los ciudadanos, fue periodo también del surgimiento de los activistas políticos, o "internautas", que utilizaban el correo electrónico, los grupos de noticias y las páginas web para formar nuevos grupos políticos y agrupaciones de intereses comunes, es decir, la tecnología en manos de la ciudadanía se convertía en herramientas de libertad que desafiaban el poder político dominante (Margolis, 2007).

La categoría de gobierno electrónico viene desarrollándose desde hace varios años y se identifican como puntos claves para lograr una gestión inteligente, moderna y efectiva en los estados, el gobierno electrónico es una tendencia progresista en cuanto refleja contenidos filosóficos, unidos a principios positivos y éticos que buscan el bien

común de la ciudadanía, todo esto en una época posmoderna caracterizada por los pluralismos, las múltiples lecturas y la cooperación. Una tendencia en América latina es pensar en un gobierno como sistema autoritario caracterizado por el oligarca o el tirano, en el tiempo de lo posmoderno, en verdad, se denotan espacios paralelos que coexisten y encuentran su legitimidad junto a las necesidades de un ser humano que vive en una sociedad envuelta en la dimensión tecnología. He aquí que el potencial del gobierno electrónico en fortalecer la democracia y la capacidad de moverse en una sociedad de la información que no debe ser prerrogativa solo de unos pocos elegidos o de pocas castas, asimismo, el gobierno electrónico debe estar al servicio del hombre para facilitar su bienestar y toda su comunidad (Honores, 2021).

La confianza pública en el gobierno ha disminuido en las últimas décadas el cual es un problema en todas las democracias moderna y plantea serios desafíos para los políticos, administradores públicos y ciudadanos, ya que significa una pérdida de confianza pública en el comportamiento político y administrativo y una insatisfacción con los servicios públicos, asimismo, se ha incrementado la brecha entre las expectativas de la ciudadanía en relación al gobierno de turno, la economía, los medios informativos, los escándalos políticos, los cambios en el capital social, cultura, los problemas de corrupción etc., la brecha de información entre el público y el gobierno parece ser uno de los principales que llevan a un deterioro de la confianza pública en el gobierno, frente a esta problemática una gestión adecuada de las TICs, permite incrementar la satisfacción de los ciudadanos con el gobierno, por otra parte, si se hacen mejores convenientes servicios (Welch et al., 2005).

El siglo pasado ha sido testigo de múltiples olas democratizadoras en distintas latitudes donde los ciudadanos empezaron a convertirse en actores directos en los nuevos gobiernos democráticos y del cual América Latina no fue la excepción (Huntington, 1994), con la recuperación de la democracia en las décadas finales de la dictadura militar, y los procesos de democracia directa y el auge de las nuevas

tecnologías de la información se crearon condiciones para el desarrollo de una sociedad receptora a los nuevos cambios de las TICs, asimismo, la expansión de las TICs ha generado un cambio societal a escala global, no solo mejorando los niveles de comunicación e interacción sino también teniendo efectos importantes en la organización social, como es la vida política, economía, educación, cultura trabajo, en especial en el trabajo que desempeñan, a través de la automatización del trabajo, la interconectividad y la eficiencia del trabajo (Avila, 2014).

Los estudiosos de las Ciencias Sociales han debatido durante mucho tiempo el impacto de las nuevas tecnologías y sus implicancias en la sociedad, la comunicación, la prestación de servicios públicos y las actitudes públicas hacia el gobierno. Cada innovación tecnológica, desde la imprenta hace cinco siglos, el telégrafo en 1844, el teléfono en 1876 hasta el advenimiento de la radio en 192y la transmisión de televisión de costa a costa en 1946, han llevado a serias reflexiones presentándose dos posiciones bastante opuestas los transformacionista que sostienen que la tecnología pueden transformar el conjunto de la sociedad como también los incrementalistas que sostienen el rol constringente de la estructuras sociales, económicas e institucionales para dichos cambios, en ese sentidos, tres dimensiones del cambio importan para las nuevas tecnologías: impacto a largo plazo o corto plazo, cambio grande o cambio pequeño y cambio tecnocrática o política e institucional. Dada la complejidad de evaluar el cambio, puede ser difícil determinar cuánta innovación y cuánto tiempo tomará y en qué sector se harán más evidente dichas alteraciones (West, 2004).

La expansión de la globalización y de las TICs en los años noventa, influyeron en el desarrollo de las sociedades, individuos, empresas y las administraciones públicas para que adopten prácticas y herramientas del gobierno electrónico que repercuten en la eficacia, productividad, servicios sociales y racionalización de los procedimientos, asimismo, se destaca que en el campo de la gestión esta tiene repercusión en la innovación de las administraciones públicas, mejorando los niveles de participación

ciudadana, transparencia, fiscalización, etc. (Criado y Gil-Garcia, 2013; López, 2016), por otra parte, se resalta sus beneficios en cuanto puede ser un instrumento que contribuya a mejorar las comunicaciones y la creación de una sociedad informatizada, informada y conectada a la realidad global (Issa, 2010).

En el aparato público puede utilizar las TICs como una herramienta estratégica de crecimiento y como respuesta a los desafíos actuales de la globalización, desde que comenzó el uso comercial de Internet en la década de 1990, muchas empresas y negocios han utilizado Internet para promocionar los productos y servicios que ofrecen. Internet se creó originalmente con fines científicos y militares, sin embargo, pronto se extendió al sector privado para compartir información y transacciones comerciales, hoy en día las herramientas tecnológicas son operadas por las organizaciones públicas, ciudadanía, empresas privadas contribuyen a mejorar las funciones, su aplicación se amplió a todas las prácticas administrativas teniendo influencia en la organización y funcionamiento del aparato público, este importante descubrimiento diferencia significativamente el papel y el contenido del gobierno electrónico, ya que las nuevas tecnologías se utilizan para reformas sociales y administrativas más que para la automatización de procesos públicos. Por lo tanto, desde la década de 1990, las diversas administraciones han tomado iniciativas para emplear el internet para el desarrollo de los servicios públicos, convirtiendo a Internet en una importante herramienta de uso diario en la administración pública (Spirakis et al., 2010).

La reducción del tiempo tanto en los procesos como en los costos, prometen satisfacer rápidamente las demandas sociales y también la participación social que permite que los ciudadanos puedan comunicarse e interactuar con los funcionarios del gobierno, igualmente ofrece oportunidades de crecimiento en áreas y comunidades rurales desatendidas donde el mercado tiene poca presencia, en el aspecto económico el gobierno electrónico reduce el costo de brindar información y de los servicios interactivos, trayendo como resultado el ahorro de recursos humanos mientras brinda un

servicio las 24 horas al día, 7 días a la semana, dicha característica de flexibilidad es importante para los ciudadanos a medida que se expande comunicación del internet con los servicios públicos eficiente (Spirakis et al., 2010).

El punto de partida de la era de la tecnología y la administración se encuentra en las décadas de los años ochenta donde se empezaron a realizar las primeras importantes inversiones en el crecimiento computacional e informatización de la gestión de procesos, en ese sentido tenemos importantes desarrollo como IBM, NCR, Wang entre otros, posteriormente el desarrollo de la fase cliente servidor y el surgimiento de equipos computacionales individuales con las plataformas Windows, empezaron a masificar su uso en instituciones privadas y gubernamentales, a finales del siglo pasado, su uso es promovido en diversas áreas de la sociedad y creando interacción con los ciudadanos y para el reciente siglo las administraciones públicas hacen uso masivo no solo para informar, interactuar sino también para brindar servicios y ser una herramienta que promueva la democratización de la tecnología y sociedad (Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, 2008).

El desarrollo tecnológico desplazó a las sociedades analógicas de las administraciones burocráticas que se caracterizaron por trabajar con los documentos físicos, sin embargo con la llegada de la era de revolución tecnológica, los documentos empezaron a digitalizarse, creció el uso de plataformas virtuales y la revolución de las comunicaciones acortaron las distancias del territorio, dichas interacciones han generado nuevas pautas de comportamiento tanto en los individuos, organismos públicos y privados, sociedades etc., generando nuevas redes de flujos de información, elementos que han obligado a que los Estados tomen en cuenta el rol que tiene la gestión electrónica dentro del sector estatal, poniendo énfasis en las políticas públicas con mayor rapidez y eficacia (Aguilar, 2021).

La evolución de las TICs han mostrado los límites tradicionales del sector público, asimismo, la carencia de políticas públicas de calidad han llevado a una reflexión amplia sobre la situación del aparato estatal, los cambios tecnológicos, la democratización y la globalización, los ciudadanos exigen cada vez más a sus gobiernos y tratan de abordar cuestiones que van desde la ayuda sociales, la infraestructura general y las instituciones públicas, por otra parte, es importante en términos de niveles de control ético y ciudadano, lo que permite a los municipios locales controlar y monitorear el desempeño e administración pública.

Los servicios públicos con los medios tecnológicos y las herramientas *smart*, deben ser repensados y reestructurados de tal manera que sirvan a todos los ciudadanos sin exclusión alguna, optimizando los procesos de gestión administrativa e incluso crear nuevos programas basados en las TICs, sin embargo, esto requiere no solo de una tramitación técnica, sino también de procesos de gestión de competencias, formación continua y adaptación de entornos, asimismo, todas las demandas deben estar apoyadas por los decisores políticos y principales directivos en las instituciones públicas, así como el apoyo y control de la ciudadanía en la implementación de dichas tecnologías.

La aplicación y gestión de las TICs, impactan en modelos de burocracias tradicionales y modernas, no solo en el campo organizacional si no también en todo el conjunto societal, económico, e individual, las tecnologías de la información, de igual forma, se desenvuelven en tiempo real el cual impacta positivamente tanto en las instituciones como en los individuos, convirtiéndose en un factor que demanda mayor celeridad, eficiencia y productividad en las instituciones públicas bajo el rotulo de modernización del Estado, dicha proceso implica desde el lado de los gestores políticos mejores capacidades decisorias, eficiencia de los actos y desde el lado de los ciudadanos el gobierno electrónico permite realizar mejores actividades de fiscalización de los actos gubernamentales.

En los orígenes del gobierno electrónico se encuentra en la adopción del paradigma de Estado eficiente elaborado por la Nueva Gestión Pública, o *New Public Management*, el cual fue respuesta al modelo de Estado keynesiano o Estado benefactor que se caracterizaba por ser burocrático, interventor, sobre regular y analógico (Cruz y Zamudio, 2017), con el paradigma de la Nueva Gestión Pública, vale decir, el estándar anglosajón de burocracia, el cual concibe al Estado con racionalidad económica y su rol gerencial en la administración pública, y con el aplicación intensiva de las TICs, que hacen más eficientes las burocracias públicas, permitiendo procesar inmensas cantidades de información en tiempos bastantes reducidos y con el menor costo empleado (Martínez, 2018).

El sector administrativo liderado por el Estado Keynesiano también presentaba problemas en su el desarrollo de sus funciones, no obstante el sector público venía familiarizándose con el desarrollo y uso de las TICs desde los años cincuenta y sesenta en el cual la introducción de aparatos de cómputo y la automatización, sin embargo su desempeño era limitado pero con la crisis del modelo keynesiano y la aparición de los equipos de cómputo portátil y la emergencia de la Nueva Gestión Pública donde se emprendió aplicar reformas de corte gerencial y combatir la excesiva burocratización del modelo weberiano y que había convertido a la burocracia en una institución ineficiente, bajo nivel en la gestión de procesos, alienación, conflictividad de los funcionarios, superposición de funciones, baja calidad de atención al ciudadano, politización, poco control del accionar administrativo etc. (Cruz y Zamudio, 2017).

En América Latina los cambios propugnados por la (NPG), empezaron a tener presencia durante la década del ochenta, países referentes como Brasil, México, Argentina entre otros empezaron a implantar dichas reformas en el ámbito económico, político, fiscal, institucional etc., todas ellas tenían como objetivo reducir la presencia del Estado en la economía y asumir un rol subsidiario, equilibrar las finanzas públicas, mejorar sus desempeño institucional y fiscalización, estas reformas, de la misma forma,

tenían como objetivo en el campo de la administración mejorar el desempeño administrativo, para ello se proponía una nueva forma de alcanzar dichos objetivos, es decir, la aplicación de las TICs como herramientas que mejoraban la prestación de servicios públicos así como una mayor interconexión e interconectividad entre Estado, sociedad y ciudadanía en su conjunto, para ello se apoyaba en la participación ciudadana transparencia y un gobierno electrónico (Franciskovic et al., 2020).

El gobierno electrónico, también conocido en el mundo anglosajón como *e-government* comprende la adopción de las herramientas tecnológicas en el aparato gubernamental, mejorando los servicios públicos, la productividad, el uso optimizado de recursos y la relación con los ciudadanos, empresas, instituciones públicas etc., elementos que implican una transformación del Estado y una nueva cultura electrónica en la sociedad (López, 2016). La gestión del gobierno electrónico mejora las relaciones entre empresas, ciudadanos, gobierno y sus empleados, con una administración más integrada y compartida, sin embargo, todavía se pueden encontrar reticencias y rechazo hacia estos cambios precisamente porque implican un cambio en las formas de compartir y pensar de los sujetos involucrados, el cambio crea resistencia también por los cambios de estructuras laborales y de poder entre los funcionarios, pero también por el temor a que esto revele una mala calidad de la información. Sin embargo, el proceso pone menos resistencia en los jóvenes (Naser y Concha, 2011).

El gobierno con aplicaciones electrónicas fue implementado originalmente por la administración de Bill Clinton (1993) en el programa “National Performance Review”, o “Revisión de Desempeño Nacional”, cuyo objetivo era la aplicación de las nuevas tecnología en el gobierno americano, de destaca también el programa japonés del “Plan de Promoción en Administración e informatización” así como el proyecto europeo del “Programa de Intercambio de Datos entre administraciones” de 1995, asimismo, en cuanto a Latinoamérica, los primeros proyecto de gobierno electrónico datan a principios del nuevo siglo, principalmente enfocados a reformar las burocracias públicas, centrando

su atención en el sistema tributario, presupuesto gestión de aduanera y también la administración, campo en el cual las TICs empezaron a tener importancia relevante ya que se proponían a mejorar el ciclo de los trámites burocráticos con coordinación y un tiempo más rápido (Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, 2008).

La políticas del establecimiento del gobierno electrónico tuvo apoyo de las diversas organizaciones internacionales como el Banco Mundial (BM), la Organización de Estados Americanos (OEA), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que han subrayado la importancia del de la administración electrónica y el desarrollo de sus capacidades, la institucionalización y el desarrollo de la infraestructura electrónica sino también una forma de organizar el Estado mirando a los retos de las globalización económica, es decir, la interacción entre gobiernos, empresas y ciudadanos aumentando los grados de eficiencia, transparencia e involucramiento ciudadano en el gobierno (Issa, 2010). Por otra parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) en sus Objetivos de Desarrollo Sostenible, sostiene que las instituciones deben ser eficientes, inclusivas y responsables otorgando el derecho a una vida segura y mejorando las condiciones vida de todos los ciudadanos sin distinción alguna, por lo tanto, las TICs juegan un rol importante en el ámbito gubernamental son importantes para alanzar el máximo desempeño en el aparato estatal.

En cuanto a la adopción medios tecnológicos por las sociedades y la aplicación del gobierno electrónico no están exentas de los problemas sociales, en el caso de la utilización de las nuevas tecnologías estas también presentan serios desafíos que tienen que ver con el acceso a las nuevas tecnologías que se expresa en la brecha digital (González-Bustamante et al., 2020). La brecha digital expresa la divergencia de obtención, manejo y desarrollo de las TICs por parte de los ciudadanos, sociedades, colectivos, países etc., igualmente, a nivel global expresa el diferencial ente norte y sur global por acceder, producir y desarrollar dichas tecnologías (Issa, 2010). Asimismo, la brecha digital es una constante que cada año va ampliando su diferencial entre los que

hacen uso de las TICs y los que no pueden acceder de dichas herramientas y esta puede tener diferencias marcadas no solo en base a la clasificación de países ricos y pobres sino también en cuanto a variables de sexo, edad y generación el cual amplía el problema de la brecha, por lo tanto, la brecha no solo se limita al acceso de infraestructura o la disponibilidad de dispositivos, sino también al uso cotidiano y de una cultura digital que cada día va aumentando, de ahí la importancia no solo contar con las herramientas sino también fomentar las capacidades digitales de la población y el fortalecimiento de procesamiento ayuden a la población a desarrollar dichas competencias digitales (Chuco, 2021).

La aplicación de prestaciones electrónicos estatales datan desde finales de los ochenta y como aplicación de políticas públicas estas empiezan a ser insertadas a partir de los años noventa, sobre todo por el auge del comercio electrónico generando una concepción propia de gobierno electrónico, asimismo su aplicación ha tenido un evolución permanente, en un primer momento, el gobierno electrónico se restringía a los aparatos estatales, sin embargo esto ha evolucionado al punto de diversificar sus actividades como garantizar todo tipo de servicios públicos a los ciudadanos con mayor eficiencia, transformando la gestión de los mismos gobiernos (Aguilar, 2021)

Los instrumentos del gobierno electrónico han experimentado diversos cambios en su desarrollo, en el siglo XXI, con los procesos de democratización y masificación de las nuevas tecnologías y las reformas de modernización estatal, el gobierno electrónico empezó a ser relacionado a categorías como democracia y participación ciudadana, transparencia, legitimidad, conceptos que promovieron un mayor acercamiento entre el Estado y la ciudadanía, en ese sentido se han implementado dentro de las categorías del gobierno electrónico instrumentos como información, foros, consultas ciudadana, etc., todas ellas en aras de elevar el compromiso ciudadano con las administraciones públicas (Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, 2008).

A nivel Latinoamérica, el impacto de los medios tecnológicos en la administración

local se han registrado sobre todo en entornos ciudadanos, especialmente grandes urbes, donde se ha podido constatar que el nivel cobertura, en el nivel más básico como es la presencia, con páginas web abarcaba el 38%, seguido de la promoción en cuanto permiten mayor capacidades de gestión formación profesional y estrategias de desarrollo, por otra parte, las funciones como información, transacción presentan bajos niveles de rendimiento, asimismo, en la región latinoamericana, el uso de las aplicación de las plataformas electrónicas se han visto limitadas no solo por la carencia de infraestructura electrónica sino también por los problemas sociales estructurales, como el bajo nivel de educación la cultura electrónica y tecnológica, la debilidad institucional, escasos servicios públicos entre otros (Diéguez et al., 2015), dichos factores solo contribuyen a aumentar la brecha digital se hace más presente por los factores sociales estructurales, razón por la cual los gobiernos deben trabajar de forma conjunta y fomentar el bienestar social, la participación ciudadana la gestión y uso de las herramientas digitales en toda el conjunto societal.

En panorama andino presenta problemáticas propias donde el gobierno electrónico surge como una apuesta a superar los problemas de gobernabilidad y crisis cíclicas que son características de los sistemas políticos de dichos países, en ese sentido el problema de la institucionalización, las democracias débiles y el bajo desarrollo institucional y los lentos avances de los procesos de modernización son problema que se intentan superar con la aplicación de un gobierno electrónico que se más eficiente en su desempeño y pueda alcanzar un cierto grado de legitimidad frente a la ciudadanía y no profundizar la crisis de representación persistente en la región asimismo, con su implementación se ha intentado buscar procesos de participación y transparencia de la información, en ese sentido el gobierno electrónico tiene una importancia relevante en cuanto puede reconfigurar las relaciones entre Estado, ciudadanía, tecnología y actores, para alcanzar dicho objetivo los Estados andinos deben implementar el gobierno electrónico desde una posición de liderazgo y desde una pluralidad que reagrupe a todos los actores, estableciendo (Albornoz, 2007).

En relación a la etapas de implementación de las plataformas electrónicas en América Latina los casos son muy parecido, en el caso peruano se puede afirmar que los avances empleados han cubierto los niveles técnicos como presencia, búsqueda (información y comunicación vía página web) interacción, (búsqueda de información, documentación y uso de correo electrónico sin embargo las fases de transacción (servicios públicos y pagos) o transformación (conexión global de la plataforma electrónica) o participación no han sido desarrolladas adecuadamente, el cual es un reto importante a superar en cuanto que el gobierno electrónico se ha implementado en sus primeras fases, dejando de lado fases superiores del gobierno electrónico que son de nivel técnico operativo y descuidando la participación ciudadana que es la fase más importante para el mantenimiento y viabilidad a largo plazo de un gobierno electrónico en un país (Albornoz, 2007).

Los cambios producidos por las TIC's se han convertido en un serio desafío para las administraciones públicas, no solo por las cuestiones de inversión en infraestructura electrónica sino también por los cambios que esta genera dentro de las burocracias internas del Estado y más concretamente en los gobiernos subnacionales, donde se puede presentar resistencias parciales o totales a las plataformas electrónicas, ello también implica que los decisores políticos y los principales vértices del gobierno tengan una visión tecnológica del servicio público, de la misma manera la adopción del gobierno electrónico obliga el intercambio entre las diversas instituciones para el intercambio y compartimiento de información para acelerar los procesos de servicios públicos (Naser y Concha, 2011).

En las últimas dos décadas y con la tendencia del desarrollo de las TICs en diversos países sean creado campañas de concientización sobre la importancia del gobierno electrónico, de ahí la promoción desde organismos internacionales como la ONU, OEA, BID, OCDE etc., y múltiples conferencias y declaraciones mundiales y

regionales la importancia del gobierno electrónico teniendo en cuenta que es la base para otros procesos políticos sociales más amplios como la inclusión electrónica, participación electrónica, democracia electrónica y gobernanza electrónica como paradigma superior el cual prevé la participación gobierno electrónico y democracia en una estructura de red entre los diversos actores de un espacio urbano que garanticen un gobierno estable con criterios de eficiencia, transparencia y calidad (Albornoz, 2007; Torres Fragoso, 2012). Por otra parte, entre los casos destacados de fases iniciales de gobierno electrónico están los casos de Colombia, Ecuador, Bolivia, que ha creado iniciativa de nivel de presencia e interacción, evidentemente con un enfoque instrumental sin crear las condiciones para un desarrollo posterior como es la base para una mayor participación ciudadana y el establecimiento de una democracia digital (Aguilar, 2021; Albornoz, 2007).

Las TIC's y la aplicación del gobierno electrónico implican también un nuevo rol de la entre el Estado y la ciudadanía que no solo debe limitarse a criterios instrumentales como suministrar un bien basado en criterios de eficiencia y eficacia, sino también en ayudar a construir un proceso de democratización en la sociedad, vale decir, internet como un espacio de interacción y debate entre el Estado y ciudadanos en las diversas dependencias gubernamentales y convertir al internet un espacio de mutua interacción y debate que pueda crear valores ciudadanos compartidos por toda la sociedad (Páez, 2012).

El gobierno electrónico debe implementar políticas públicas y programas gubernamentales capaces de producir resultados basados en indicadores en consonancia con los objetivos estratégicos de las distintas instituciones, reforzando así los modelos de gestión que dan prioridad a los procedimientos de transparencia, para ello es importante contar con sistemas administrativos informatizados e interconectados que puedan responder a las necesidades complejas de la administración y la ciudadanía. Esta necesidad de una administración rápida, flexible y, en particular, transparente ha

hecho que los gobiernos impulsaran rápidamente hacia el uso de las TICs que se han hecho protagonistas, creando un entorno de utilización de las tecnologías el cual contribuye en el mejoramiento de los niveles de eficiencia del gobierno y promueve la participación ciudadana, así como al proceso de modernización estatal (Naser y Concha, 2011).

En los países latinoamericanos y en especial en países como el Perú donde existen múltiples necesidades y pocos recursos, la naturaleza del gobierno electrónico se convierte en una herramienta importante para hacer eficiente las prestaciones públicas, convirtiendo a los aparatos públicos en organizaciones que pueden aportar valor agregado y que no solo repercute en la eficiencia de las políticas sino que también puede contribuir a ser un factor que promueva el desarrollo y la competitividad de la economía en general, y por ende, la capacidad fiscal, tributaria, monetaria, comercial, etc., dimensiones que también están enmarcadas dentro del radio de acción del gobierno electrónico, beneficiándose cada dimensión social de la nación y contribuyendo con un profundización democrática, empoderamiento ciudadano, una economía competitiva y un Estado vanguardista en la provisión de servicios públicos (Avila, 2014).

La performance del gobierno electrónico el cual puede ser medido través del Ranking de Competitividad Digital Mundial, en dicho ranking se mide el conocimiento, la tecnología y preparación para el futuro, bajo esas dimensiones de análisis el Perú se encuentra en el puesto 57 de 63 países analizados, siendo uno de los países más atrasados y por debajo del promedio tanto a nivel regional y mundial, por otra parte el país que más destaca en la región es Chile en el puesto 41 y a nivel mundial Dinamarca ocupa el primer puesto (Instituto de Desarrollo Gerencial, 2022), en dicha medición respecto al Perú se subraya la falta de políticas públicas que apoyen la déficit de inversión en investigación y desarrollo de las TICs el cual no solo deben ser pensadas a corto plazo, sino también crear condiciones de infraestructura y cultura digital para las próximas generaciones.

En cuanto a los niveles de variabilidad del desarrollo del gobierno electrónico, se constata que dicha característica obedece a una multiplicidad de factores como lo económico, social, demográfica, institucional, vale decir, en urbes con mayor población, existe mayor demanda de políticas públicas, mayor es el presupuesto y también la oferta y demanda de infraestructura electrónica local, otro tema importante, es el desempeño de las instituciones tributarias que presentan buenos niveles de desempeño superando a la plataformas electrónicas de cada gobierno, esto como resultado de concentrarse en una sola materia y una organización diseñada para cumplir sus objetivos institucionales así como también poseer recursos tanto financieros y humanos así como un uso extensivo de las TICs (Diéguez et al., 2015).

El gobierno electrónico comprende también una normativa propia en la implementación, adopción y de normas y leyes que promueva el entorno (Naser y Concha, 2011), la agenda de gobierno electrónico ha sido concebido como parte del plan de Modernización del Estado Peruano, para ello el Poder Ejecutivo (2013) aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, asimismo, la emisión de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 Presidencia de Consejo de Ministros (2022) tienen como eje transversal la implantación del gobierno electrónico en todo el aparato estatal para superar los problemas burocráticos en el Estado. La política del gobierno electrónico está dirigida a modernizar el complejo estatal y una nueva forma de gestionar la administración, es decir, la utilización de las TIC como herramientas para mejorar las capacidades gubernamentales y los índices de eficiencia y legitimidad, en el caso de los gobiernos subnacionales todavía se muestran atrasos tanto en la estructura, funcionalidad y contenido de los portales web haciendo difícil todavía la aplicación de las múltiples funcionalidades del gobierno electrónico y ampliando la brecha generacional y espacial entre las poblaciones jóvenes y adultas y entre la costa y el resto del país (Alvarado et al., 2019).

Bajo la prospectiva de modernización gubernamental sus diversos gobiernos han tenido como eje el desarrollo del aparato público y la mejora de las políticas a la ciudadanía para ello se ha apelado a tres importantes ejes transversales, 1) el gobierno abierto (participación y transparencia), 2) el gobierno electrónico y 3) la el trabajo articulado de todas las instituciones estatales, el cual tenía como objetivo estandarizar los procesos de políticas públicas pero con criterios de eficiencia, transparencia y calidad del servicio, esto en parte por la debilidad estructural que el Estado Peruano posee y por la insatisfacción de los ciudadanos respecto al sector público y que afecta de manera conjunta todo el sistema político, como son las instituciones, las políticas públicas, la gestión administrativa y el régimen democrático, el cual tiene grave repercusiones como país pues nos coloca como en un bajo nivel de legitimidad gubernamental y una vocación autoritaria (Huamán, 2019).

Los gobiernos locales son las entidades que se encuentran en mayor contacto con los ciudadanos y los que gozan de una mayor proximidad con los ciudadanos a través de la provisión de servicios públicos, dichos gobiernos contribuyen también a profundizar los procesos de descentralización, participación ciudadana y democracia directa, es decir, no solamente juega un rol en cuanto a la representación y participación entre Estado y ciudadano sino también está llamada a crear condiciones para el desarrollo de la población aprovechando todos los instrumentos del gobierno local para maximizar su potencial de desarrollo humano , pero también implica nuevos desafíos en cuanto la gestión, comunicación y provisión de servicios locales (Diéguez et al., 2015; Poggi, 2013).

El desarrollo tecnológico ha mostrado un crecimiento exponencial sin paragón en las últimas décadas sin embargo en sociedades latinoamericanas y en especial en el interior del Perú dicho desarrollo no ha podido alcanzar a todos ya que son contextos

donde las diferencias sociales son más marcadas y donde la brecha digital se hace más presente con las desigualdades sociales, razón por la cual las comunas deben emprender la adopción del gobierno digital acompañado de políticas públicas que promuevan el uso de las tecnologías sino también programas de alfabetización electrónica en las diversas dependencias, mejorando las capacidades de la entera ciudadanía convirtiéndolas en herramientas de productividad y progreso, asimismo, la población local debe ser parte de dicho proceso, ya que el gobierno electrónico empodera a los ciudadanos a ser partícipes activos de los cambios en su localidad, así como participar en la fiscalización y control del gobierno comunal (Issa, 2010).

El presente trabajo se enfoca en desarrollar los desafíos de la Municipalidad Distrital de Abancay, en dicho contexto se evidencian una serie de dilemas como la falta de visión política, la capacidad de gestión, la carencia de infraestructura tecnológica, el cual no permite tener espacios de participación electrónica, asimismo, la brecha electrónica entre los ciudadanos del centro y las periferias aumentan en proporción, razón por la cual es menester la plena aplicación de una plataforma de gobierno electrónico que mejore la administración y los servicios, el cual puede contribuir a mejorar la gestión administrativa y mejorar la calidad y el suministro de los servicios públicos, mejorando la relación entre autoridades y ciudadanos y propiciando mejores índices de legitimidad y gobierno.

La aplicación de la plataforma electrónica involucra la dotación de infraestructura informática, normativas que guían su funcionamiento, sino que necesita también del compromiso político de los principales representantes políticos del gobierno el cual tienen influencia en los principales vértices estatales, ya que las directivas gubernamentales pueden garantizar no solo continuación de la implementación del gobierno electrónico sino también la disposición de presupuesto para su implementación y la continuidad de dichos proyectos y un marco jurídico que otorgue medidas claras para su funcionamiento, por otra parte los vértices públicos pueden fomentar una mejor coordinación entre los

diferentes sectores en aras de mejorar transversalmente el funcionamiento del gobierno electrónico en todas las dependencias (Avila, 2014).

La propuesta de la plataforma electrónica en el ámbito local puede contribuir al desarrollo de una administración, haciéndola más productiva, eficiente y transparente, teniendo importantes resultados tanto en la ciudadanía, desarrollo de la economía y una cultura digital enmarcada en el uso eficiente de las tecnologías de la información, sin embargo, dicha iniciativa encuentra resistencia en problemas a nivel local como son los servicios públicos deficitarios, los problemas de diferencias sociales, el nivel bajo de institucionalidad tanto en la representación como la generación de políticas públicas, sumado a ello, el bajo presupuesto para la implementación de tecnologías, la débil articulación público-privado y una ciudadanía con bajos niveles de participación en la esfera pública etc., frente a esta disyuntiva se necesita entender que los procesos de implementación de gobierno electrónico necesita de apoyo político, económico e institucional de largo plazo, preparación del personal capacitado en gestión de tecnologías, capacidad de gestión de adquisición y actualización de equipos así como la interconectividad en red entre las diversas organizaciones el cual implica una mayor coordinación entre ellas y que repercute en mejores niveles eficiencia (Poggi, 2013).

Respecto a la gestión administrativa esta presenta deficiencias tanto en la ejecución como aplicación de las herramientas del gobierno electrónico, por una parte, existen normativas en el Estado peruano que deberían aplicarse como son los relacionados a la procesos administrativos tal como lo contempla la Ley del Procedimiento Administrativo General (Congreso de la República del Perú, 2001) y su posteriores modificaciones para adaptar las tecnológicas de la información sin embargo, dichas tecnologías aún no han sido aplicadas tanto por la falta de aplicación de las normas como también la disponibilidad de las infraestructuras electrónica y la gestión y utilización de estos (Huamán, 2019).

La formulación del problema se expresa en una interrogante que debe ser precisa y concreta el cual contiene las variables de investigación asimismo, posee una relación con el diseño de la investigación (Carrasco, 2008), en nuestro caso el enunciado del problema se formula en la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022?, por otra parte, los problemas específicos se enuncian en las siguientes interrogantes: ¿cuál es la relación que existe entre la presencia y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022?; ¿cuál es la relación que existe entre la interacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022?; ¿cuál es la relación que existe entre la transacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022? ¿cuál es la relación que existe entre la transformación y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022; y finalmente, ¿cuál es la relación que existe entre la participación democrática y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022?.

Respecto a la justificación, Carrasco (2008) sostiene que en este apartado el investigador expone las razones por el cual realiza la investigación, esta debe incluir criterios de utilidad, factibilidad y trascendencia, en la presente investigación la justificaciones son las siguientes: 1) teórica, 2) metodológica, 3) práctica y 4) política-administrativa, sobre dicha clasificación se señala la justificación teórica, el presente trabajo contribuirá a generar mayor conocimiento científico y profundizar teorías sobre la relación que existe entre las variables ya mencionadas, para ello se emplea nuevas dimensiones de análisis de la variable de gobierno electrónico, en cuanto a la justificación metodológica, la presente investigación también se avoca a crear instrumentos de medición aplicado en posteriores investigaciones que tomen en cuenta instituciones públicas con similares características que puedan analizar la relación entre las variables, respecto a la justificación práctica, esta permitirá optimizar los recursos, gastos, conectividad y transparencia en gobierno municipal mejorando los trámites burocráticos

y el tiempo empleado y finalmente, en cuanto a la justificación política-administrativa, la instauración del gobierno electrónico fomenta que la ciudadanía se activa y permite la fiscalización de los servicios municipales repercutiendo en la atención y en el acrecentamiento de las necesidades de la ciudadanía.

La investigación mencionada, se presenta como un diagnóstico de la situación actual del desempeño de gobierno electrónico en contexto urbano, así como identificarla condiciones que pueden contribuir a un mejor desenvolvimiento en cuanto a la materia electrónica, bajo dichos presupuestos se puede tener un panorama de la situación del gobierno electrónico el cual contribuye a diseñar estrategia que busquen resolver los problemas no solo en el campo operativo sino también en mejorar los servicios electrónicos de toda la ciudadanía y ampliando los niveles de participación y democracia, elementos fundamentales para construir una sociedad moderna (Diéguez et al., 2015).

Los objetivos enuncian los propósitos que se buscan en la investigación, estos se elaboran de modo claro y concreto las metas de que se pretende alcanzar en la realización del trabajo (Valderrama & Jaimes, 2019). La presente investigación tiene como objetivo general el siguiente enunciado: determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022, asimismo, los objetivos específicos son: determinar la relación que existe entre la presencia y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022; determinar la relación que existe entre la interacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022; determinar la relación que existe entre la transacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022; determinar la relación que existe entre la transformación y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022 y finalmente, determinar la relación que existe entre la participación democrática y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

La hipótesis expresa una explicación tentativa al problema planteado el cual se expresa en afirmaciones que deben ser contrastadas (Quezada, 2019). En relación a la enunciación de la hipótesis general, tenemos la siguiente afirmación: existe una relación directa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022, en cuanto a las hipótesis específicas estas se enuncian de la siguiente manera: existe una relación directa entre la presencia y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022; existe una relación directa entre la interacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022; existe una relación directa entre la transacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022; existe una relación directa entre la transformación y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022 y finalmente, existe una relación directa entre la participación democrática y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación desarrolla tanto antecedentes de carácter internacional como nacional, para ello se ha analizado diversas tesis de investigación y artículos científicos que contienen investigaciones previas de nuestras variables de estudio, a continuación, destacamos las siguientes investigaciones:

Entre los antecedentes internacionales estudiados tenemos los siguientes:

En el artículo realizado por Mendes et al., (2021), se tuvo como objetivo evaluar si los aspectos sociodemográficos influyen en la decisión de utilizar los servicios de gobierno electrónico por parte de los ciudadanos brasileños, en el marco metodológico la investigación obedeció al enfoque cuantitativo, para ello emplea modelos de regresión logística basado en las investigaciones TIC domicilio realizados por la Cetic.br. A las conclusiones que llegó dicha investigación es que existe una influencia significativa de edad, renta familiar, clase económica, condición de actividad y grado de instrucción, acceso a servicios de comercio electrónico y tipo de dispositivo con la probabilidad del uso de servicios de gobierno electrónico, asimismo, se enfatiza que no hubo influencia significativa entre función de género y tipo de espacio(urbano o rural), por lo tanto, se sostiene que el uso intensivo de servicios de gobierno electrónico aumentará a medida que haya mayor inversión en educación, empleo y renta de la población y acceso a internet.

En el artículo realizado por González-Bustamante et al., (2020), se tuvo como objetivo analizar el desarrollo del gobierno electrónico en cinco regiones metropolitanas chilenas, en la parte cuanto a la metodología empleada, la investigación es de enfoque cualitativa, diseño exploratorio y de nivel descriptivo, llegando a la conclusión que el desarrollo digital se da en mayor medida en los municipios centrales (región Metropolitana de Santiago) sobre todo en comunas con mayor poder adquisitivo y desarrollo humano con un índice de e-valor superior al resto de otros municipios de contexto regional, por otra parte la

investigación releva información para una mejor toma de decisiones en el ámbito del gobierno electrónico, así como las iniciativas y estrategias a aplicarse en dichos contextos locales, sobre lo expuesto se resalta la importancia que cumple las condiciones materiales económicas y el desarrollo de las capacidades digitales de la ciudadanía en la implantación de un gobierno electrónico local.

En el artículo realizado por Ramírez et al., (2019) se tuvo como objetivo analizar incidencia de la gestión administrativa y desarrollo en gobiernos parroquiales de Ecuador, la metodología correspondió enfoque fue cualitativo, diseño exploratorio, nivel descriptivo. A las conclusiones que llegó la investigación, fue evidenciar la correlación entre la gestión administrativa y el desarrollo institucional en los gobierno parroquiales rurales del cantón de Babahoyo, ya que el bajo nivel en la gestión administrativa se refleja también en el desarrollo institucional de dichos municipios, teniendo como causa principal, el bajo nivel de preparación de los funcionarios municipales que se evidencia en la falta de atención a las necesidades de la población, aunado a visiones clientelistas y asistencialistas no permiten el desarrollo de la estructura organizacional profesionalizada que se encargue de planificación, dirección y control de dichos gobiernos, el cual se manifiesta en problemas en el desarrollo institucional, sobre lo expuesto se resalta la importancia del personal administrativo profesionalizado para mejorar la provisión de los servicios públicos en el municipio el cual repercute no solo en la calidad del servicio sino también en el desarrollo institucional de la misma institución.

En el artículo realizado por Moreira-Mera y Hidalgo-Ávila (2020) se tuvo como propósito analizar el desarrollo del gobierno electrónico en Ecuador, en cuanto a la metodología, el enfoque fue cualitativo, diseño exploratorio, nivel descriptivo con método de revisión bibliográfica en las principales instituciones gubernamentales de Ecuador y en las principales indexadoras como Scielo y Latindex, en cuanto a la conclusión, la investigación expuso que Ecuador ha hecho importantes avances en materia de gobierno electrónico el cual se encuentra por encima de la media mundial 0.55 respecto al Índice

de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) de las Naciones Unidas con un importante desarrollo de infraestructura, servicios online, capital humano, simplificación administrativa e interoperabilidad en el gobierno central, pero también presentando retos a superar como es la falta de integración de la plataforma electrónica entre el gobierno central y los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) y también entre estos últimos, factores que limitan la integración de los servicios electrónicos en todo el país y afectando directamente la implementación del gobierno electrónico en el ámbito local así como los servicios públicos, el desarrollo económico y social y la agenda nacional de la implementación del gobierno abierto.

En la tesis de investigación elaborado por Martínez (2017), se tuvo propósito comparar los portales web de diversos gobiernos latinoamericanos en el periodo del año 2016, en el marco metodológico se empleó el enfoque cualitativo, tipo básico, nivel comparativo, en cuanto a la conclusión alcanzada, la investigación se centró en el análisis de dieciséis portales web municipales de los cuatro países mencionados, donde se destacó que el desarrollo de gobierno electrónico está en una fase intermedia, asimismo el desarrollo web de los gobiernos locales son heterogéneos y no responden necesariamente a las clasificaciones nacionales de desarrollo electrónico y en base al análisis comparativo se concluye que existe una subutilización de los portales web con el indicador que en ninguno de los países el éxito supera el 80% o 90%, por otra parte se pone en evidencia que la estructura del Estado, es decir, federal o unitario no determina el avance de los gobiernos electrónicos, sobre lo expuesto se destaca que la desarrollo de los portales web son parte de la primera fase del gobierno electrónico el cual expresan una realidad heterogénea en el cual algunos gobiernos locales destacan más que otros más allá de las mediciones nacionales y eso depende al grado de liderazgo político, autonomía institucional y estrategia en implementar el gobierno electrónico.

En el artículo realizado por Del Pezo (2017), se tuvo como objetivo conocer la situación de la Gobernanza Electrónica Ecuatoriana, en cuanto a la metodología el trabajo fue de enfoque cualitativo, nivel descriptivo de carácter documental, centrándose en estudiar toda la bibliografía especializada en gobierno electrónico del Ecuador. A las conclusiones que llegó la investigación fue que la implementación del gobierno en el Ecuador, ha generado el acercamiento entre la ciudadanía y el Estado, asimismo, ha permitido hacer un seguimiento de los procesos administrativos mejorando la celeridad y la simplificación de dichos trámites, también se destaca que la implementación del gobierno electrónico en red ha permitido incluir diversas áreas de la sociedad como lo tributario, laboral académico, salud, entre otras, permitiendo ahorrar tiempo y dinero, aunque también se pone en evidencia algunos límites, como la falta de estrategias de uso y socialización en la ciudadanía, la falta de centralización de los servicios online, y el poco desarrollo en la información y transparencia en los portales web de los diversos gobiernos subnacionales, sobre lo expuesto se resalta la importancia de un gobierno administrativo que sea socializado en la ciudadanía así como abierto y transparente en cuanto a la rendición de cuenta para mejorar la legitimidad del gobierno local.

Entre los antecedentes nacionales estudiados tenemos los siguientes:

En la tesis de investigación elaborado por Barrionuevo (2022) que tiene como objetivo estudiar la variable de gobierno electrónico y la gestión administrativa en una municipalidad limeña, dicha investigación pertenece al enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional de diseño no experimental transeccional correlacional, la muestra fue 146 trabajadores de la municipalidad, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, respecto a la conclusión, esta determinó que existe una correlación positiva alta, para ello se empleó el índice estadístico de Rho Spearman el cual dio un valor de 0.824, asimismo, se destacó que la dimensión de gobierno electrónico que mayor correlación tuvo con la gestión administrativa fue la dimensión externa con un valor de Rho 0.764, en base a lo descrito se resalta la importancia del

gobierno electrónico en la gestión administrativa, en especial por ser un instrumento que puede mejorar el desempeño organizacional, los procesos de los trámites, así como liderar la innovación digital y mejorar la eficiencia de labores administrativas.

En la tesis de investigación elaborado por Valverde (2021) que tuvo como propósito estudiar las variables del gobierno electrónico y la gestión administrativa en una Dirección Regional de Educación, en la parte metodológica la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental transeccional correlacional, la muestra abarcó el total de la población, vale decir, 120 trabajadores entre contratados y nombrados, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, respecto a la conclusión, la investigación demostró que existe una correlación positiva alta entre gobierno electrónico y gestión administrativa, para ello se utilizó el índice estadístico de Rho Spearman el cual dio un valor de 0.869, asimismo, se destacó que la dimensión que mayor correlación tuvo con la gestión administrativa fue la dimensión transformación con un valor de Rho de Spearman de 0.798, en base a lo expuesto se resalta la importancia del gobierno electrónico en la gestión administrativa ya que permite un trabajo más eficiente en cuanto a información, trámites, provisión de servicios y automatización de los procesos administrativos dentro de la entidad pública mejorando sus niveles de productividad y legitimidad frente a los ciudadanos.

En la tesis de investigación elaborado por Muro (2021) se tuvo como propósito estudiar la relación entre las variables de gobierno electrónico y la gestión administrativa en una provincia de Lambayeque, en cuanto al plano metodológico la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental transeccional correlacional, la muestra estuvo compuesta por 30 funcionarios municipales, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, respecto a la conclusión, la investigación demostró que existe una correlación positiva considerable, entre gobierno electrónico y gestión administrativa, para ello se utilizó el índice estadístico de R de Pearson el cual dio un valor de 0.896, asimismo, se destacó

que la dimensión interna del gobierno electrónico fue la que mayor correlación presentó en relación a la variable gestión administrativa con un valor de R de Pearson de 0.769, en base a lo descrito se sostiene la importancia de implementar el gobierno electrónico a través de las TICs haciendo un diagnóstico completo de la situación real de la institución el cual debe comprender el liderazgo político de las autoridades, el compromiso de todas las autoridades administrativas así como la participación de la ciudadanía tanto para la comunicación, control y fiscalización de la implementación del gobierno electrónico.

En la tesis de investigación elaborado por Balta (2021) tuvo como propósito estudiar la relación entre las variables gobierno electrónico y gestión administrativa en una universidad pública limeña, en el plano metodológico el enfoque fue el enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional de diseño no experimental transeccional correlacional, la muestra fue de 102 trabajadores de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, respecto a la conclusión, esta determinó que existe una correlación positiva alta, para ello se empleó el índice estadístico de Rho Spearman el cual dio un valor de 0.628, asimismo, se destacó que la dimensión que mayor correlación tuvo con la gestión administrativa fue la interacción con un valor de Rho de Spearman de 0.373, en base a lo descrito se resalta la importancia del gobierno electrónico en la gestión administrativa, en especial a través de la implementación de los sistemas tecnológicos y la planificación de procesos online remoto los cuales contribuyen en proveer servicios más eficientes en la institución.

En la tesis de investigación elaborado por Urquiza (2019) tuvo como propósito estudiar la relación entre la variable gobierno electrónico y la participación ciudadana en una municipalidad limeña, en cuanto al marco metodológico la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional de diseño no experimental transeccional correlacional, la muestra comprendió a 384 ciudadanos del municipio, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, llegando a la

conclusión que existe una correlación positiva moderada, entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa para ello se empleó el índice estadístico Rho de Spearman el cual dio un valor de 0.373, asimismo, se destacó que la dimensión transacción del gobierno electrónico fue la que mayor correlación presentó con la dimensión participación ciudadana con un valor de Rho de Spearman de 0.736 en base a lo descrito se resalta la importancia del gobierno electrónico en la participación ciudadana en cuanto contribuye a ser una herramienta de modernización en la gestión del municipio el cual eleva los niveles de productividad y rediseñan los procesos administrativos, así como la implementación de mecanismos de transparencia y control en la gestión, elementos que en su conjunto fortalecen el rol de la ciudadanía con el Estado y la democracia participativa.

En la tesis de investigación elaborado por Castillo (2019) se tuvo como objetivo estudiar las variables de gobierno electrónico y participación ciudadana en una Municipalidad de Huancabamba, respecto a la metodología empleada la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental transeccional correlacional, la muestra abarcó el total de 380 ciudadanos, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, respecto a la conclusión, la investigación demostró que existe una correlación positiva moderada entre gobierno electrónico y participación ciudadana, para ello se utilizó el índice estadístico de Rho Spearman el cual dio un valor de 0.315, asimismo, se destacó que la dimensión de gobierno electrónico que mayor correlación tuvo con la variable participación ciudadana fue la dimensión democracia electrónica con un valor de Rho de Spearman de 0.326, en base a lo expuesto se resalta la importancia del gobierno electrónico en la participación ciudadana en cuanto la implementación de las TICs tanto en el campo de la información, comunicación, trámites y procesos administrativos mejoran los niveles de eficiencia del gobierno local así como el rol fundamental que cumple la participación ciudadana en fortalecer la confianza, legitimidad y empoderamiento de la ciudadanía en relación al Estado.

El Gobierno Electrónico, constituye un nuevo paradigma, de gobierno centrado aplicación de los resultados esperados mediante el uso de las TIC con el fin fomentar la calidad de las prestaciones públicas para los ciudadanos, sector privado, organizaciones, mediante la simplificación de los procesos institucionales creando mecanismos que permitan el involucramiento de los ciudadanos. Las tecnologías utilizadas deben responder adecuadamente a estas necesidades, pero hay que subrayar que no es fácil evaluar las palizas y los avances en la implementación de las plataformas electrónicas, y que integren elementos, técnicos, culturales, sociales, educativos y económicos (Naser y Concha, 2011).

Hoy en día, la instauración del gobierno electrónico comprenden una serie de retos para la mayoría de los gobiernos y en especial en regiones periféricas como Latinoamérica, que si bien es cierto las plataformas electrónicas tienen un gran potencial de expansión, muchos de estos están todavía en desarrollo y no han alcanzado los resultados esperados, por eso es importante conocer los elementos que afectan la preparación del gobierno electrónico, la falta de implementación de iniciativas de plataformas electrónicas en naciones jóvenes, puede conducir a la pérdida de recursos ya limitados, efectos en cascada como la deuda financiera, la reputación económica, el daño político y falta de legitimidad de un gobierno existente, por lo tanto, los Gobierno de los países en desarrollo deben reconocer plenamente y abordar estos problemas de manera eficiente (Malodia et al., 2021).

En cuanto las plataformas electrónicas, los países del norte global se destacan por poseer más recursos económicos, capacidad de creación de técnicas avanzadas de intercomunicación, disponen de profesionales cualificados, son más informados y utilizan masivamente los ordenadores y el nivel de alfabetización y tecnológica es más alto que en las naciones periféricas, asimismo, presentan múltiples barreras y problemas sociales, económicos y de comunicación, igualmente, hay una falta de infraestructura, financiación y la falta de educación y conocimiento es el mayor obstáculo para construir

sociedad electrónica en las naciones periféricas (Netchaeva, 2002).

En las naciones en desarrollo las condiciones de preparación del gobierno electrónico son complejas en cuanto la construcción de infraestructuras de telecomunicaciones es costosa y en muchos casos, necesitarán inversión extranjera para desarrollar sus infraestructuras, de igual forma las naciones del sur global no disponen de infraestructuras básicas para apoyar el desarrollo de las nuevas tecnologías, asimismo, no tienen capacidad para invertir los recursos necesarios y carecen los conocimientos informáticos necesarios, sin embargo, las TICs pueden generar mejores condiciones de vida si se adoptan y adaptan adecuadamente, de lo contrario puede frustrar considerablemente los esfuerzos de desarrollo y hacer perder tiempo y recursos, bajo dichos presupuestos es importante hacer una evaluación de la preparación electrónica constituye un principio correcto que permite identificar y priorizar necesidades como la tecnología mediante una planificación y organización adecuada el cual maximice los beneficios de la tecnología al conjunto de un país (Baeuo et al., 2016).

La aplicación de plataformas electrónicas, fracasan porque existe una brecha entre el diseño y la realidad, esto en parte porque los países en desarrollo se limitan a adoptar los sistemas en las naciones periféricas, ignorando las diferencias en aspectos históricos y culturales, infraestructura, personal y estructuras económicas y gubernamentales, para que un proyecto de gobierno electrónico funcione es importante que se tomen en cuenta diversas dimensiones como aspectos políticos, económicos, tecnológicos, sociales y culturales, así como del estatus legal del país. La mayoría de naciones jóvenes enfrentan desafíos asociados con las economías emergentes, altos niveles de corrupción, inestabilidad política, estructuras legales poco claras y diferentes normas sociales y culturales. Estructuras legales poco claras y diferentes normas sociales y culturales, todo lo cual aumenta significativamente los desafíos de desarrollar proyectos de gobierno electrónico (Baeuo et al., 2016).

La relación entre naciones periféricas y las plataformas electrónicas se pueden resumir de la siguiente manera: falta de liderazgo político y organizacional, formulación de estrategias y políticas, disponibilidad de recursos financieros, asociaciones públicas privadas, infraestructuras, nivel de conocimientos de las TICs por parte de los funcionarios públicos y de los usuarios finales; desarrollo de marcos legales; seguridad y privacidad; idiosincracia cultural, etc., todas estas dimensiones son importantes y deben ser resueltas para proporcionar experiencia de satisfacción del servicio y facilitar el desarrollo de las plataformas electrónicas, asimismo se deben hacer más estudios y publicaciones sobre las diversas experiencias que describan sistemas, desafíos, fallas, riesgos, soluciones y propuestas (Baeuo et al., 2016).

El gobierno electrónico puede ser analizado desde dos enfoques que analizan las condiciones y efectos de las plataformas electrónicas en los aparatos gubernamentales de las últimas décadas, según Criado y Ramilo (2003) se destacan dos enfoques que han tenido mayor impacto en las administraciones públicas, 1) la Nueva Gestión Pública y 2) la gobernanza pública, a continuación, explicamos cada uno de ellos:

1) La Nueva Gestión Pública, bajo este parámetro la aplicación del gobierno electrónico en el aparato estatal sería una continuación de las reformas de la Nueva Gestión Pública aplicada desde los años ochenta en los países desarrollados, agrupado en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el cual tenía como objetivo implementar nuevas reformas de gestión en la administración pública, tomando en cuenta las técnicas de gestión del sector privado para ello se centraba en la aplicación de la planeación, recursos financieros, gestión del trabajo, control, auditoría, todas estas técnicas se guiaban por los principios de eficiencia, flexibilización, transparencia y control, en el caso del gobierno electrónico este continua su labor bajo los principios de la Nueva Gestión Pública, mejorando el nivel de provisión de servicios, los índices de productividad, eficiencia, procesamiento de información y un mayor control y fiscalización de la diversas fases de la gestión administrativa, en cuanto a la estructura

de la organización, el enfoque de Nueva Gestión Pública fomenta la racionalización de gastos, operaciones, reduce niveles de intermediación de los procesos burocráticos y una mejorar en la capacidad de decisión y los resultados del conjunto de estructuras gubernamentales.

2) La Gobernanza Pública, bajo este enfoque el gobierno electrónico toma en consideración las múltiples particularidades del contexto, es decir, analizar los factores, políticos, sociales, económicos, administrativos y culturales así como también reconocer los diversos intereses de los actores que se desenvuelven en dicha localidad y entender que los múltiples procesos suceden por el consenso y cooperación de dichos actores a la hora de implementar cualquier política pública, bajo este esquema el gobierno se organiza de forma horizontal y no en base a estructuras jerárquicas, la cooperación tanto en el gobierno como la formulación e implementación de las políticas se realiza bajo consensos múltiples entre actores pueden ser de naturaleza publica privada, actores no gubernamentales, sociedad civil, ciudadanía, etc., todo ello con el objetivo de crear un ambiente de gobernabilidad y que tome en cuenta los intereses de los diverso actores, mejorando los niveles de colaboración, consenso y participación, dicho enfoque tienen también repercusiones en la gestión como es el proceso decisorio y ejecutorio de las políticas.

Según el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007) el gobierno electrónico debe guiarse por principios que son los que guían el accionar de su implementación en la sociedad civil, en ese sentido se destacan los siguientes principios: 1) principio de igualdad, 2) principio de legalidad, 3) principio de conservación, 4) principio de transparencia y accesibilidad, 5) principio de proporcionalidad, 6) principio de responsabilidad y finalmente, 7) principio de adecuación, a continuación explicamos cada principio:

1) Principio de igualdad, la implementación de la infraestructura y servicios del gobierno

electrónico debe ser inclusivo a toda la población no obstante estos últimos no posean medios electrónicos para interactuar con la administración local, por lo tanto, los gobiernos deben poner atención en que ningún ciudadano quede limitado sea por medios electrónico o físicos.

2) Principio de legalidad, el uso de las herramientas tecnológicas debe ser guiados por principios jurídicos que tuteles los derechos de los ciudadanos, asimismo, deben poseer la misma validez jurídica en el gobierno electrónico, sin crear perjuicio alguno, asimismo, se debe tutelar el derecho a la privacidad y la confidencialidad de los datos que dejan los ciudadanos en dichas plataformas.

3) Principio de conservación, las diligencias y trámites que se realiza en la plataforma electrónica deben poseer sistemas de almacenamiento tanto igual como los sistemas de archivos físicos.

4) Principio de transparencia y accesibilidad, la información brindada por las plataformas electrónica debe ser de libre acceso a los ciudadanos, así como poseer un lenguaje claro y entendible a todos los ciudadanos.

5) Principio de proporcionalidad, las administraciones deben implementar niveles de seguridad según el caso que sea en la interacción de bienes y servicios en la plataforma electrónica.

6) Principio de responsabilidad, los actos administrativos, trámites e información proporcionada en formato electrónico deben ser equiparables a la responsabilidad de las gestiones físicas con responsabilidades claramente atribuibles dentro del gobierno electrónico.

7) Principio de adecuación tecnológica, las instituciones deben usar las tecnologías

adaptadas a sus medios con software abiertos y de libre acceso, con una plataforma segura y de cobertura de largo plazo para que todos los ciudadanos puedan acceder sin ningún perjuicio y limitación alguna.

Respecto a los modelos de gobierno electrónico destacamos los trabajos de Villoria y Ramírez Alujas (Villoria & Ramírez Alujas, 2013) en el cual plantean que existen cuatro modelos de gobierno electrónico, el primero es 1) la administración electrónica en sentido estricto, 2) el gobierno electrónico como gobierno transparente que rinde cuentas, 3) la administración electrónica inclusiva e imparcial y finalmente, 4) gobierno electrónico participativo y colaborativo, a continuación explicamos cada modelo:

1) La administración electrónica en sentido estricto, bajo este enfoque se concibe la tecnología como un instrumento que permite la mayor eficiencia y eficacia de las burocracia gubernamentales, para ello las administraciones públicas se han dotado de una infraestructura digital que ha mejorado los servicios públicos en relación a los ciudadanos, bajo este paradigma la provisión de servicios digitales genera procesos menos burocráticos, costos reducidos, promueve el crecimiento económico, genera una democracia deliberativa, mejora los niveles de transparencia, confianza, transparencia y combate la corrupción en el sector público.

2) El gobierno electrónico como gobierno transparente que rinde cuentas, bajo este enfoque se concibe el gobierno electrónico como un gobierno abierto “*open government*”, siguiendo la tradición anglosajona, esta estaría vinculada a los valores de transparencia, de esta manera los ciudadanos pueden ejercer libremente la *accountability* y rendición de cuentas, vale decir, los ciudadanos como sujetos que no solo buscan acciones racionales sino también son portadores de valores y fines que justifican su accionar en relación al gobierno, de ahí la importancia de la transparencia en las páginas web del gobierno como herramientas que combaten la corrupción y sirve como mecanismo para los ciudadanos de sistema de pesos y contrapesos ente los gobernantes y gobernados.

3) La administración electrónica inclusiva e imparcial, bajo este modelo se las TICs se conviertan en mecanismos que fomenten la inclusión digital (*eInclusión*) de las políticas sociales e inclusivas para superar los problemas de desigualdad, exclusión social y discriminación con el objetivo de generar bienestar ciudadano, calidad de vida y cohesión social, asimismo, en este enfoque los Estados pueden poner en disposición los datos públicos para su libre disposición de los ciudadanos para mejorar el cumplimiento de regulaciones y ayuden a mejorar la gestión decisional con el objetivo de mejorar el bienestar ciudadano.

4) El gobierno electrónico participativo y colaborativo, permite que los ciudadanos y todas las organizaciones gubernamentales (regional, local) y no gubernamentales (ONG'S), empresas y otros *stakeholders* puedan participar del sistema de elaboración, diseño y control de políticas públicas, creándose redes de colaboración horizontal entre los diversos sujetos, el cual implica un grado de deliberación diálogo, colaboración y respeto entre los diversos actores y en especial a los ciudadanos que ahora se convierten en agentes activos de la administración ampliando la participación y la democracia en la esfera pública.

Respecto a los tipos de interacción del gobierno electrónico, destacamos el trabajo de Honores (2021) quién sostiene que el gobierno electrónico desarrolla una serie de procesos e interacciones con diversos agentes que necesitan satisfacer sus necesidades, en ese orden se plantea cuatro tipos de interacción 1) gobierno a ciudadano (G2C), 2) gobierno a la empresa (G2B), 3) gobierno a empleado (G2E) y finalmente, 4) gobierno a gobierno (G2G), a continuación, explicamos dichas interacciones:

1) Gobierno a ciudadano (G2C), en este tipo de interacción el gobierno brinda a los ciudadanos múltiples trámites online como pueden ser los certificados de nacimiento,

matrimonio, defunción, documentos personales como los de identidad, brevets y pasaportes, asimismo, también puede brindar información de servicios de empleos, registro de vehículos y ser también un portal de información actualizada para los ciudadanos, apoyando un mejor desempeño en relación a las instituciones públicas.

2) Gobierno a empresa (G2B), en este tipo de canal, el usuario principal es la empresa privada formal, el cual recibe la atención centrada en sus necesidades como son los servicios de carácter administrativo, informativo y de transacción como son los trámites de creación de empresas, licencias de funcionamiento, operaciones empresariales, pago de impuestos, aportes a la seguridad social y trámites relativos a la protección laboral de los trabajadores, asimismo, en relación al Estado, las licitaciones se presentan a través de los portales del SEACE, es decir, el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado, el cual es parte de este tipo de interacción que proporciona una mayor transparencia y modernización de la gestión pública.

3) Gobierno a empleado (G2E), en este modelo, el gobierno fomenta procesos incrementales de capacidades profesionales de todos los funcionarios gubernamentales, para ello se centra en las capacitaciones virtuales, e-learning y brinda servicios informativos en una red de intranet, el cual aumenta la eficiencia y productividad de los funcionarios ya que proporciona noticias e información actualizada de las leyes, normativas y procedimientos, reduciendo los costos operativos y los procesos burocráticos de la administración con impacto positivo en la prestación de políticas tanto en la ciudadanía como en los diversos agentes que interactúan y se benefician de la plataforma de gobierno electrónico.

4) Gobierno a gobierno (G2G), a través de este canal las diversas instituciones del Estado pueden coordinar y trabajar de manera organizada mejorando los niveles eficiencia en sus actividades, el gobierno electrónico permite un mayor grado de interoperabilidad de servicios web reduciendo la burocracia y las barreras físicas y

ampliando un servicio y la información compartida entre las diversas instituciones públicas como es el caso del Sistema de Información Financiera (SIAF), el cual contribuye a mejorar la gestión y fiscalización de los fondos gubernamentales

En tiempos de globalización y de intercambios de bienes y servicios a escala global, el factor migratorio y movilización de las personas un tema importante que involucra las relaciones humanas y societales, de ahí la importancia del gobierno electrónico en gestionar la visita de extranjeros ya sea de turistas o de migrantes que buscan un futuro mejor, según Huamán (2019) existe un tipo de interacción del gobierno electrónico que es gobierno a visitantes/extranjeros (F2G2F) el cual está enfocado en la provisión de servicios y todo el proceso de regularización tanto en estadía, trabajo, o actividad empresarial de los extranjeros, empresas y sociedades que quieran una estancia, emprender una actividad o desarrollar sus operaciones comerciales.

El gobierno electrónico según Arguelles (2022) se caracteriza por el empleo de la tecnología en sus procesos de gestión, en especial del desarrollo del internet, elemento que lo diferencia de una generación con otra, así como también, los objetivos, los resultados y los servicios y la tipología de interacción, en cuanto al desarrollo de las plataformas electrónicas, esta manifiesta un desarrollo continuo y progresivo en base a la utilización de una determinada tecnología en cada fase de su desarrollo, en ese sentido podemos sostener que existe también una correlación ente desarrollo del internet y la implementación del gobierno electrónico, de ahí que tenemos 1) gobierno electrónico 1.0, 2) gobierno electrónico 2.0, 3) gobierno electrónico 3.0 y finalmente, 4) gobierno electrónico 4.0, a continuación explicamos en detalle cada generación:

1) Gobierno electrónico 1.0, se caracteriza por el desarrollo de la web 1.0, el cual caracterizó al gobierno electrónico por la interoperabilidad entre las diversas dependencias que hacían uso de los sistemas de procesos y gestión de la información.

2) Gobierno electrónico 2.0, se caracteriza por el uso la web 2.0 que desarrolla un entorno de mayor interacción social entre ciudadano y administración, mejorando la participación ciudadana y la gobernanza, asimismo, se utiliza una serie de aplicaciones móviles en tiempo real y sus sistemas informativos son más completos.

3) Gobierno electrónico 3.0, se caracteriza por la aplicación de la web 3.0 que se enfoca en la gestión de los macrodatos, vale decir, *big data*, servicios en la nube, *machine learning*, internet de cosas, elementos que en el gobierno electrónico ayudan en cuanto a un mayor uso de almacenamiento y procesamiento de datos y generan servicios más personalizados adaptados a las necesidades de los usuarios con aplicaciones en tiempo real.

4) la web 4.0 que se caracteriza por el uso de la inteligencia artificial y sistemas de analítica avanzada que pueden contribuir en el gobierno electrónico con el aprendizaje informativo de forma automática, asimismo se presentan interacciones de cocreación entre la administración y los usuarios que generan servicios inteligentes.

El gobierno electrónico en ámbito local presenta características bastante particulares en cuanto a las particularidades de la realidad contextual como es el caso de las capacidades de organización, presupuesto, recursos humanos, infraestructura, los agentes sociales de la comuna, las condiciones políticas e institucionales y sobre todo los factores de decisión política, es decir, una amplia mayoría política para la implementación de los proyectos tecnológicos asimismo, otra variante para tomar en cuenta es la naturaleza de municipio ciudadano o rural ya que esta últimas presentan mayores desafíos a la implementación de la infraestructura digital y también la identificación del tamaño de la población en relación al desarrollo de los portales web de los municipios (González-Bustamante et al., 2020).

El gobierno nacional tiene como propósito proveer servicios públicos eficientes,

estabilidad social e institucionalidad juegan un rol importante, sin embargo en ámbito local, las políticas nacionales se encuentran con otra realidad más completa que debe ser comprendida, es decir, los gobiernos locales, en ese sentido el gobierno electrónico en las ciudades latinoamericanas se enfrenta a múltiples desafíos estructurales que implican un carácter multidimensional como es lo político, económico, social, institucional etc., pero que se pueden reconocer por patrones bastantes comunes entre ellas, según Poggi (2013) los problemas que aqueja el gobierno local en la instauración del gobierno electrónico son: 1) déficit de servicios, 2) asimetría y cuantificación, 3) inercia institucional, 4) financiamiento insuficiente 5) pobre relación público-privada 6) baja participación ciudadana y para concluir, 7) baja apropiación tecnológica, a continuación detallamos cada factor:

1) Déficit de servicios, las ciudades latinoamericanas se caracterizan por un importante déficit en cuanto a la erogación de servicios como los servicios de agua, luz, alcantarillados, etc., el cual constituye un problema estructural que necesita importantes esfuerzos económicos y gubernamentales para superar dichos problemas, pero también supone un reto ya que dichos recursos financieros son utilizados principalmente para cubrir dichas necesidades urgentes.

2) Asimetría y cuantificación, las ciudades latinoamericanas se caracterizan por el alto grado de segregación y diferenciación de clase y de espacialidad, el cual configura los servicios sociales con diferentes coberturas tanto de oferta como demanda, para ello es importante reconocer la diferenciación social y aplicar políticas públicas que puedan llevar los servicios a todos los ciudadanos tomando en consideración los sectores más vulnerables y aplicando principios de subsidiariedad,

3) Inercia institucional, las comunas se caracterizan por un bajo nivel institucional y una reducida comunicación entre diferentes dependencias de su tipo, superponiéndose y muchas veces duplicado funciones sin ninguna coordinación por intereses propios de

cada nivel de gobierno, mal utilizan los presupuesto públicos, asimismo, internamente las burocracias de cada nivel de gobierno actúa de manera separada en perjuicio del interés general de la población, los profesionales poseen un bajo nivel de cualificación, capacitación e incentivos y con bajos niveles de innovación tecnológica el cual es

4) Financiamiento insuficiente, los servicios públicos carecen de financiamiento y esto es una problemática en todos los niveles de gobierno, por ello es importante focalizar los gastos y evaluar los beneficios y el impacto en las diversas localidades en especial en las jurisdicciones que tienen mayor problemas de financiamiento y de recursos, de ahí también la necesidad de realizar una reforma en la estructura tributaria que aumente la capacidad impositiva y que pueda contribuir con la financiación de otros servicios básicos, asimismo, focalizar los subsidios en los diversos niveles de gobierno que presentan problemas graves de recursos.

5) Pobre relación público-privada, en las últimas décadas, los actores privados han sido incorporados a la provisión de servicios públicos, para ello se han creado marcos regulatorios para su desempeño como también nuevas fórmulas de gestión conjunta entre público y privado, el objetivo es ampliar proveer de forma eficiente servicios como agua, luz, gas, limpieza pública, etc., para ello también se han creado mecanismos de subsidios para cubrir dichos servicios en los niveles de gobiernos que carezcan de suficientes recursos, este nuevo marco de cooperación también ha creado desafíos como es la incorporación de capitales en servicios públicos y una mayor transparencia en la gestión de los recursos.

6) Baja participación ciudadana, esta es una característica del bajo desarrollo político de las ciudades latinoamericanas, mientras que el compromiso ciudadano en los países desarrollados es alto y posee una mayor incidencia en el gobierno local, en América Latina la participación es baja, factor que se manifiesta en el bajo nivel en la gestión

completa de las políticas sociales por parte de la ciudadanía, bajo este presupuesto las entidades locales deben generar mecanismos de participación activa en la ciudadanía, los cuales pueden contribuir en acercar las demandas urgentes de la población hacia el municipio y crear mecanismos de legitimización y gobernabilidad en dichas administraciones.

7) Baja apropiación tecnológica, la erogación de servicios necesita internalizar los medios tecnológicos en áreas como la gestión de energía, residuos sólidos, servicios y trámites online, recaudación tributaria, etc., sin embargo dichos procesos se enfrentan a los modelos burocráticos de organización, las resistencias al cambio laboral, la incorporación de nuevas tecnologías, etc., por lo tanto una gestión tecnológica en la provisión de servicios es un reto a implantarse en los diversos niveles de gobierno para ello los procesos de cambios deben acompañar a una preparación del personal con nuevas capacidades para gestionar dichos cambios y aplicaciones tecnológicas que deben ser aplicadas en el campo de la erogación de servicios públicos.

La implementación del gobierno electrónico necesita de actores que sean parte del proceso de su aplicación, desarrollo y consolidación, según Criado y Ramilo (2003) dichos actores son: 1) responsables políticos, 2) directivos públicos, 3) empleados públicos, 4) empresas TIC, 5) Consultoras, 6) Asociaciones empresariales y 7) ciudadanos.

1) Responsables políticos, los procesos de implementación de gobierno electrónico, inician con apoyos políticos desde los vértices principales del gobierno, es decir, de tener recibir respaldo político para continuar con dichos procesos ya que requieren inversiones importantes tanto en su implementación, desarrollo como su aplicación por la sociedad.

- 2) Directivos públicos, los directores de las instituciones públicas son importantes actores en cuanto velan por la incorporación de las TICs dentro de la organización, asimismo, se encargan de organizar internamente la incorporación de la tecnología en la gestión de la institución, como también de crear una red de coordinación con otras entidades gubernamentales para la interoperabilidad de sus plataformas.
- 3) Empleados públicos, los trabajadores de la administración pública son importantes en cuanto tienen la tarea de gestionar y aplicar las TICs, para ello necesitan de una preparación previa, así como también de motivación e incentivos por su desempeño, debemos tomar en cuenta que son los empleados los que se interrelacionan directamente con la ciudadanía y proyectan la imagen institucional.
- 4) Empresas TIC, son los proveedores de infraestructura electrónica para las organizaciones y se encargan de suministrar y generalizar las tecnologías en base a los requerimientos de las diversas instituciones.
- 5) Consultoras, dichas empresas se encargan de las fases de planeación, estrategias de implementación, estudios de medición e impacto social de las TIC's así como trabajos independientes de evaluación general y auditoría electrónica.
- 6) Asociaciones empresariales, el sector privado es un actor importante que se beneficia de la simplificación burocrática como licencias, pagos, seguridad social, contrataciones etc., con la aplicación de la plataforma electrónica, dichos actores se verían beneficiados y pueden contribuir con el desarrollo económico y nacional.
- 7) Ciudadanos, son los beneficiarios directos de las TIC's, el cual les permite acceder a los servicios públicos desde una conexión online, mejorando los índices de servicios con repercusiones directas en las condiciones de desarrollo personal y social.

Según Naser y Concha (2011) la aplicación del gobierno electrónico trae múltiples beneficios a la sociedades ya que introducen cambios sustanciales en la sociedad en cuanto a la erogación de servicios, los proceso de informatización, nuevas actividades económicas, una nueva cultura digital, educación y formación, etc., entre las ventajas de aplicar un gobierno electrónico, se puede destacar los siguientes 1) mejoramiento de la calidad de los servicios públicos, 2) eficiencia y productividad en los procesos y operación gubernamental, 3) transparencia y rendición de cuentas, 4) participación ciudadana, 5) marco regulatorio que respalde el gobierno electrónico y finalmente 6) marco legal y regulatorio que fomente la sociedad de la información, a continuación, detallamos cada una de ellas:

1) Mejoramiento de la calidad servicios públicos: este es un indicador que se desprenden de su aplicación en las administraciones públicas ya que su implementación mejora las posibilidades de acceso continuo y sin interrupción diaria de la información y servicios, resultados que generan mejores condiciones de vida para los ciudadanos.

2) Eficiencia y productividad en los procesos y operación gubernamental: la aplicación del gobierno electrónico contribuye a mejorar los niveles de desarrollo y productividad en las administraciones públicas, por lo tanto, optimizan los recursos y mejoran los procesos burocráticos.

3)Transparencia y rendición de cuentas: La aplicación de un gobierno electrónico contribuye a luchar contra la corrupción en los procesos gubernamentales, asimismo, los mecanismos de transparencia en la administración pública ayudan a los procesos de rendición de cuentas al proporcionar acceso a la información relacionada con las finanzas, los recursos humanos y todos los hechos anteriormente monopolizados solo por los aparatos gubernamentales y la clase política.

4) Participación ciudadana: este es el punto principal que da vida a un verdadero gobierno democrático funcional y funcional respecto a las necesidades ciudadanas, a

través de la implementación de los chats y foros virtuales los ciudadanos pueden expresarse, asimismo, pueden ser actores activos en la gestión decisional, sin embargo, existe el reto de las administraciones locales en gestionar la exponencial información generada.

5) Marco regulatorio que respalde el gobierno electrónico: la aplicabilidad de las plataformas electrónicas implica un conjunto de normativas que ayuden a promover la implementación de la administración electrónica, favoreciendo además la intercomunicación entre los diversos actores nacionales.

6) Marco legal y regulatorio que fomente la sociedad de la información: los gobiernos están facultadas por su atribuciones a profundizar los procesos de implementación de gobierno electrónico, para ello deben promulgan leyes y reglamentos que apoyen la difusión de las TIC'S, no solo en ámbitos gubernamentales sino también en toda la sociedad, el cual contribuye al fortalecimiento de capacidades electrónica que se manifiestan en las firma digital o iniciativas que promuevan la difusión remota de ordenadores e Internet el cual son importantes para generar interconectividad y superar las brechas sociales y digitales.

En cuanto a la agenda del gobierno electrónico, Criado y Gil-Garcia (2013) plantean que los decisiones políticas sobre todo en Latinoamérica deben analizar la evolución de la agenda del gobierno electrónico de los próximos años, para ello se debe tomar en cuenta las siguientes temáticas como 1) inclusión digital, 2) redes sociales para las administraciones públicas, 3) gobierno abierto y transparencia, 4) intercambio de información 5) big data, 6) ciudades inteligente y finalmente 7) gobierno móvil.

1) Inclusión digital, esta referido a la brecha digital que existe en las sociedades sobre todo latinoamericanas y que se centra en las personas que no pueden acceder materialmente a las TIC's o aquellas que pueden, pero no interactúan electrónicamente con las administraciones públicas, este último caso es más evidente en los países

desarrollados como resultado de la falta de una cultura o educación tecnológica de la sociedad, tema importante que debería ser política pública de todos los niveles de gobierno, el funcionamiento del gobierno electrónico solo puede ser factible con plena participación de la ciudadanía, ya que es el principal sujeto transformador del sistema político y hace necesaria su participación en cualquier configuración de gobierno sea real o virtual.

2) Redes sociales y gobierno 2.0, la evolución del internet y de la plataforma web 2.0, otorga una herramienta importante de gestión dentro de la organización interna de las comunas como también un canal cercano en relación a los ciudadanos por medio de las redes sociales, como Facebook, YouTube, Twitter, dichas herramientas se convierten en potenciales herramientas de comunicación difusión, interacción, de análisis de datos así como también de participación e involucramiento de los ciudadanos por las cuestiones públicas del gobierno, otorgándoles un grado de legitimidad frente a las instituciones.

3) Gobierno abierto y transparencia administrativa, el desarrollo del internet, la participación ciudadana, las prácticas gubernamentales de transparencia y la *open data* como prácticas de individuos y gobiernos han creado una concepción propia de gobierno abierto, es decir, un gobierno que hace accesible la información gubernamental a los ciudadanos, el cual se convierte en insumo para otras organizaciones públicas reduciendo sus costos y haciéndolos más eficiente para otras instituciones de gobierno, pero también beneficiando a los ciudadanos para construir bases de datos que permitan una mejorar en demandas sociales enfocadas en datos más precisos de la realidad social, todos estos elementos ponen la palestra publica la importancia de un gobierno transparente ante los ciudadanos creando nuevas redes de colaboración e interacción entre gobernantes y gobernados.

4) Intercambio de información, interoperabilidad y computación en la nube, en este apartado se expone las actividades que rinden más eficiente la gestión estatal a través

de la gestión plataformas de interoperabilidad y de la computación en la nube (cloud), con estas nuevas herramientas las diversas instituciones públicas pueden compartir y trabajar con datos múltiples, uso de softwares, capacidad de procesamiento, etc., no obstante de las mejoras que pueden ser introducidos en el campo de la gestión, existen retos sobre su uso y tienen que ver con el enfoque de relaciones Inter-institucionales, colaboración interadministrativas el cual denota una gestión coordinada de los diversos niveles de participación administrativa.

5) *Big data y policy modeling*, el desarrollo del internet en el siglo XXI y el crecimiento exponencial de información ha generado la creación de nuevas herramientas que puedan analizar la gran producción de datos online, para ello, el *big data* permite medir y evaluar grandes cantidades y variedades de información online así como la *policy modeling* que utiliza múltiples técnicas de modelación de datos para la aplicación en las políticas públicas, ambos ponen en manifiesto la necesidad dichas herramientas en el ámbito burocrático y un nuevo staff de profesionales de la información que permitan relevar información y conocimiento a los tomadores decisión para una mejor aplicación e políticas públicas con procesos de innovación informática y eficiencia gubernamental.

6) Ciudades inteligentes y gobierno electrónico local, la tendencia global en los últimos años ha sido el desplazamiento del campo a la ciudad, convirtiéndose este último en referencia de urbanización, sin embargo, la vida citadina presenta importantes desafíos que pueden ser solucionados con la aplicación de las TICs convirtiendo a las ciudades en *Smart Cities*, donde la incorporación de las tecnologías ayuden a gestionar las infraestructuras, el ahorro energético, la salud, el medio ambiente, etc., todo esto con el objetivo de fomentar mejores indicadores de vida y también de crear entornos de convivencia sostenible en las futuras ciudades que dependerán en gran parte de la visión estratégica de los gobernantes, los recursos financieros y el apoyo a la herramientas tecnológicas así como de la estabilidad política de dichos proyectos en los diversos niveles de gobierno.

7) Gobierno móvil, rasgo que califica la sociedad contemporánea, vale decir, la flexibilidad y rapidez de las interacciones humanas, de ahí que las plataformas de aplicativos para los dispositivos móviles sean una constante de crecimiento y del cual los aplicativos gubernamentales no son una excepción, por lo tanto, el gobierno móvil o m-gobierno será una herramienta decisiva en la gestión, provisión y acceso a los servicios públicos entre las administraciones y los ciudadanos, el cual lo convertirá en una herramienta de la vida diaria entre el gobierno y el ciudadano creando mayor cercanía, eficiencia y legitimidad.

Las futuras agendas del gobierno electrónico son un aliciente para los nuevos cambios que experimentaran los gobiernos públicos y que influenciaran los procesos de los servicios públicos online, las infraestructuras electrónicas, la innovación y desarrollo, la gestión pública eficiente y una mayor participación ciudadana electrónica, frente a los nuevos retos los gobiernos deben apoyar las innovaciones electrónicas dentro de las administraciones para hacerlas más eficientes y legítimas frente a la sociedad, trabajando de manera coordinada entre las plataformas virtuales, redes sociales, *big data*, interoperabilidad, gobierno abierto, gobierno móvil etc., elementos que se configurarán en un nuevo modelo de gobernanza electrónica con un Estado Inteligente que podrá operar múltiples dimensiones administración pública, razón por la cual se necesita entender que el gobierno electrónico y el futuro de sus agendas de desarrollo son una tendencia que se implementaran, pero que deben ser estudiadas desde una perspectiva multidisciplinaria por sus consecuencia multidimensionales (Criado & Gil-Garcia, 2013).

Respecto a los factores críticos para el suceso del gobierno electrónico, Honores (Honores Coronado, 2021) plantea que existen condiciones básicas para incorporación del gobierno electrónico y alcanzar el éxito en su desarrollo, entre ellos se encuentran el 1) liderazgo político, 2) los recursos humanos y financieros, 3) gobierno electrónico

enmarcado dentro de políticas públicas, 4) sector de telecomunicaciones competitivo, 5) proyectos emblemáticos de alto impacto y corto plazo, 6) alianzas con el sector académico, sector privado y la comunidad internacional, 7) autoridades sensibilizadas, 8) competencias necesarias y finalmente, 9) visión y estrategia global, a continuación explicamos detalladamente cada condición:

1) Liderazgo político, para que la administración pública adopte la plataforma de gobierno electrónico, las principales autoridades políticas deben estar comprometidas con la modernización tecnológica del estado, para ello se necesita aplicar un plan de desarrollo, y una concientización de los funcionarios públicos en la adopción del gobierno electrónico, ello implica un grado de capacitación y aplicabilidad de las plataformas electrónicas en la provisión de prestaciones públicas.

2) Recursos humanos y financieros, el gobierno electrónico necesita de personal capacitado de forma permanente para desarrollar y mantener un proceso continuo en la provisión de servicios a través de las plataformas electrónicas, manteniendo los cambios positivos en las administraciones, asimismo, los recursos financieros son importante para la adquisición y modernización de equipos como la implementación de infraestructuras digitales que permitirán el desarrollo de dicha tecnología.

3) Gobierno electrónico enmarcado dentro de políticas públicas, la aplicación del gobierno electrónico implica el consenso de todos los actores políticos y su implementación debe involucrar toda la estructura gubernamental, para ello, su continuidad debe ser ejercido por una institución que garantice su continuidad, capacitando el personal especializado, así como la gestión completa de su aplicación.

4) Sector de telecomunicaciones competitivo, la aplicación del gobierno electrónico debe estar acompañada de una red de infraestructura digital que permita la masificación y la interconectividad de todos los actores y sectores que harán uso de la plataforma

electrónica permitiendo interactuar no solamente a nivel nacional sino internacionalmente siguiendo los parámetros de la globalización y de la economía global.

5) Proyectos emblemáticos de alto impacto y corto plazo, los proyectos de infraestructura, aplicaciones y plataformas electrónicas son importantes para tener confianza de la población en el corto plazo, para ello, estas tecnologías deben ser socializadas e infundir credibilidad y uso masivo en las diversas dependencias demostrando sus beneficios en su aplicación.

6) Alianzas con el sector académico, sector privado y la comunidad internacional, la aplicación de las plataformas electrónica debe incluir toda las sinergias de los diversos actores como la comunidad científica, las empresas y las experiencias de las organizaciones internacionales que podrán contribuir a una mejora en el procesos de implementación, desarrollo y retroalimentación de las plataforma electrónica con el objetivo de convertirse en una herramienta utilizada por los diferentes actores del país.

7) Autoridades sensibilizadas, la dirigencia política del gobierno, así como los gerentes encargados de la implementación de las plataformas electrónicas deben comprometerse y liderar los procesos de implementación el cual comprende compromiso y trabajo en conjunto en alcanzar resultados positivos dentro de la administración como frente a la ciudadanía.

8) Competencias necesarias, el gobierno electrónico implica personal capacitado para la gestión de flujo de información y servicios electrónicos y el reconocimiento de las urgencias de la ciudadanía, así como el diseño de estrategias para resolver dichos problemas y la optimización de las tecnologías para resolverlos bajo criterios de eficiencia y transparencia.

9) Visión y estrategia global, la clase dirigente debe tener proyección y visión de país, es

decir, tener un panorama global sobre los impactos y alcances del gobierno electrónico y las TICs e identificar de qué manera pueden mejorar el funcionamiento y gestión general del aparato estatal, haciéndola más competitiva y eficiente con resultados positivos a los ciudadanos, empresas, e instituciones públicas y privadas.

Según Aguilar (2021), el gobierno electrónico comprende la utilización de las TICs por parte de los gobiernos para incrementar sus niveles de organización, producción y atención a la ciudadanía, brindando el acceso de las prestaciones públicas de manera eficiente y productiva, asimismo, empodera a los ciudadanos a tener una mayor participación activas en los gobiernos. Por otra parte, Cardona (2004) sostiene que el gobierno electrónico implementa herramientas tecnológicas que innovan las relaciones intergubernamentales como es la administración pública y todas su estructura interna así como también las relaciones extragubernamentales en cuanto articula nuevas relaciones con actores como el sector privado, la ciudadanía y otras instituciones públicas, es decir, transforma todas las relaciones del gobierno en cuanto a su rol de proveedor de servicios adoptando nuevos parámetros de productividad, eficiencia, transparencia y de desarrollo ciudadano, convirtiendo a la administración pública en una organización.

Según Brown (2005) el gobierno electrónico surgió como analogía a las practicas desarrolladas por el comercio electrónico que se hicieron muy conocidos en la década de los noventas, en una visión conceptual, el gobierno electrónico comprende todas funciones y actividades públicas desarrollada y configuradas por las TICs, asimismo se fundamenta en un mundo informatizado y de desarrollo económico global el cual genera un nuevo modelo de interrelación entre el ciudadano y el estado basado en modelos de gestión más eficiente, transparente, productivo y democrático. Asimismo, una concepción holística de gobierno electrónico puede ser distinguida desde tres ámbitos, a continuación, explicamos cada uno de ellos

El primer ámbito del gobierno electrónico corresponde a la jurisdicción del Estado

centrado en la economía y la sociedad donde se destaca crecimiento económico y la prosperidad y en la promoción de la cohesión social como elementos claves del desarrollo. En la economía del conocimiento, la información es la nueva forma de riqueza y la tecnología es el nuevo medio de creación de riqueza. Así, el e-gobierno incluye iniciativas gubernamentales para promover la creación e innovación empresarial, la regulación y planificación operativa, y el desarrollo de la infraestructura tecnológica nacional en la economía del conocimiento.

El segundo ámbito es la legitimidad del Estado y su relación con los ciudadanos y el estado de derecho, el cual comprende la gestión decisional democrática a través de tecnologías electrónicas, incluida la votación electrónica y los canales electrónicos para la discusión pública de las decisiones y acciones del gobierno, agendas que están centradas en la relación entre los ciudadanos y el Estado, asimismo, se destaca la relación entre gobiernos y los ciudadanos donde la obligación de pagar impuestos crea un conjunto de obligaciones mutuas para que el estado utilice los ingresos y la información de las personas, donde la tributación crea un conjunto de obligaciones mutuas y el establecimiento de una legislación destinada a promover la privacidad y proteger la información personal.

El tercer ámbito es el funcionamiento de las instituciones estatales y el impacto de las TICs en el funcionamiento del gobierno, que va desde la creación de un entorno de trabajo interno en red hasta la necesidad de nuevas competencias en la administración pública y nuevos procesos administrativos así como también su en todos los agentes del Estado, incluidos el poder legislativo, el ejecutivo y los tribunales, otra parte fundamental es la gestión del servicio al cliente y su interacción con plataformas tanto del sector público y privado y como las TIC tienen ejercen un profundo efecto en las relaciones entre el Estado y sus ciudadanos y empleados.

Finalmente, en el cuarto ámbito, el gobierno electrónico expresa su interrelación

con otros actores en el escenario global, a pesar de la globalización e interdependencia, los estados continúan siendo el actor más importante en la arena mundial, en el cual establece sus relaciones con otros actores estatales, instituciones internacionales y actores privados etc., estas relaciones son a su vez transformadas por las TICs donde los gobiernos nacionales tienen acceso a la información no solo entre sus dependencias, sino también todo el conjunto social, por otra parte, las instituciones internacionales desarrollan sus actividades con los estados miembros, actores privados, no gubernamentales y ciudadanos y opinión pública mundial.

El gobierno electrónico no sólo contempla la introducción de un mayor uso de las tecnologías en las tareas administrativas diarias, su implementación conduce a una revisión y examen de los mecanismos y procesos de modernización del Estado, que cambian no solo las tareas del propio gobierno, sino también involucra a todos los actores nacionales, las TICs en el ámbito de la modernización del Estado juegan un rol importante porque impactan en todas las áreas de gobierno y del aparato burocrático, vale decir, las TICs son importantes en cuanto fomentan y desarrollan una modernización administrativa a través de medios como las computadoras, teléfonos e internet, desarrollando todas sus funciones en las plataformas electrónicas como los portales, redes sociales, blog etc., por otra parte, la implementación del Gobierno Electrónico no es un proceso de fácil y lineal, sino que está sujeta a una gran cantidad de variables que van más allá de aspectos como la infraestructura tecnológica; comprende factores sociales, culturales y políticos, pero también las tecnologías presentan importantes beneficios tangibles como el fortalecimiento de los servicios en todas las dependencias gubernamentales (Diéguez et al., 2015).

En cuanto a la relación entre gobierno electrónico e instituciones, las plataformas electrónicas implican nuevas prácticas de gobierno y en el imaginario colectivo expresan modernidad, desarrollo y eficiencia de las instituciones, el cual implican un conjunto de acciones para su implementación, vale decir, liderazgo político, cambios organizativos,

implementación de proyectos graduales, desarrollo de infraestructuras, nueva cultura electrónica tanto de los gestores como en los ciudadanos, en donde las nuevas prácticas convivan con valores, prácticas y comportamientos de una nueva forma de concebir el gobierno, este último punto es importante para que el gobierno electrónico no solo sea un nueva moda de organización si no un verdadero cambio que involucre a todos los gestores, por lo tanto, el gobierno electrónico es también nuevas formas de organización tanto operaciones como valoriales el cual debe permear en todas las dependencias de la institución, factores importante a tomar en cuenta, ya que las organizaciones son reactivas de aceptar y adoptar nuevos instrumentos de gestión, tendiendo a las certidumbres y la estabilidad (Contreras, 2014).

A pesar de contar con una revolución en las comunicaciones como ha sido desde el internet 2.0, la comunicación bidireccional entre ciudadanos y gobiernos no han dado un salto cualitativo, de ahí que la fase de la democratización de la sociedad sigue siendo un ideal por alcanzar, desde posiciones críticas como Van der Meer et al., (2014) el gobierno electrónico todavía no ha utilizado plenamente el potencial democratizador que fomente el diálogo y la interacción política, esto en parte, porque existe una visión tecnocrática de la administración ya que continúa percibiendo a la ciudadanía como sujeto inactivo en el cual los ciudadanos no quieren participar en la gestión decisional, asimismo, el comportamiento de los ciudadanos con respecto a la administración electrónica, se basa en criterios pragmáticos el cual se centra en la provisión de los servicios de información vale decir, solo quieren que el gobierno funcione correctamente y responda de manera efectiva y no como una vía de entrada de involucramiento y participación de forma democrática, otra característica es también la falta de compromiso cívico el cual se manifiesta en el bajo nivel participación y compromiso con las instituciones y autoridades.

La introducción del gobierno electrónico exige una fase de preparación para su aplicación, si bien es cierto los servicios públicos se brindan a través de varios canales,

incluyendo oficinas de correos, transmisiones de radio y otros servicios públicos y con la llegada del internet, las instituciones necesitan analizar el contexto y los actores para la preparación las condiciones en la adopción de las nuevas tecnologías para transformar los servicios tradicionales en un nuevo servicio, el éxito de la implantación de un gobierno electrónico está relacionado con la planificación y establecimiento de condiciones previas para su óptimo desarrollo, el cual puede ayudar a los gobiernos a medir las etapas de preparación, identificar brechas y luego transformar las estrategias gubernamentales, por lo tanto, la preparación del gobierno electrónico es relevante no solo para las instituciones estatales, sino también para la sociedad, las instituciones, recursos humanos, infraestructura, educación y todo lo relacionado con el gobierno electrónico (Baeu et al., 2016).

La inclusión digital se refiere a la creciente participación de las personas en una sociedad en la que todas las infraestructuras tienden a ser cada vez más digitales y articuladas en torno a Internet, frente a un avance constante de la digitalización que trae consigo notables beneficios para la vida social y el acceso a la información, esto es aún más cierto en las transacciones de tipo gubernamental, donde el gobierno es un destinatario o un emisor y para el cual el internet permite un acceso más rápido y más barato a la interacción comunicativa, también permite una interacción más sencilla y completa al ciudadano, el uso de la inclusión digital está pensado a nivel de la legislación con el fin de favorecer a través de las políticas de inclusión una mayor "alfabetización digital", el diseño de sistemas digitales fácilmente utilizables, de "arquitecturas de la información" con el fin de facilitar a las administraciones la publicación de la utilización y finalidad del dinero recaudado por los ciudadanos, vale decir, promover un entorno digital "nivelado" donde se pueda ingresar de manera accesible, eficiente y transparente (Rover, 2008).

Entre los retos para la preparación del gobierno electrónico destacamos: 1) disposición utilizar nuevas tecnologías 2) incorporación de nuevas tecnologías, respecto

a la disposición de las personas a adoptar dichas tecnologías en toda las áreas de la sociedad, la administración electrónica puede verse como la preparación de un país para desarrollar y adoptar la administración electrónica en términos de su infraestructura tecnológica, desarrollo de recursos humanos, así como infraestructura de telecomunicaciones, asimismo el gobierno debe tener voluntad en utilizar tecnología avanzada para mejorar la vida de sus ciudadanos, razón por la cual es importante tener un diseño organizativo de las TICs y un programa nacional relativo criterios de preparación y evaluación de dichas plataformas, respecto al segundo punto, la adquisición y preparación de una tecnología no depende solo de comprar, producir, vender y utilizar una tecnología, sino que se necesita hacer la selección correcta entre las tecnologías disponibles, su naturaleza, disponibilidad etc., asimismo, definir su aplicación a procedimientos concretos que contribuyan a superar y mejorar los servicios provistos (Baeuo et al., 2016).

En cuanto a la aplicabilidad de las plataformas electrónicas, aún existe una concepción evolucionista y lineal del gobierno electrónico, vale decir, el establecimiento de una fase de provisión de servicios de manera unidireccional como la información, interacción y transacción hasta llegar a la fase de establecimiento de la democracia electrónica el cual sería de carácter bidireccional y de compromiso mutuo, sin embargo en la práctica se ha observado que el gobierno electrónico no necesariamente sigue una vía lineal sino múltiple y paralela, de la misma manera, la fase de democracia electrónica también sería una etapa más compleja en el cual se desarrollarían procesos bien definidos como es 1) la transparencia, el cual que se refiere al grado de accesibilidad de la información de la gestión del gobierno que es puesto a libre disposición de la ciudadanía 2) la apertura, el cual refleja la capacidad de respuesta del gobierno, a las demandas ciudadinas y finalmente, 3) participación, el cual se refiere al rol de la ciudadanía en los procesos decisionales y su relación con la institución pública (Van der Meer et al., 2014).

Haciendo un balance de la realidad de las plataforma electrónicas peruanas no dista mucho de otras experiencias en la región, es decir, si lo analizamos territorialmente sobre todo en la costa, se han hecho importantes progresos, no solo en la instalación de infraestructura sino también en la regulación y la capacitación de la gestión de las TICs en los diversas instituciones públicas nacionales, se ha avanzado en la fase presencia, utilizando portales web para informar y comunicar a la ciudadanía, en la dimensión interacción se han empleado servicios de búsqueda, base de datos, uso de correos electrónicos, formularios de reclamos así como suscripciones que mejoran la entrega de información personalizada a los ciudadanos, por otra parte en la fase de transacción, los ciudadanos cuentan con una conexión segura con la administración local, asimismo, pueden gestionar diversos trámites y servicios públicos online y finalmente los últimos progresos se han hecho en la fase de transformación, el cual se caracteriza por operar en una plataforma única estatal trámites y de pagos online así como también la interoperabilidad entre los diversas instituciones públicas y privadas y la aplicación de firmas digitales en los proceso burocráticos.

En cuanto a los avances en los territorio andinos y amazónicos, la presencia del gobierno electrónico es bastante lento, asimismo en dichos contextos se sigue reproduciendo las brechas sociales en la esfera tecnológica ya que las provincias y los distritos rurales siguen estando en completo abandono sobre todo en infraestructura de conectividad de líneas celulares e internet, y también por lo precios altos del internet satelital que pocos pueden permitirse adquirirlo, por lo tanto, podemos apreciar que los instrumentos del gobierno electrónico se han centrado en las instituciones del gobierno central dejando de lado los gobiernos regionales y locales, sobre todo los rurales donde la necesidades son múltiples y desafiantes, asimismo, los gobiernos locales y regionales no muestran suficiente interés en la aplicación de dicho modelo de gobierno, por lo tanto se necesita unir los esfuerzos de los diversos actores políticos, sociales y colegios profesionales y sociedad civil organizada para el establecimiento de un gobierno moderno y eficiente.

Respecto al estudio de la variable de gobierno electrónico se destaca el trabajo de Aguilar (2021), que afirma que “el gobierno electrónico puede definirse como el uso de las tecnologías de la información - TICS para: i) asegurar el acceso y entrega por parte del gobierno a los individuos de información y uso de servicios; ii) posibilitar e implementar eficiencia mediante la aplicación de estos servicios en el ámbito de gobierno; iii) cubrir una larga escala de servicios; iv) transformar gobiernos” (p. 118).

Según Aguilar (2021) el gobierno electrónico presenta cinco dimensiones, entre ellos destacan: (1) Presencia, (2) Interacción, (3) Dimensión Transacción (4) Transformación y finalmente, 5) Participación democrática.

La dimensión de presencia, según Aguilar (2021), dicha dimensión implica que la institución pública crea y hace uso del portal web para informar sobre las actividades de la institución, dicha fase no implica ninguna provisión de servicios tampoco interacción alguna con los ciudadanos. Por otra parte, para Avila (2014) la presencia comprende la clasificación y organización de la información pública, así como el acceso a múltiples organizaciones públicas y privadas y publicación de información actualizada y especializada. Entre los indicadores de esta dimensión se destacan: 1) utilización y presencia en el portal web, 2) publicación de información general sobre el estado del municipio, 3) publicación de documentos de gestión y normativa municipal y 4) Publicación de información respecto a las necesidades de la ciudadanía.

Dimensión interacción, según Aguilar (2021), [es cuando] la administración presta los servicios de búsqueda y descargas de documentación a los ciudadanos, asimismo, existen canales informativos que permiten mejorar sus niveles de interacción haciendo uso de los correos electrónicos, formularios y presentar reclamos sobre la atención de la administración pública y realizar investigación sobre los asuntos públicos. Por otra parte, para Avila (Avila Barrios, 2014), en esta fase el ciudadano puede tener acceso a diversas fuentes de información pública como leyes e informes gubernamentales desde los

portales de las instituciones públicas, asimismo, existen buscadores que agilizan la información requerida como también suscripciones personalizadas y correos electrónicos institucionales que ayudan la interconexión entre gobierno y ciudadano. Entre los indicadores de esta dimensión se destacan: □1) comunicación a través de correos electrónicos, 2) presentación de solicitudes y reclamos online, 3) descarga de formularios online para los trámites administrativos y finalmente, 4) solicitud de información de base de datos de la gestión municipal.

La dimensión de transacción según Aguilar (2021), en esta fase se da una interconexión entre la administración y los ciudadanos creándose un canal de comunicación directa, segura y online, asimismo, dicho canal permite la solicitud y la provisión de servicios esenciales como permisos, licencias, pago de impuestos y votación electrónica donde los ciudadanos puede expresarse libremente. Por otra parte, para Avila (2014), en esta fase el gobierno electrónico hace uso del internet y posee canales de comunicación más interactivas con los ciudadanos, resolviendo y atendiendo múltiples tramites y servicios públicos mejorando la interacción con la ciudadanía y brindando también transacciones. Entre los indicadores están: 1) reuniones virtuales y chat online con la municipalidad, 2) plataforma única de gestión de trámites online, 3) servicios de pagos administrativos online y finalmente, 4) Votación electoral electrónica.

Dimensión transformación según Aguilar (2021), en esta fase se produce una integración completa entre el gobierno electrónico y los ciudadanos, es decir, se produce una completa interconexión global entre todas las instituciones, mejorando el nivel de comunicación, intercambio de información y provisión de servicios a los ciudadanos, el cual comprende informatización, digitalización, y operaciones online. Por otra parte, para Avila (2014), esta fase es denominada integración, el cual comprende la unificación de todos los servicios electrónicos en el portal gubernamental y para ello hace uso de una ventanilla única, donde los ciudadanos pueden acceder a diversos trámites y servicios en los diferentes niveles de gobierno articulando servicios en diversas dependencias

institucionales y en diferentes localidades. Entre los indicadores están: 1) operaciones online con firma y certificado digital, 2) intercambio de información con otras entidades gubernamentales 3) digitalización y transparencia de la documentación municipal y finalmente 4) plataforma de interoperatividad entre el sector público y privado.

Dimensión de participación democrática, según Cardona (2004), en esta dimensión resalta la importancia que desarrolla la ciudadanía en los procesos de decisión política, tanto como su participación a través del voto, su función legislativa y el control y fiscalización de los actores políticos. Por otra parte, para Avila (2014), esta dimensión es denominada participación política, el cual considera que es la fase más avanzada del gobierno electrónico donde el ciudadano no se limita a la interacción con la administración sino hace uso de los servicios y participa activamente en los asuntos públicos de la administración tales como son los proyectos de ley, la toma de decisiones, la formulación de políticas públicas y la votación electrónica a través de la plataforma electrónica. Entre sus indicadores se destacan: 1) voto electrónico en el presupuesto participativo, 2) presentación de proyectos de propuesta ciudadana, 3) ejercicio de referéndum electrónico y finalmente, 4) transparencia y rendición de cuentas online.

Debemos entender que el gobierno electrónico no solo responde a un conjunto de normas técnicas en aceleran y vuelven más productivos la provisión de servicios en el Estado, sino también comprender que las TIC's tienen un ritmo propio de adaptación de las tecnologías dentro de la sociedad, para ello es importante que tanto el Estado, las instituciones, ciudadanía, normas, infraestructura y cultura electrónica estén sincronizadas para la implementación del gobierno electrónico, siguiendo dichas pautas podemos resumir los siguientes procesos de implementación del gobierno electrónico, primero, la voluntad política para marcar un horizonte con planeación y control de resultados de modernización tecnológica del Estado, en un segundo momento la implementación del marco jurídico, que es importante para delimitar las funciones de todas las instituciones, procesos y servicios del gobierno electrónico, un tercer momento,

preparación, adaptación, gestión y atención de calidad al ciudadano en cuanto a los servicios tecnológicos, en un cuarto momento educación y socialización de la población en cuanto al uso de la tecnología en el ámbito público, es decir, crear campañas de concientización en la sociedad ya sea en escuelas, institutos, universidades etc., difundiendo los servicios públicos y las plataformas electrónicas y por último un control y evaluación de los procesos de implementación del gobierno electrónico mejorando cada aspecto de estos para su continua mejora y desarrollo (Albornoz, 2007).

Para que las TICs tengan un uso cotidiano de la ciudadanía, la plataforma del gobierno electrónico debe ser eficiente, productiva y transparente, ya que las TICs deben demostrar su rapidez en los trámites, respuestas céleres, los procesos administrativo transparentes, ahorro de dinero y tiempo, haciendo que su uso sea imprescindible en la ciudadanía y creando una demanda natural en su uso y los beneficios y que a la larga su utilización sea masificada y se pueda crear una interoperabilidad entre todos los actores involucrados, instituciones públicas, ciudadanía, empresas, organización etc., creando un cultura electrónica propia.

Según García (2008) Interoperabilidad significa un conjunto de fuentes integrables e intercambiables de tecnologías que operan con el fin de lograr un objetivo específico, es un concepto general aplicable a cualquier tipo de tecnología basada en componentes. Al referirse a los sistemas informáticos, se trata de la operabilidad del formato de los datos, de lógicas procedimentales de protocolos de intercambio, pero no obligatoriamente, de ejecución, asimismo, la interoperabilidad se expresa en base a dos perspectivas, 1) perspectiva sistemática y 2) la perspectiva económica.

Desde la perspectiva sistémica, la interoperabilidad constituye un concepto-puente entre la necesidad de especialización e integración en un entorno tan dinámico como complejo y del esfuerzo consciente para que se intercepten entre sí y trabajen juntos. La interoperabilidad, en su calidad de esfuerzo negacionista, garantiza el

equilibrio entre la evolución de la especialización y la integración, conservando al mismo tiempo la diversidad en la medida en que los subsistemas ejercen funciones homologables. la interoperabilidad mantiene la integridad del sistema principal, de modo que los subsistemas pueden cooperar conjuntamente.

La perspectiva económica, permite desde el punto de vista económico mantener un mercado abierto en el que los operadores pueden competir para ofrecer un servicio mejor a cambio de un beneficio. Por el contrario, su falta podría llevar a formas de coerción económica. En la práctica, los sistemas interoperativos permiten ofrecer mejores productos y perjudicar nichos monopólicos

Por otra parte, también debemos destacar que la mejor interoperabilidad de los servicios es la normalización. Es decir, la producción de documentos estándar compuestos por servicios y productos claramente especificados con características comunes, y por lo tanto utilizables por los usuarios. Asegurando propiedades intrínsecas de calidad, seguridad, eficacia, eficiencia dando la posibilidad además de ser integradas en esquemas de servicios más complejos. Las normas no deben confundirse con patentes en las que, sin embargo, puedan basarse. Una particularidad añadida es también su carácter normativo, la interoperabilidad es importante en cuanto es una necesidad en el desarrollo de las actividades públicas es en parte compartir información entre sus partes y grupos, colectividades, culturas y sociedades diferentes y seguramente la tecnología es un facilitador extraordinario en este sentido. La mundialización y globalización de la economía acelera y amplía estas dinámicas de integración entre diversidad y, por lo tanto, es inevitable una normalización de los procesos de interoperabilidad. Además, en todo el mundo existe una tendencia a una mayor participación en las actividades públicas y a su consiguiente transparencia, por lo que la publicidad es una condición sine qua non de estas políticas, asimismo, esta es la razón por la que no es extraño el gran interés de las administraciones públicas por el uso de la World Wide Web, es decir, hacia standard no solo abiertos sino también gratuitos (García, 2008).

En las últimas décadas las tecnologías de la información y comunicación han impactado también en la gestión administrativa, introduciendo numerosos cambios en el proceso administrativo, la introducción de la automatización de los trabajos son un factor que aumenta la productividad del trabajo en las organizaciones, así como también poder obtener resultados, vale decir, bienes y servicios con mayor calidad y menores costos, retribuyendo directamente en calidad del servicio de los ciudadanos, por otra parte, la interconexión ha creado un mundo más interconectado creando una ciudadanía empoderada en exigir los servicios público con rapidez y calidad y cuestionando los procesos burocráticos que eran lentos y costoso, contribuyendo así a la demanda de una burocracia adaptada a los cambios tecnológicos (Avila, 2014).

La introducción de las TICs ha cambiado la estructura de funcionamiento de las organizaciones ya sean públicas o privadas transformando la diversas facetas de la sociedad, economía, política, y al mismo tiempo introduciendo cambios en el desempeño de las organizaciones, los cambios producidos por las TICs pueden ser catalogadas en tres dimensiones: 1) dimensión administrativa y organizacional, la implementación de los recursos tecnológicos de las TICs organizan los procesos burocráticos, sistematizando información, convirtiendo dichos procesos en más eficiente y productivos, mejorando la calidad de la provisión de bienes y servicios; 2) dimensión comunicativa, la aplicación de las TICs comprende la socialización de dichos instrumentos, para ello es necesario establecer estrategia y planes de difusión no solo por parte de los trabajadores, sino también de la ciudadanía en general y finalmente, 3) la dimensión tecnológica, el cual comprende la implementación, utilización y capacitación de las tecnologías para mejorar los procesos de gestión y las buenas prácticas de estas, elementos que repercuten en el desempeño general de la institución (Quiñonez-Quiñonez et al., 2021).

La moderna burocracia necesita incorporar las TICs, para ello es necesario cumplir con una serie de estándares mínimos como es la inversión, mantenimiento y

constante innovación de una infraestructura digital que pueda brindar una conexión, interacción y producción de servicios públicos, otro elemento importante es la estructura organizacional que debe responder su desempeño bajo los parámetros de una gestión eficiente, productiva y transparente, asimismo, es importante contar con un nuevo personal adaptado a los cambios de la tecnología y la gestión, almacenamiento y procesamiento de información, finalmente es importante entender que el gobierno electrónico no debe limitarse a un enfoque tecnocrático que deduce que aplicando las nuevas tecnologías el nivel de productividad y desempeño de la gestión cambien radicalmente, sino que es importante que dichos cambios se han apoyados por la ciudadanía, quienes son los beneficiarios directos de todos los cambios de la gestión pública, para ello es importante que los procesos de adaptación tecnológica sean apoyados por la ciudadanía ya que son los principales usuarios en su uso y aplicación cotidiana (Avila Barrios, 2014).

En el campo organizacional es menester subrayar la capacidad del Estado en adaptarse a los cambios del entorno, vale decir, la gestión de la información que se considera uno de los elementos básicos del nuevo concepto de administración pública. La tecnología con su potencial permite la interconexión y la gestión de información con otras dependencias públicas, el que se vuelve fundamental para que todas las instituciones trabajen coordinadamente y de manera eficiente beneficiando a toda la sociedad en su conjunto

Respecto a la gestión administrativa y su relación con la tecnología podemos destacar que esta siempre constituyó un factor importante desde sus inicios de la revolución industrial, la revolución del vapor en la producción, el barco, el automóvil y las telecomunicaciones etc., ha permitido el desarrollo global de la economía, (Chiavenato, 2007), por lo tanto, el desarrollo tecnológico es un factor transversal que afecta no solo las formas de producción y consumo, sino también las diferentes organizaciones en la sociedad, razón por la cual es importante estudiar los efectos de la tecnología en las

instituciones públicas en relación a la producción, eficiencia y transparencia de la gestión de bienes y servicios públicos.

La gestión administrativa electrónica es un requisito indispensable en el ámbito de las finanzas y la gestión pública moderna, sus múltiples beneficios como la simplificación de la burocracia, y procedimientos, racionalización de trámites, la capacitación de los recursos humanos, reducción de la burocracia estatal, digitalización y optimización de costos etc., se han convertido en razones importantes para que se haya sido adoptado por la gran mayoría de los estados nacionales, mejorando las finanzas de cualquier institución, pero desde el lado político social, la adopción de las tecnologías tiene un contrapeso político en cuanto mejora la relación entre ciudadanos y Estado, ya que la adopción de las tecnologías mejora la provisión de servicios y responde a la satisfacción y cumplimiento de sus derechos, siendo elementos que mejoran la legitimidad de las instituciones públicas (Rover, 2008).

Según Amaru (2009) las organizaciones como sistemas que administran recursos para alcanzar un determinado objetivo tiene componentes que son importantes para su funcionamiento, entre ellos se destacan 1) objetivos, 2) recursos, 3) procesos de transformación, y finalmente, 4) división del trabajo, a continuación, explicamos cada uno de estos elementos.

1) Objetivos, expresan los productos o servicios que las organizaciones están dispuestas a ofrecer a la ciudadanía y de esa forma solucionan las necesidades urgentes que esta demanda.

2) Recursos, comprenden todos los elementos de las organizaciones, los recursos humanos como las personas, principal recurso, recursos materiales como las instalaciones maquinarias y equipos y finalmente, los recursos intangibles como los conocimientos y el tiempo empleado.

3) Procesos de transformación, comprenden el conjunto de actividades dirigidas a la transformación de recursos en resultados, es decir, productos y servicios, para ello se necesita interconectar una serie de secuencias de trabajos que pueden ser segmentadas en iniciales, medias y finales todas ellas necesarias en la producción de resultados.

4) División del trabajo, en la organización las personas desarrollan cada actividad de manera específica en función a los objetivos propuestos, dichas labores permiten la especialización de las actividades mejorando su productividad, calidad y competitividad dentro de la organización.

Según Amaru (2009) para el cumplimiento de los objetivos en la organización, es necesario el desarrollo de las áreas funcionales, el cual comprende actividades especializadas en el desempeño de la organización y para alcanzar sus objetivos, entre las principales áreas funcionales se destacan: 1) producción (u operaciones), 2) marketing, 3) investigación y desarrollo, 4) finanzas y finalmente, 5) recursos humanos, a continuación, explicamos cada área funcional:

1) Producción u operaciones, las organizaciones tienen como objetivo básico la provisión de un servicio o producto que constituye el centro de la transformación de recursos en bienes y servicios para los ciudadanos y el público en general.

2) Marketing, tiene como función mantener el vínculo entre la organización y el público objetivo, mejorando la relación entre el consumidor y producto ya sea en la fase de desarrollo del producto, precio publicidad estrategia de venta etc.

3) Investigación y desarrollo, la organización a través de la generación del conocimiento, la adopción de nuevas tecnologías, la introducción de ideas innovadoras o mejoras en el proceso productivo pueden generar nuevos productos y servicios que contribuyen con el

desarrollo de la organización y de la sociedad.

4) Finanzas, elemento importante dentro de la organización que optimiza y protege el uso de los recursos financieros, manteniendo el grado de liquidez y honorando el cumplimiento de los gastos, así como maximizar su rendimiento, entre sus funciones están la búsqueda de recursos financieros, inversión, control y resultados.

5) Recursos humanos, la organización debe atraer, capacitar y mantener el mejor talento humano para su desarrollo, para ello se necesita una planificación en cuanto a la búsqueda perfil del personal, su selección, evaluación y el establecimiento de la remuneración.

Las organizaciones en el siglo XXI se enfrentan a un mundo cambiante y discontinuo, pero al mismo tiempo existen múltiples oportunidades para la adaptación del entorno, el cual implica desaprender de los modelos, paradigmas, reglas y estrategias que empleaban las organizaciones tradicionales del siglo XX. Con el desarrollo continuo de la ciencia y la tecnología las organizaciones no solo pueden desarrollarse por factores económicos o productivos sino también por la generación y transmisión de conocimiento de manera permanente y como una forma de enfrentarse a los cambios del entorno global y local, es decir, las organizaciones deben estar en una continua fase de aprendizaje con el objetivo de mejorar sus niveles de competitividad y adaptarse a los múltiples escenarios de la sociedad y del mercado atendiendo las necesidades de los ciudadanos y clientes, asimismo, estas se deben caracterizar por la flexibilidad de la organización que se guía por principios de competitividad y del cambio, los cuales les otorga la capacidad de adaptación tanto del personal, la producción, los procesos y los resultados de la organización (Bernal y Sierra, 2008).

En un mundo interconectado la organizaciones deben experimentar alianzas con otras organizaciones para mejorar sus niveles de productividad, competitividad y

complementariedad, para ello, la tecnología es importante pues permite el trabajo online desde cualquier lugar del mundo, el cual implica un cambio cultural de la organización entendiendo que vivimos un mundo globalizado y se requiere de una perspectiva global y de respeto de las diferencias y de las múltiples agendas globales como es el respeto del medio ambiente, la identidad de las comunidades locales, el fortalecimiento de la educación y el desarrollo sostenible, el crecimiento económico y la democratización, es decir, la futura organización debe tener una responsabilidad social frente a su entorno, comunidad, país y ser fuente generadora de desarrollo y progreso (Bernal y Sierra, 2008).

Las organizaciones desempeñan sus roles y funciones en contexto más complejos e interdependientes, competitivos e inciertos de ahí la necesidad de estudiar el entorno tanto local como global y como estas afectan el desempeño, organización y los resultados de las organizaciones. Según Bernal y Sierra (2008) y Hernández y Rodríguez (2011) en el contexto interno se destacan las relaciones entre los diversos actores que se interrelacionan y operan simultáneamente, en el caso de una organización pública los ciudadanos, el mercado, proveedores y otras organizaciones, todas ellas importantes para el desarrollo de sus competencias, asimismo, se destaca el entorno, económico, político y social para el mejor desempeño de las organizaciones y los beneficios de la tecnología en la área productiva, la distribución los procesos de información y la gestión administrativa, elementos que influyen en las características organizacionales y la ejecución de estrategias adecuadas para el desarrollo en el plano local.

Según Koontz y Weihrich (2007) en el contexto externo se destacan dos influencias importantes como la revolución informática y la globalización, respecto al primero, uso del internet tiene importantes repercusiones en el comercio y negocios entre las organizaciones, empresas y personas el cual ayudará a aumentar las operaciones y transacciones económicas entre los diversos actores, asimismo, se destaca en el uso del internet en las comunicaciones convirtiendo a los dispositivos electrónicos en importantes herramientas de comunicación en tiempo real y mayor personalización en la

transmisión de información. Por otra parte, la globalización se ha presentado como un fenómeno mundial que rediseña las relaciones económicas, políticas, sociales y tecnológicas en el mundo, sobre todo con la creación de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y otras organizaciones intergubernamentales que ha permitido crear un mundo más interconectado por la tecnología y más interdependiente en el mundo.

Finalmente, respecto al estudio de la variable de gestión administrativa se destaca el trabajo de Koontz et al., (2012) que define a la la gestión administrativa como la acción de realizar un trabajo conjunto con objetivos definidos en una organización y que puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente. Por otra parte, Amaru (2009) sostiene que dicha actividad comprende la utilización racional de los recursos para cumplir los objetivos propuestos en cualquier tipo de organización ya sea de naturaleza individual, grupal u organizacional.

Respecto a las dimensiones de la gestión administrativa, Koontz et al., (2012) sostienen que existen cinco dimensiones bien delimitadas: (1) Planeación, (2) Organización, (3) Integración de personal, (4) Dirección y por último, (5) Control.

Dimensión de planeación, según Koontz et al., (Koontz et al., 2012), es la función que permite a la organización a definir la visión, objetivos, así como la definición de las estrategias y políticas necesarias para alcanzarlos, asimismo, es importante destacar la toma decisión y la disposición de recursos de manera eficiente para dar factibilidad los objetivos propuestos. Entre los indicadores a destacar mencionamos los siguientes: 1) misión de la organización, 2) definición de objetivos institucionales, 3) Establecimiento de estrategias y finalmente, 4) formulación Políticas institucionales.

La dimensión de organización, según Koontz et al., (Koontz et al., 2012), consiste en reconocer las actividades y funciones que deben desempeñar las diversas direcciones administrativas para cumplir los objetivos institucionales, dicha actividad implica también

la delegación de una autoridad encargada de hacer seguimiento y supervisión, así como la coordinación entre los diversos departamentos o divisiones dentro de la organización para desenvolver sus actividades más eficientemente. Entre los indicadores a destacar mencionamos los siguientes: 1) estructura organizacional, 2) reingeniería de la organización 3) coordinación horizontal y vertical y finalmente 4) cultura organizacional.

La dimensión de Integración de personal, según Koontz et al., (Koontz et al., 2012), consiste en identificar, preparar y cubrir los puestos importantes con personal adecuado para el desarrollo de la organización, para ello la organización debe reconocer el personal adecuado realizando procesos de reclutamiento, selección y promoción de carreras profesionales dentro de la organización cumpliendo los parámetros de eficiencia. Entre los indicadores a destacar mencionamos los siguientes: 1) reclutamiento y selección de recursos humanos, 2) desempeño y logro de metas institucionales, 3) evaluación del desempeño de los gerentes y finalmente, 4) capacitación y promoción de carrera.

La dimensión de Dirección, según Koontz et al., (2012), es la función que permite influir y aunar las capacidades del trabajo en equipo para cumplir los objetivos institucionales, para ello, el personal capacitado seleccionará las personas más adecuadas y aptas para cada área de trabajo dentro de la institución. Entre los indicadores a destacar mencionamos los siguientes: 1) motivación de los funcionarios, 2) liderazgo organizacional, 3) trabajo en equipo y finalmente, 4) comunicación asertiva.

Finalmente, la dimensión de Control, según Koontz et al., (2012), contribuye a superar las limitaciones a través del análisis de control institucional el cual permite medir el desempeño presentado por la organización, asimismo, dicha función está ligado a las funciones de planeación previamente propuesto a alcanzar. Entre los indicadores a destacar mencionamos los siguientes: 1) establecimiento de estándares, 2) corrección de desviaciones, 3) control preventivo y finalmente, 4) auditorias administrativa.

En base a la estructura del gobierno local peruano, la función administrativa recae en diversos órganos de la Municipalidad, entre ellos tenemos de la gerencia municipal, la oficina de planeamiento, presupuesto, asesoría jurídica, auditoría interna, procuraduría pública municipal tal como lo expresa la Ley Orgánica de Municipalidades (Congreso de la República del Perú, 2003), todos ellos necesitan de la coordinación y del trabajo conjunto para el mejor desempeño de sus funciones, el cual va a tener una contraprestación efectiva en la calidad de los servicios públicos prestados, mejorando no solo la legitimidad de gobierno local sino también el desarrollo institucional y la capacidad técnica administrativa para atender y resolver las necesidades de la ciudadanía.

El conjunto de acciones que establece la gestión administrativa es importante en el municipio, en primer lugar se destaca la función de planeación en cuanto permite definir los objetivos, misión visión y políticas, estrategias y presupuesto para alcanzarlas, pero también necesita de la función de organización para establecer, delimitar y crear canales de coordinación entre las diferentes áreas o departamentos de la institución, como también la integración del personal, función que vela por captar y desarrollar, capacitar y promover el personal profesionalizado, asimismo dicho proceso necesita del liderazgo proactivo que pueda conducir y trabajar coordinadamente a todos los miembros de la organización por mejorar la calidad del servicio y por último la función de control y evaluación que permite analizar los problemas del proceso completo, realizando auditorías, plantar soluciones y una retroalimentación de las experiencias presentadas y solucionadas (Amaru, 2009; Koontz et al., 2012).

Las municipalidades son las instituciones que más conocen de la problemática local de su jurisdicción y las que están llamadas a responder los intereses y solucionar los problemas más urgentes de la ciudadanía, sin embargo, en el proceso de gestión administrativa muchas de estas carecen de las competencias profesionales y técnicas

para su desarrollo, esto en parte por el direccionamiento político de los vencedores en las elecciones, que no siempre llega con los mejores cuadros técnicos a la comuna, las situaciones pueden ser diversas como la escasa formación profesional, falta de experiencia en gestión, copamiento político o incluso ser parte de una cuota de repartición de puestos sobre el trabajo desempeñado en las elecciones, dichas situaciones solo ponen en evidencia la falta de institucionalización en el nivel laboral de las dependencias comunales, el cual se expresa en la poca capacidad de gestión administrativa en el interior del municipio (Yovera, 2021).

En el panorama reciente de revolución tecnológica el gobierno electrónico han puede mejorar los indicadores de gestión gubernamental y del cual las municipalidades no son la excepción, con la mayor utilidad de los celulares, computadoras y cobertura de telecomunicaciones, sobre todo en contextos ciudadanos como la ciudad de Abancay, la tecnología debe ser aprovechada para crear entornos de eficiencias, por una parte, los funcionarios pueden agilizar las solicitudes de trámites, pagos online, documentación digital etc., con una mayor eficiencia y reducir los tiempos de espera y por otra, los ciudadanos pueden recibir los servicios de manera más rápida, simplificada, estandarizada y transparente este aspecto técnico de eficiencia tiene una importante contraparte política, pues mejora la relación entre Estado y ciudadanía, creando una mayor legitimidad de la administración local (Cosquillo, 2021).

Las TICs y su incorporación en el aparato estatal son indicadores de la modernización de la gestión pública, pues tanto Estado, ciudadanos y empresas se ven beneficiados de la utilización de las TICs el cual contribuye a una administración más eficiente reduciendo los costos de transacción en los trámites, mayor información, menos corrupción y permitiendo tener una mayor interoperabilidad entre las diversas instituciones e interconexión entre el Estados y la ciudadanía pero para ello es necesario aunar esfuerzo entre todos los actores involucrados para crear condiciones posteriores para la implementación de una futura democracia electrónica, que sea eficiente,

participativa, democrática y online, reduciendo las brechas sociales, electrónicas y fortaleciendo los valores democráticos de la ciudadanía

El gobierno electrónico tiene como finalidad mejorar la gestión administrativa del Estado, los últimos paradigmas de gestión pública y la implementación de los medios tecnológicos como factor de modernización estatal y la aplicación de sus diversos instrumentos técnicos, demuestran que se necesita una visión holística para su implementación, procesos que van desde lo político, jurídico, económico, institucional, formación y cultural, todo ello para incentivar sus avances los cuales han demostrado que la aplicación del gobierno electrónico es un camino bastante largo con muchos retos que afrontar pero también con nuevas perspectivas para su desarrollo, ya que en una era de mayor comunicación e información el Estado se ve obligado a adoptar dichas tecnologías para mejorar su desempeño institucional.

Las plataformas electrónicas y las TICs en las dependencias estatales son una oportunidad para la optimización de las capacidades administrativas del sector público y que por muchas décadas ha sido un tema necesario que afrontar, la burocratización, el tiempo de espera, los trámites complejos, la corrupción, el nepotismo etc., son problemas que se necesitan resolver, el establecimiento del gobierno electrónico es una oportunidad para dar una transformación completa de las capacidades del Estado, sobre todo en un contexto complejo tanto nacional como internacional y donde los ciudadanos viven interconectados en el mundo del internet el cual exigen a sus gobiernos servicios públicos de calidad.

El desarrollo de las TICs va acompañado de la emergencia del internet como una nueva plataforma sin fronteras donde las instituciones, empresas, organizaciones y ciudadanos pueden acceder y participar del acelerado intercambio de comunicación, información, mecanismos de socialización en red y participación electrónica tanto en el ámbito privado como público, este último un importante desafío que las instituciones

públicas deben implementar en los diversos contextos nacionales, regionales o locales. Las TICs y el internet han establecido una nueva concepción de sociedad y orden mundial, en cuanto privilegia y fomenta el desarrollo de la sociedad del conocimiento, la creatividad, el capital humano, la innovación, la investigación etc., favoreciendo el desarrollo humano y mejores condiciones de vida para los ciudadanos,

El gobierno electrónico si bien es cierto es una oportunidad para la reinención de las capacidades del Estado, esta enfrenta múltiples desafíos, sobre todo en los contextos locales donde existe una mayor carencia de servicios básicos, recursos para la implementación de dichos proyectos y capacitación técnica en gestión y desarrollo de infraestructuras digitales, el uso cotidiano y la cultura digital de la ciudadanía, por lo tanto, la aplicación del gobierno electrónico necesita de múltiples factores para su realización, éxito y permanencia y eso solo puede ser exitoso si todos los actores involucrados participan conjuntamente con una voluntad política, liderazgo de las autoridades locales, disponibilidad de recursos y una campaña de concientización de la sociedad sobre el uso de dichas tecnologías.

El establecimiento del gobierno electrónico debe tener tanto un liderazgo político para su implementación como también una burocracia profesionalizada para dar continuidad a dicho proyecto, respecto al liderazgo es importante reconocer que el paso inicial del establecimiento del gobierno electrónico, muchas veces la clase política tiene poco conocimiento técnico de su utilidad y de los múltiples beneficios para transformar eficientemente las administraciones locales, de allí la importancia que la clase política tenga conocimiento para su implementación, asimismo, el mantenimiento y fortalecimiento de las capacidades del gobierno electrónico tiene que ver también con un proceso de permanencia del personal técnico para dar viabilidad al funcionamiento del gobierno electrónico y su permanencia a largo plazo y con el cumplimiento de objetivos previamente analizados, es decir, su implementación sigue procedimientos de institucionalización en el manejo de las TICs en las dependencias locales, el cual implica

recursos, infraestructura, capacitación, resultados del gobierno electrónico (Martínez, 2018).

La aplicabilidad de las plataformas electrónicas y las TICs en la burocracia permiten que los ciudadanos puedan participar en todas las fases de la administración como es la definición de las políticas locales, la formulación del presupuesto, su incidencia en el control y la fiscalización de las dependencias estatales, todo esto a través de los sistemas electrónicos que permite una interconexión, comunicación, debate y transparencia de la información mejorando los índice de participación ciudadana respecto a los asuntos públicos y que a largo plazo fundamenta condiciones para el desarrollo económico, político, institucional y social, mejorando los índices de bienestar de la ciudadanía y cimentando las requisitos para el establecimiento de una democracia electrónica, es decir, un modelo de democracia donde la interacción entre el estado, ciudadanía es fluida y donde existen canales de debate, cooperación generándose mecanismos de participación electrónica para la gestión decisional en el ámbito público sobre la base de información libre y transparente en la red de internet (Ford, 2019) aunque este horizonte utópico tampoco escapa de los retos de la complejidad actual, ya que si bien es cierto las TICs contribuye a una ampliación de la democracia “ por otros medios”, esta no es inmune a los ataque cibernéticos, fraudes electrónicos, las dispersión de las fake news, la sobreinformación la monopolización de la redes sociales, las brecha digitales, el debilitamiento de las instituciones, la dictadura de los algoritmos etc., elementos que deben cuestionan el modelo del gobierno electrónico(Aguirre, 2021).

La importancia de tener una administración con parámetros tecnológicos de Gobierno electrónico no solo obedece a políticas de modernización y actualización de las TICs, por el contrario es una necesidad de urgente implementación, su importancia se vio reflejada con el surgimiento del Covid-19, países como el Perú, fueron los más afectados tanto por la altísima tasa de víctimas como por la economía teniendo importantes costos humanos y sociales para el erario nacional, gracias a ese fatídico

suceso muchas instituciones estatales, privadas y organizaciones sin fines de lucro empezaron a implementar las plataformas y servicios online, es decir, el Perú se vio presionado a implementar aceleradamente las plataformas online con muchas dificultades, pero que sirvieron para ayudar a que los ciudadanos pudiesen volver a retomar su vidas, trabajos, servicios desde dichas plataformas, sin embargo, las brechas sociales, tecnológicas y la inseguridad se vieron otra vez presentes, de red de baja calidad, carencia de una cultura electrónica, ciberdelincuencia estafas online, etc., dicho escenario que aún se prologa debe ayudar a impulsar la urgencia de un gobierno electrónico y estar preparados para dichos escenarios y del cual el gobierno electrónico puede ser un factor importante que contribuya el normal funcionamiento del Estado y la eficiente provisión de servicios en los diversos niveles de gobierno, manteniendo y fortaleciendo las relaciones entre autoridades, organizaciones sociales y la ciudadanía en general.

Las TICs y el desarrollo del internet 2.0, vale decir, interacciones con las nuevas tecnológicas como las redes sociales han hecho más fluidas la comunicación entre las personas el cual ha enriquecido las experiencias de la navegación en el internet como las prácticas participativas que surgen en Internet y que pueden cambiar fundamentalmente la naturaleza de funcionamiento tradicional del gobierno, hoy en día las administraciones de todo el mundo están implementando iniciativas de gobierno electrónico en un intento por mejorar la forma en que opera la burocracia tradicional en todos los niveles de gobierno, reconociendo los múltiples cambios que experimenta la sociedad en el siglo XXI y donde los múltiples actores de la sociedad como ciudadanos, empresas, organizaciones etc., hacen uso e interactúan en los múltiples sitios de Internet, la comunicación entre los sistemas mejoran la comunicación de información y donde se exige mayor calidad y seguridad de las comunicaciones, vale decir, constituyen nuevas demandas sociales que los gobiernos deben tomar en cuenta (Van der Meer et al., 2014)

Los cambios en las instituciones implican retos importantes en las organizaciones en cuanto son producto de cambios internos o externos en una sociedad, los cambios socioeconómicos implican nuevas forma de gestionar el Estado para el cual las instituciones cumplen un rol importante en operativizar la nueva voluntad política, los cambios también traen una nueva élite política que persigue sus objetivos propios y del cual también las instituciones deben estar prestas para los cambios solicitados, dichas transformaciones pueden aplicarse de manera radical como también de manera gradual, ambas son estrategias del cual la dirigencia política puede aplicar sobre la evaluación de la situación y de las demandas sociales, los procesos de cambios llevan la categoría de modernización del Estado, el cual implica esfuerzos y compromisos por llevar reformas y cambios que busquen la adaptación del entorno y las necesidades ciudadanas para una mejor provisión de políticas públicas (Contreras, 2014).

El gobierno electrónico y la adopción de las TICs en los proceso administrativos es una oportunidad para hacer una reestructuración en los procesos burocráticos convirtiéndose en un paradigma de sofisticación de la gestión pública, paradigma reciente que el Estado peruano se ha trazado para mejorar su desempeño institucional y que se caracteriza por ser innovador con parámetros de eficiencia, en el caso del gobierno electrónico, este también responde a dichos presupuestos en cuanto se enfoca a generar espacios innovadores con herramientas que facilitan el trabajo de los funcionarios, es descentralizado en cuanto se implementa de forma desconcentrada en todas las instituciones y en las diversas jerarquías, con experiencias exitosas que pueden generar un efecto cadena en otras instituciones a través de los resultados exitosos, es incluso en cuanto aspira que todos los ciudadanos puedan conectarse y usufruir todos los beneficios sin distinción alguna y es abierta en cuanto es participativa y transparente hacia la ciudadanía, es decir, los gobiernos locales deben aperturar espacios de participación ciudadana, fomentando elementos que crean mayor legitimidad y gobernabilidad en estas.

En el contexto actual, administración electrónica es de vital importancia para la

gestión de las instituciones y la gestión administrativa en las instituciones, los cambios societales, tecnológicos y culturales han creado condiciones para la adopción de las TICs, constituyéndose también en un fuerte demanda por parte de los ciudadanos y del sector privado para que los servicios públicos, gestiones, interacciones y comunicaciones se organicen su funcionamiento dentro de una plataforma electrónica interconectada, dicha necesidad obliga a los gobiernos a embarcarse en costosos proyectos de TIC, a menudo sin una comprensión completa de la naturaleza de la tecnología o las repercusiones sociales, en ese sentido, existe la necesidad de desarrollar una comprensión clara y práctica de los desafíos involucrados en el establecimiento exitoso de una gobernanza basada en las TICs sobre todo en realidad locales, espacios donde la interacción entre ciudadanía y Estado es mucho más activa (Roman, 2013).

Cuando se habla del poder transformador de las nuevas tecnologías, es importante recordar que el cambio es un continuo caracterizado por comparaciones relativas de tiempo y velocidad. Tres dimensiones del cambio importan para las nuevas tecnologías: impacto a largo plazo versus impacto a corto plazo, cambio grande versus cambio pequeño y disrupción tecnocrática versus política e institucional. Dada la complejidad de evaluar el cambio, puede ser difícil determinar cuánta innovación y cuánto tiempo tomará para que algo califique como un "cambio completo de carácter y estado", la definición clásica de transformación (West, 2004).

El uso de las tecnologías en los proceso burocráticos puede aportar oportunidades para mejorar la calidad de vida, promover el crecimiento económico y ayudar a los ciudadanos en su vida diaria, en los países en desarrollo, el gobierno electrónico puede proporcionar beneficios adicionales, especialmente en el campo social, la comunicación bidireccional, mejorar la cooperación entre gobiernos, ciudadanos y empresas en temas de desarrollo y problemas cotidianos, sin embargo, la brecha digital, la poca participación ciudadana así como la falta de una cultura de cívica frenan la democratización de dichas

sociedades. Los países desarrollados y en desarrollo tienen diferentes objetivos y adoptan diferentes estrategias para construir y utilizar el gobierno electrónico. estrategia estadounidense La mayoría se centran en los aspectos técnicos. un país tratando de construir El portal más complejo y con la mayor cantidad de información disponible. Sin embargo, el tema del acceso a Internet y la capacitación en computación se deja en manos de cada uno (Netchaeva, 2002).

La investigación sobre la implementación, desarrollo y resultados de los gobiernos electrónico locales deben contribuir a generar una base datos donde los funcionarios gubernamentales puedan consultar y analizar las experiencias de los diversos gobiernos electrónicos, estableciendo cuales son los servicios y procesos más demandados, las limitantes que presentan, el nivel de uso, intensidad, focalización de las aplicaciones en base al contexto particular y la demanda de la población, crear una historial de medición sobre los resultados de la aplicaciones y la medición de la satisfacción de los usuarios etc. El gobierno electrónico puede traer beneficios a los países en desarrollo, especialmente en el campo administrativo como son los canales de comunicación e información, los servicios de pagos online, trámites, seguimientos de solicitudes y diversos tipos de registros de nacimientos, matrimonios y defunciones, permisos, licencias, etc., con procesamiento y archivamiento digital de manera más eficiente a través de sistemas gubernamentales en línea.

El gobierno electrónico es un aliciente moderno para el desarrollo de las prestaciones sociales, entendido como la modernización del Estado para aumentar la el grado de eficiencia en la gestión pública. Es necesario proporcionar los recursos adecuados para que la realización de las TIC no se lleve a cabo, ya que los empleados y funcionarios públicos que utilizan las modernas tecnologías contribuyen a un intercambio positivo de sus organismos públicos, países, regiones y municipios, la idea es que la experiencia tecnológica compartida y libre, con el objetivo de alcanzar el

bienestar de todos los peruanos. Recuperando una nueva ética en el uso de las TIC con la capacidad de no excluir a nadie, sino al contrario creando una capacidad de lectura basada en el respeto del ciudadano en sus diferentes lenguajes, los valores y las creencias, y en el contexto de la prohibición de cualquier forma de discriminación (Honores, 2021).

Finalmente, debemos tomar en cuenta que la situación actual es compleja con incertidumbres y desafíos pero también con potencialidades como es el gobierno electrónico y los instrumentos de las TICs, en especial dentro de los aparatos locales, de ahí que la aplicabilidad de los sistemas electrónicos exigen que tanto los decisores políticos como los vértices gerenciales deben estar comprometidos en dar viabilidad y permanencia a largo plazo de las plataformas online, tomando en cuenta que las TICs en la sociedad se han masificado y su uso es común mientras que las burocracias locales todavía no consiguen adaptarse en la provisión de servicios, por lo tanto, se necesita que los gobiernos locales implementen las plataformas online y que los ciudadanos sean activos de las plataformas electrónicas (Funai y Rezende, 2011). Los retos que presenta la implementación del gobierno electrónico abarcan muchas dimensiones como es la integración e interoperabilidad de servicios, los problemas relacionados a la identificación y autenticación electrónica, la masificación de servicios públicos electrónicos las brechas sociales y los niveles desiguales de acceso y propiedad y conocimiento de las TICs y la carencia de proyectos para incentivar el desarrollo de aplicaciones electrónicas, la falta de confianza en las instituciones entre otras.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación está enmarcada dentro del enfoque cuantitativo en cuanto se caracteriza por ser objetiva, estandarizada y sistemática el cual permite medir y cuantificar las magnitudes de la variables estudiadas y probar las hipótesis planteadas, asimismo, en dicho enfoque la investigación se realiza a través de forma secuencial, como el planteamiento, la revisión de literatura, elaboración de hipótesis, diseño de investigación, selección de la muestra, el proceso de recolección y análisis de datos con métodos estadísticos para su posterior elaboración y generalización de resultados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018; Ñaupas et al., 2018).

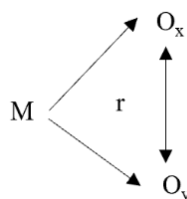
La presente investigación es de tipo aplicada o práctica, el cual se basa en los aportes de la investigación básica para dar soluciones a los problemas de comunidad, sociedad o país, es decir, interviene, construye modifica la realidad social para resolver problemas urgentes como la política, educación, salud, seguridad, ambiente etc., su objetivo es garantizar bienestar social (Ñaupas et al., 2018; Valderrama, 2012). El presente estudio es de nivel correlacional en cuanto tiene como objetivo analizar, cuantificar el grado de relación entre dos o más variables, fenómenos o categorías que se presentan en una determinada realidad o contexto, asimismo emplea los indicadores estadísticos que permiten cuantificar dicha relación, por ser (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

En cuanto al diseño de investigación, este comprende el plan o estrategia de investigación orientado a la obtención de información con el objetivo de responder al

problema de investigación planteado, asimismo, estos se dividen en investigaciones experimentales y no experimentales, en cuanto a la primera, existe una manipulación deliberada de la variable independiente (causa), el cual tiene consecuencia en la variable dependiente (efectos), en cuanto a la segunda, son estudios que no precisan de una manipulación directa de las variables, es decir, los fenómenos o variables se manifiestan de forma natural en su contexto (Carrasco, 2008). Respecto a la presente investigación esta corresponde al tipo denominado no experimental transversal correlacional, (transversal o transeccional, el cual se centran en el estudio en un momento único), dicho diseño consiste en establecer relaciones entre dos o más variables en un contexto y en un tiempo determinado (Carrasco, 2008).

El presente diseño de investigación es no experimental transeccional correlacional y se expresa en el diseño abajo:



Donde:

M="Muestra de la población del Distrito de Abancay"

O_x= "Variable 1: Gobierno electrónico"

O_y= "Variable 2: "Gestión administrativa"

r = "Correlación de variables"

En cuanto al método de investigación, el presente estudio es hipotético deductivo el cual parte de inferencias lógicas basadas en datos empíricos, principios o leyes, es decir, regularidades en procesos, objetos y fenómenos que se manifiestan en la realidad, para ello se formula y contrasta la hipótesis planteada y se enuncian las conclusiones particulares alcanzadas (Sánchez y Reyes, 2015).

3.2 Variables y operacionalización

Según Sánchez (2019) la variable es la propiedad cambiante del objeto de estudio cuya variación es susceptible a su medición, cuantificación y estudio, siendo esta una importante labor en el proceso de investigación, es decir, medir las variables e interpretar sus resultados. Para Carrasco (2008) las variables son susceptibles a la desagregación empírica para el estudio de sus cualidades, propiedades y funciones el cual son medibles y observables. Por otra parte, Valderrama y Jaimes (2019) sostienen que en las investigaciones correlacionales las variables asumen las categorías de variable 1 y variables 2 o variable principal y variable secundaria ya que el objetivo es medir la relación entre dichas variables. Las variables también se destacan en cuanto a su definición conceptual y operacional.

Según Carrasco (2008) la definición conceptual es aquella que busca definir a la variable con la pregunta ¿qué es?, el cual implica describir sus características y su conceptualización del fenómeno que se investiga. Respecto a la definición operacional Según Moisés et al., (2019) es aquella definición que permite la medición y cuantificación de la variable analizada, para ello se describen las actividades u operaciones de la variable que deben ser medidas.

Variable 1 Gobierno electrónico:

Definición conceptual: Según Aguilar (2021), el gobierno electrónico comprende la utilización de las tecnologías de la información por parte de los gobiernos para mejorar sus niveles de organización, producción y atención a los ciudadanos en cuanto al acceso de los servicios públicos de manera eficiente y productiva, asimismo, empodera a los ciudadanos a tener una mayor participación activas en los gobiernos.

Definición operacional: El gobierno electrónico este compuesto por cinco fases de implementación, es decir, presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática. (Aguilar, 2021; Cardona, 2004).

Variable 2 Gestión administrativa:

Definición conceptual: Según Koontz et al., (2012) la gestión administrativa es la acción de realizar un trabajo conjunto con objetivos definidos en una organización y que puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente.

Definición operacional:

La gestión administrativa desarrolla funciones gerenciales de planeación, organización, integración de personal, dirección y control en la organización (Koontz et al., 2012).

Según Valderrama y Jaimes (2019) la operacionalización de variables consiste en la desagregación y descomposición de las variables, vale decir, establecer sus dimensiones e indicadores, ítems, escalas de medición, etc., con el objetivo de estudiar el comportamiento de dichas variables. Para Carrasco (Carrasco, 2008) la operacionalización consiste en descomponer y desagregar las variables desde lo más general a lo más específico, para ello se emplea criterios metodológicos como la descomposición en base a sus cualidades o características, roles o funciones y componente y elementos, su propósito es construir la matriz metodológica para el diseño y la elaboración de instrumentos.

Tabla 1*Operacionalización: Gobierno electrónico*

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Presencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilización y presencia en el portal web. ▪ Publicación de información general sobre el estado del municipio. ▪ Publicación de documentos de gestión y normativa municipal. ▪ Publicación de información respecto a las necesidades de la ciudadanía. 	
Interacción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación a través de correos electrónicos. ▪ Presentación de solicitudes y reclamos online. ▪ Descarga de formularios online para los trámites administrativos. ▪ Acceso a la base de datos de la gestión municipal. 	Ordinal
Transacción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones virtuales y chat online con la municipalidad. ▪ Plataforma única de gestión de trámites online. ▪ Servicios de pagos administrativos online. ▪ Votación electoral electrónica. 	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2)
Transformación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operaciones online con firma y certificado digital. ▪ Intercambio de información con otras 	Totalmente en desacuerdo (1)

	entidades gubernamentales.
	▪ Digitalización de la documentación municipal.
	▪ Plataforma de interoperabilidad entre el sector público y privado.
Participación democrática	▪ Voto electrónico en el presupuesto participativo.
	▪ Presentación de propuesta de ley vía online.
	▪ Ejercicio de referéndum vía online.
	▪ Transparencia y rendición de cuentas online.

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2*Operacionalización: Gestión administrativa.*

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Misión de la organización. ▪ Definición de objetivos institucionales. ▪ Formulación del presupuesto y políticas institucionales. ▪ Toma de decisiones 	
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura organizacional. ▪ Reingeniería de la organización. ▪ Coordinación horizontal y vertical. ▪ Cultura organizacional. 	Ordinal
Integración de personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclutamiento y selección de recursos humanos. ▪ Desempeño y logro de metas institucionales. ▪ Evaluación del desempeño de los gerentes. ▪ Capacitación y promoción de carrera. 	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2)
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación de los funcionarios. ▪ Liderazgo organizacional. ▪ Trabajo en equipo. ▪ Comunicación efectiva. 	Totalmente en desacuerdo (1)
Control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimiento de estándares. ▪ Corrección de desviaciones. ▪ Control preventivo. ▪ Auditoría administrativa. 	

Nota. Elaboración propia.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población comprende el conjunto de casos a estudiar y que comparten características comunes como lugar, tiempo, accesibilidad etc., (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), por otra parte, F. Arias (2016) sostiene que la población se puede clasificar en población finita, cuando se conoce la cantidad precisa de sus integrantes el cual está posee un registro documental y la población infinita cuando se desconoce el total de unidades y no posee un registro. Respecto a la población de la presente investigación, según la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE, 2022) el Distrito de Abancay está conformado por 47,150 ciudadanos.

3.3.2 Muestra

La muestra comprende el subconjunto de la población al cual se aplicará los instrumentos de investigación y se recolectará los datos, asimismo, la muestra posee características representativas de la población el cual permite hacer generalizaciones sobre los resultados hallados (Hernández-Sampieri et al., 2017). En el presente caso, la muestra comprendió 381 personas entre ciudadanos y funcionarios municipales del Distrito de Abancay, respecto al cálculo de la muestra de población finita, Valderrama (2012) sostiene que se debe aplicar la siguiente fórmula:

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

Los valores correspondientes a la fórmula son: “n” que representa tamaño de la muestra, “N” el tamaño de la población que comprende a 47,150, “Z” que expresa el nivel de confianza de 95% que equivale al valor de 1.96, “e” error de estimación aceptado de 5%

que se expresa en el valor de 0.05 y “p” probabilidad que suceda el evento 50% con un valor de 0.5. En base a dichos valores, tenemos el siguiente cálculo:

$$n = \frac{47,150 (1.96)^2 (0.5) (1- 0.5)}{(47,150-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (1-0.50)} \quad n = \frac{45282,86}{118,8329} \quad n= 381,06$$

En base a los resultados obtenidos de la fórmula, la muestra de la Municipalidad Distrital de Abancay resulta 381 ciudadanos.

3.3.3 Muestreo

Es el proceso de extracción de la muestra representativa de la población con el cual se define el parámetro exacto de la población estudiada y del cual se recogen los datos de la investigación (Valderrama, 2012) asimismo, estos se dividen en muestreos probabilísticos y no probabilísticos, los primeros se basan en principios estadísticos de selección y no dependen del criterio del investigador, mientras que los segundos, no dependen de reglas o criterios estadísticos y si de la decisión del investigador (Carrasco, 2008). En el presente caso, la investigación fue de muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple en el cual todos los elementos de la población tienen las mismas probabilidades de ser seleccionados y ser parte de la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Respecto al muestreo, es la técnica que se utiliza para la selección de unidades de análisis en la investigación, el cual debe ser representativo de la población que permite hacer la generalización de los resultados (Castillo, 2021). En cuanto a las estrategias de muestreo estas se clasifican en muestreo probabilístico y no probabilístico, respecto al primer caso, todas las unidades tienen la posibilidad de ser seleccionadas y conformar la muestra de estudio, en el segundo caso, la elección de unidades no está bajo criterios de probabilidad y está sujeta al criterio del investigador. En cuanto a la presente investigación, la estrategia de muestreo es probabilístico de tipo muestreo aleatorio simple, el cual consiste en preparar un marco muestral, es decir, una lista de unidades y

su selección depende de procedimientos aleatorios, software, números, tablas, etc., donde todas las unidades de la población tienen la posibilidad de ser seleccionados (Castillo, 2021).

Las técnicas de investigación son medios que permiten recolectar información de la realidad, su utilización dependerá del método de investigación, asimismo, las técnicas pueden clasificarse como técnicas directas e indirectas, directas cuando existe contacto y relación directa entre el investigador y los investigados como la entrevista y observación, bastante aplicado en los enfoques cualitativos e indirectas cuando no es posible tener un contacto directo entre el investigador y los investigados, esta última bastante empleada en el enfoque cuantitativo (Sánchez y Reyes, 2015). En el presente estudio la técnica empleada fue la encuesta, dicha técnica permite recolectar y medir la valoración y actitudes de las personas sobre un determinado fenómeno, su aplicación es masiva y puede darse diversas modalidades como la encuesta personal, online, por correo, teléfono etc. (Sánchez, 2019).

El instrumento es el conjunto de preguntas o ítems organizados de manera lógica y ordenada que permite registrar la información de las personas investigadas bajo el control y la planificación del investigador y que es útil para realizar la medición de las variables, asimismo, estos deben caracterizarse por poseer validez, es decir, la capacidad de medir lo que debe medir y la confiabilidad que es la propiedad del instrumento que permite obtener los mismo resultados cuando se aplica a las personas en diferentes periodos de tiempo (Carrasco, 2008).

En el caso de la presente investigación, el instrumento es el cuestionario, el cual permite medir criterios, conocimientos y opiniones de las personas, esta consta de una serie de preguntas que guardan coherencia lógica entre las variables, indicadores y objetivos (Sánchez, 2019), para la implementación del cuestionario, este será de tipo escala Likert el cual utilizará cinco alternativas con graduación escalonada que van

desde la puntuación más baja hasta la más alta, Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5) (Ñaupas et al., 2018).

La validez es la cualidad que posee un instrumento de investigación en medir lo que debe medir, para ello debe ser preciso, objetivo y auténtico en aquello que desea medir, asimismo, se clasifica en validez de contenido, cuando el instrumento mide todas las dimensiones de un objeto y validez de juicio de experto, en la presente investigación la validez es por juicio de experto en cuanto ha sido sometida a la evaluación y opinión de personas informadas del tema (Carrasco, 2008; Sanchez, 2022). En cuanto a la validación del contenido, se procedió a la consulta de tres expertos relacionados con el tema de investigación el cual evaluaron la pertinencia del instrumento sobre la base de formularios con respuestas dicotómicas, teniendo como respuesta “Aplicable”, el cual constituye una aprobación para proseguir con la recolección de datos, en la tabla 3 se presentan la información detallada del panel de expertos:

Tabla 3

Validación de juicio de experto

Variable	N.	Apellidos y nombres	Especialidad	Opinión
V1: Gobierno Electrónico	1	Suarez Orellana, Arturo Nicanor	Magíster en Docencia Universitaria y Gestión Educativa	Aplicable
V2: Gestión Administrativa	2	Arredondo Aedo, Lidia	Magíster en Gestión Pública	Aplicable
	3	Callalli Merino, Svetlania	Magíster en Gestión Pública	Aplicable

Nota. Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

La confiabilidad del instrumento se expresa en la capacidad de hacer mediciones precisas y congruentes, es decir, la aplicación del instrumento sobre un sujeto, objeto o situación dará resultados similares y congruentes aun cuando este se aplique por segunda o tercera vez, asimismo, la confiabilidad del instrumento puede ser medido a través del coeficiente de alfa de Cronbach, el cual determina que los ítems de un mismo constructo están relacionados, para ello asume el valor alfa de (1) máxima fiabilidad y (0) nula fiabilidad (Vara-Horna, 2015).

El alfa de Cronbach indica el mayor grado de consistencia interna de los ítems y de la estructura del contenido del cuestionario, la prueba de alfa de Cronbach se realiza con un mínimo de treinta personas que posean similares características de la muestra (Lozano, 2020; Valderrama & Jaimes, 2019), en el presente trabajo se consideró una prueba piloto de 38 ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Abancay, con los resultados en la tabla 4

Tabla 4

Criterio de Alpha de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gobierno Electrónico	0.965	20
Gestión Administrativa	0.956	20

Nota. Elaboración propia.

3.5 Procedimientos

La investigación científica posee un conjunto de pasos que van desde la recolección de información, la selección de muestra, las técnicas e instrumentos a emplearse, la aplicación, tabulación y análisis de datos a través de las técnicas estadísticas que son adecuadas al nivel de investigación (Vara-Horna, 2015).

A continuación, detallamos las fases de la recolección de la información:

Primero, se realizó el cálculo de la muestra, el cual debe ser representativo y homogéneo respecto a la población de investigación.

Segundo se procedió a aplicar un muestreo aleatorio simple el cual fue representativo de toda la población estudiada.

Tercero, se puso en aplicación los instrumentos para la recolección de información con el debido consentimiento informado de los encuestados, de la misma forma, se realizó el procesamiento de datos depurando y eliminando errores de información.

Cuarto, se utilizó las herramientas de estadística descriptiva como las tablas de frecuencia y la estadística inferencial como el Alfa de Cronbach, prueba de normalidad y el coeficiente de correlación a través del uso del software Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS).

Quinto, se expuso la discusión de los resultados, contrastando con otras investigaciones las conclusiones alcanzadas, asimismo, se procedió a la redacción de las conclusiones y las recomendaciones necesarias.

Sexto, se realizó la redacción del informe final, corrigiendo las observaciones que solicite el docente asesor para continuar con la posterior presentación final.

3.6 Método de análisis de datos

El tratamiento estadístico se centra en el procesamiento de los datos para probar la hipótesis y hacer un correcto análisis e interpretación de resultados, para ello se empleará técnicas de estadística descriptiva e inferencial (Sánchez y Reyes, 2015), en el caso presente, utilizaremos la estadística descriptiva con las tablas de frecuencias que nos permitirán conocer la moda, media y mediana, de igual forma, se empleará la estadística inferencial que será empleada en la prueba piloto aplicando el Alfa de Cronbach, igualmente se empleará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de datos y finalmente, se utilizará la prueba de R de Pearson o Rho de Spearman y en base a los resultados de la prueba de normalidad que será empleado para analizar la correlación de las variables.

3.7 Aspectos éticos

Respecto a la ética esta comprende el conjunto de consideraciones éticas que se debe considerar desde el inicio hasta el fin de la investigación (Valderrama, 2012). Asimismo, la ética en la investigación se divide en dos campos, el primero a nivel macro que está relacionado sobre los valores y sesgos que influyen en el investigador y el segundo a nivel micro que guarda relación con los informantes y el tratamiento de los datos (Perelló, 2009), respecto al nivel macro, el presente estudio se funda en el método científico que busca darle la mayor objetividad a la investigación y se guía por principios éticos científicos como es la búsqueda del progreso y el desarrollo de nuestro país (Bernal, 2016), respecto al nivel micro, la participación de los encuestados es de manera voluntaria, apelando al principio de consentimiento informado (Bell, 2002), asimismo, el tratamiento de los datos se realizará respetando las normas de la Asociación Psicológica Americana (APA) séptima edición, respetando los derechos de autor y la colocación correcta de las referencias bibliográficas en el presente trabajo.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

En el presente apartado se presentan los resultados obtenidos de la investigación de campo, para ello utilizamos la estadística descriptiva para presentar los resultados de las variables estudiadas, asimismo, hacemos uso de la estadística inferencial para presentar los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y la utilización del coeficiente de correlación de Rho Spearman para probar las hipótesis planteadas, seguidamente, en la tablas 5 se presentan los resultados descriptivos de la variable “Gobierno Electrónico”:

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la Variable 1: “Gobierno Electrónico”

Variable	Nivel	Baremo	Ciudadanos	Porcentaje (%)
Gobierno Electrónico	Deficiente	(20-59.84)	188	49,3%
	Regular	(59.84-80)	127	33,3%
	Eficiente	(80-100)	66	17,3%
	Total		381	100,0%

Nota. Datos procesados en el programa SPSS v. 27

En la tabla 5 se analizó el nivel de la variable “Gobierno Electrónico” en la Municipalidad Distrital de Abancay, respecto al primer nivel el 49,3% (188 encuestados), lo valoraron como deficiente, constituyéndose en el nivel de máximo porcentaje de las respuestas obtenidas, en el segundo nivel el 33,3% (127 encuestados) lo consideraron de nivel regular y respecto al tercer nivel un 17,3% (66 encuestados) lo calificaron como nivel eficiente, por lo tanto, estos resultados nos muestran que los ciudadanos no perciben un trabajo eficiente en cuanto al gobierno electrónico ya que existe casi un 50% de desaprobación, razón por la cual queda como trabajo pendiente para la Municipalidad reducir los niveles de desaprobación y alcanzar mejores niveles de

desempeño en el gobierno electrónico. A continuación, se presentan los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable “Gobierno Electrónico” en la tabla 6:

Tabla 6

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 1: Gobierno Electrónico

Dimensión	Nivel	Baremo	Ciudadanos	Porcentaje (%)
Presencia	Deficiente	(4-12)	199	52,2%
	Regular	(12-16)	109	28,6%
	Eficiente	(16-20)	73	19,2%
	Total		381	100%
Interacción	Deficiente	(4-11.89)	175	45,9%
	Regular	(11.89-16)	146	38,3%
	Eficiente	(16-20)	60	15,7%
	Total		381	100,0%
Transacción	Deficiente	(4-11.60)	184	48,3%
	Regular	(11.60-16)	135	35,4%
	Eficiente	(16-20)	62	16,3%
	Total		381	100,0%
Transformación	Deficiente	(4-12)	206	54,1%
	Regular	(12-16)	109	28,6%
	Eficiente	(16-20)	66	17,3%
	Total		381	100,0%
Participación democrática	Deficiente	(4-11.81)	185	48,6%
	Regular	(11.81-16)	132	34,6%
	Eficiente	(16-20)	64	16,8%
	Total		381	100,0%

Nota. Datos procesados en el programa SPSS v. 27

En Tabla 6 se presentan los resultados de las dimensiones de la variable de “Gobierno Electrónico”, respecto a la primera dimensión “Presencia”, se tuvo como resultados en el nivel deficiente 52,2%, en el nivel regular 28,6% y en el nivel eficiente 19,2%; en relación a la segunda dimensión “Interacción”, se tuvo como resultados en el nivel deficiente 45,9%, en el nivel regular 38,3% y en el nivel eficiente 15,7%; respecto a la tercera dimensión “Transacción”, se tuvo como resultados en el nivel deficiente 48,3%, en el nivel regular 35,4% y en el nivel eficiente 16,3%; en relación a la cuarta dimensión “Transformación”, se tuvo como resultados en el nivel deficiente 54,1%, en el nivel regular 28,6% y en el nivel eficiente 17,3% y finalmente, respecto a la quinta dimensión “Participación democrática”, se tuvo como resultados en el nivel deficiente 48,6%, en el nivel regular 34,6% y en el nivel eficiente 16,8%.

Adicionalmente se realizó un análisis comparativo por dimensiones de la variable “Gobierno Electrónico”, en el cual se halló que la dimensión con mayor consideración es la de “Presencia” con 19,2%, seguido de “Transformación” con 17,3%, “Participación Democrática” con 16,8%, “Transacción” con 16,3%, y finalmente, “Interacción” con 15,7%, este último revela que el municipio no cuenta con buenos canales como correos electrónicos, redes sociales, buscadores y servicios online que permitan una mejor interacción entre la administración y los ciudadanos.

A continuación, en la tabla 7 se presentan los resultados descriptivos de la variable “Gestión “Administrativa”.

Tabla 7Distribución de frecuencias de la Variable 2 “*Gestión Administrativa*”

Variable	Nivel	Baremo	Ciudadanos	Porcentaje (%)
Presupuesto participativo	Deficiente	(20-62.87)	181	47,5%
	Regular	(62.87-80)	121	31,8%
	Eficiente	(80-100)	79	20,7%
	Total		381	100,0%

Nota. Datos procesados en el programa SPSS v. 27

En la tabla 7 se analizó el nivel de la variable “Gestión Administrativa” en la Municipalidad Distrital de Abancay, en cuanto al primer nivel el 47,5% (181 encuestados), lo valoraron como nivel deficiente, constituyéndose en el nivel de máximo porcentaje de las respuestas obtenidas, en el segundo nivel el 31,8% (121 encuestados) lo ponderaron de nivel regular y respecto al tercer nivel un 20,7% (79 encuestados) lo valoraron de nivel eficiente, por lo tanto, estos resultados nos muestran que los ciudadanos no perciben un trabajo eficiente en cuanto a la gestión administrativa ya que existe casi un 50% de desaprobación, razón por la cual queda como trabajo pendiente para la Municipalidad reducir los niveles de desaprobación y mejorar los niveles de desempeño en la gestión administrativa.

En la tabla 8 se exponen los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable “Gestión Administrativa”:

Tabla 8

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2: "Gestión Administrativa"

Dimensión	Nivel	Baremos	Ciudadanos	Porcentaje (%)
Planeación	Deficiente	(4-12.41)	189	49,6%
	Regular	(12.41-16)	123	32,3%
	Eficiente	(16-20)	69	18,1%
	Total		381	100,0%
Organización	Deficiente	(4-12.94)	166	43,6%
	Regular	(12.94-16)	141	37,0%
	Eficiente	(16-20)	74	19,4%
	Total		381	100,0%
Integración de personal	Deficiente	(4-12)	194	50,9%
	Regular	(12-16)	122	32,0%
	Eficiente	(16-20)	65	17,1%
	Total		381	100,0%
Dirección	Deficiente	(4-12.81)	174	45,7%
	Regular	(12.81-16)	134	35,2%
	Eficiente	(16-20)	73	19,2%
	Total		381	100,0%
Control	Deficiente	(4-12)	191	50,1%
	Regular	(12-16)	119	31,2%
	Eficiente	(16-20)	71	18,6%
	Total		381	100,0%

Nota. Datos procesados en el programa SPSS v. 27

En Tabla 8 se presentan los resultados de las dimensiones de la variable de “Gestión Administrativa”, respecto a la primera dimensión “Planeación”, se tuvo como resultados en el nivel deficiente 49,6%, en el nivel regular 32,3% y en el nivel eficiente 18,1%; en relación a la segunda dimensión “Organización”, se tuvo como resultados en el nivel deficiente 43,6%, en el nivel regular 37,0% y en el nivel eficiente 19,4%; respecto a la tercera dimensión “Integración de personal”, se tuvo como resultados en el nivel deficiente 50,9%, en el nivel regular 32,0% y en el nivel eficiente 17,1%; en relación a la cuarta dimensión “Dirección”, se tuvo como resultados en el nivel deficiente 45,7%, en el nivel regular 35,2% y en el nivel eficiente 19,2% y finalmente, respecto a la quinta dimensión “Participación democrática”, se tuvo como resultados en el nivel deficiente 50,1%, en el nivel regular 31,2% y en el nivel eficiente 18,6%.

Finalmente, se realizó el análisis comparativo por dimensiones de la variable “Gestión Administrativa”, en el cual se encontró que la dimensión con mayor consideración es la de “Organización” con 19,4%, seguido de “Dirección” con 19,2%, “Control” con 18,6%, “Planeación” con 18,6% y finalmente “Integración de Personal” con 17,1%, este último revela un problema en cuanto a la preparación, promoción y desarrollo del personal profesional dentro del municipio y que es importante tomar en cuenta para dar continuidad a una gestión eficiente.

Resultados de la prueba de normalidad

La prueba de normalidad permite establecer si la distribución de las variables responde a una distribucional normal o no, asimismo, de su resultado se opta por el coeficiente de R de Pearson cuando es de distribución normal y del coeficiente de Rho de Spearman cuando la distribución no es normal (Sanchez, 2020). Respecto a la prueba de normalidad, la formulación de la hipótesis se expresa en el siguiente enunciado:

H₀: “Los datos provienen de una distribución normal”

H₁: “Los datos no provienen de una distribución normal”

SIG o p-valor $\geq 0,05$: La hipótesis nula H₀ es aceptada mientras que la hipótesis alterna H₁ es rechazada.

SIG o p-valor $< 0,05$: La hipótesis nula H₀ es rechazada mientras que la hipótesis alterna H₁ es aceptada.

En relación a la muestra de la investigación, para datos mayores de cincuenta se aplica la prueba Kolmogorov-Smirnov y para datos menores de cincuenta la prueba de Shapiro-Wilk (Sanchez, 2020), en el presente estudio se optó por la prueba de Kolmogorov-Smirnov cuyos resultados se exponen en la tabla 19:

Tabla 9

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Variable	Ciudadanos	Significancia
Variable gobierno electrónico	381	0,002
Gestión administrativa	381	0,000

Nota. Datos procesados en el programa SPSS v. 27

En base a los resultados obtenidos la variable gobierno electrónico y en base a las 381 encuestas, se tiene como significancia asintótica o p-valor es de 0,002, lo cual es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_1). De esta manera se interpreta que los datos de la variable gobierno electrónico, no provienen de una distribución normal. Respecto a la variable gestión administrativa da como resultado la significancia asintótica o p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_1) De esta manera se interpreta que los datos de la variable gestión administrativa, no provienen de una distribución normal.

Resultados inferenciales de la prueba estadística

Contrastes de la hipótesis general

Las hipótesis de investigación (H_i) son proposiciones tentativas sobre la relación entre dos más variables, ya sean de naturaleza simétricas o asimétricas, por otra parte, la hipótesis nula (H_0) son las proposiciones tentativas que niegan o refutan la hipótesis de investigación (Moisés et al., 2019).

La hipótesis de investigación (H_i) y la hipótesis nula (H_0) se plantean de la siguiente forma:

H_0 : No existe una relación directa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

H_i : Existe una relación directa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

Para el análisis de la correlación se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, los resultados alcanzados se presentan en la tabla 10:

Tabla 10*Contraste de la hipótesis general*

			Variable gobierno electrónico	Variable gestión administrativa
Rho de Spearman	Variable gobierno electrónico	“Coeficiente de correlación	1,000	0,890
		Sig. (bilateral) N”	. 381	0,000 381
	Variable gestión administrativa	“Coeficiente de correlación	0,890	1,000
		Sig. (bilateral) N”	0,000 381	. 381

Nota. Datos procesados en el programa SPSS v. 27

En base al análisis realizado se determinó que el valor de Rho de Spearman es de 0,890 (valor de $p = 0,000$), el valor de p es inferior al 5 % por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_i , según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) existe correlación positiva considerable entre las variables gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

Contrastes de las hipótesis específicas

La primera hipótesis específica es:

H_0 : No existe una relación directa entre la presencia y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

H_i : Existe una relación directa entre la presencia y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

Para el análisis de la correlación se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo resultado se expone en la tabla 21:

Tabla 11*Contraste de la hipótesis específica 1*

			Dimensión presencia	Variable gestión administrativa
Rho de Spearman	Dimensión presencia	“Coeficiente de correlación	1,000	0,804
		Sig. (bilateral) N”	. 381	0,000 381
	Variable Gestión administrativa	“Coeficiente de correlación	0,804	1,000
		Sig. (bilateral) N”	0,000 381	. 381

Nota. Datos procesados en el programa SPSS v. 27

En base al análisis realizado se determinó que el valor de Rho de Spearman es de 0,804 (valor de $p = 0,000$), el valor de p es inferior al 5 % por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_i , según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) existe correlación positiva considerable entre la dimensión presencia y la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

b) La segunda hipótesis específica es:

H_0 : No existe una relación directa entre la interacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

H_i : Existe una relación directa entre la interacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

Para el análisis de la correlación se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo resultado se expone en la tabla 22:

Tabla 12*Contraste de la hipótesis específica 2*

			Dimensión interacción	Variable gestión administrativa
Rho de Spearman	Dimensión interacción	“Coeficiente de correlación	1,000	0,827
		Sig. (bilateral) N”	.	0,000 381
	Variable gestión administrativ a	“Coeficiente de correlación	0,827	1,000
		Sig. (bilateral) N”	0,000 381	. 381

Nota. Datos procesados en el programa SPSS v. 27

En base al análisis realizado se determinó que el valor de Rho de Spearman es de 0,827 (valor de $p = 0,000$), el valor de p es inferior al 5 % por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_i , según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) existe correlación positiva considerable entre la dimensión interacción y la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

c) La tercera hipótesis específica es:

H_0 : No existe una relación directa entre la transacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

H_i : Existe una relación directa entre la transacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

Para el análisis de la correlación se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo resultado se expone en la tabla 23:

Tabla 13*Contraste de la hipótesis específica 3*

			Dimensión transacción	Variable gestión administrativa
Rho de Spearman	Dimensión transacción	“Coeficiente de correlación	1,000	0,812
		Sig. (bilateral) N”	.	0,000
	Variable gestión administrativa	“Coeficiente de correlación	0,812	1,000
		Sig. (bilateral) N”	0,000	.
			381	381

Nota. Datos procesados en el programa SPSS v. 27

En base al análisis realizado se determinó que el valor de Rho de Spearman es de 0,812 (valor de $p = 0,000$), el valor de p es inferior al 5 % por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_i , según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) existe correlación positiva considerable entre la dimensión transacción y la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

d) La cuarta hipótesis específica es:

H_0 : No existe una relación directa entre la transformación y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

H_i : Existe una relación directa entre la transformación y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

Para el análisis de la correlación se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo resultado se expone en la tabla 24:

Tabla 14*Contraste de la hipótesis específica 4*

			Dimensión transformación	Variable gestión administrativa
Rho de Spearman	Dimensión transformación	“Coeficiente de correlación	1,000	0,801
		Sig. (bilateral) N”	. 381	0,000 381
	Variable gestión administrativa	“Coeficiente de correlación	0,801	1,000
		Sig. (bilateral) N”	0,000 381	. 381

Nota. Datos procesados en el programa SPSS v. 27

En base al análisis realizado se determinó que el valor de Rho de Spearman es de 0,801 (valor de $p = 0,000$), el valor de p es inferior al 5 % por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_i , según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) existe correlación positiva considerable entre la dimensión transformación y la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

e) La quinta hipótesis específica es:

H_0 : No existe una relación directa entre la participación democrática y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

H_i : Existe una relación directa entre la participación democrática y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

Para el análisis de la correlación se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo resultado se expone en la tabla 25:

Tabla 15*Contraste de la hipótesis específica 5*

			Dimensión participación democrática	Variable Presupuesto participativo
Rho de Spearman	Dimensión participación democrática	Coeficiente de correlación	1,000	0,870
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	381	381
	Variable Presupuesto participativo	Coeficiente de correlación	0,870	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	381	381

Nota. Datos procesados en el programa SPSS v. 27

En base al análisis realizado se determinó que el valor de Rho de Spearman es de 0,870 (valor de $p = 0,000$), el valor de p es inferior al 5 % por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_i , según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) existe correlación positiva considerable entre la dimensión participación democrática y la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.

V. DISCUSIÓN

En el presente apartado se analizó y discutió los resultados en base a la relación entre las variables de gobierno electrónico y gestión administrativa y la dimensiones que la componen a cada una para un mejor estudio.

Según los resultados del análisis descriptivo la variable gobierno electrónico que se presentó en la tabla 15, se pudo analizar que existe un nivel alto de desaprobación por parte de la ciudadanía, donde el 49,3% (188 encuestados) lo calificaron de nivel deficiente, siendo esta la escala de mayor porcentaje en respuesta de la muestra estudiada, seguido del 33,3% (127 encuestados) lo calificaron de nivel regular y finalmente el 17,3% (66 encuestados), lo consideraron como nivel eficiente, asimismo, respecto al análisis comparativo entre las dimensiones del gobierno electrónico que se expusieron en la Tabla 16, se remarcó que la dimensión de mayor aprobación fue la presencia con un 19,2%, seguido de transformación 17,3%, participación democrática con 16,8%, transacción 16,3% y finalmente, interacción 15,7%.

Respecto a los resultados del análisis descriptivo la variable gestión administrativa que se expuso en la Tabla 27 se pudo constatar que existe un nivel alto de desaprobación por parte de la ciudadanía, donde el 47,5% (181 encuestados) lo calificaron de nivel deficiente, siendo esta la escala de mayor porcentaje en respuesta de la muestra estudiada, seguido del 31,8% (121 encuestados) lo calificaron de nivel regular y finalmente el 20,7% (79 encuestados), lo ponderaron como nivel eficiente, asimismo, respecto al análisis comparativo entre las dimensiones del gobierno electrónico que se expusieron en la Tabla 28, se remarcó que la dimensión de mayor aprobación fue la organización con un 19,4%, seguido de dirección con 19,2%, control con 18,6%, planeación 18,1% y finalmente, integración de personal con 17,1%.

Respecto al objetivo general, el cual fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022, en la tabla 30 se pudo observar que el nivel de

significancia de $p=0.000$ es inferior al 5%, lo que se rechaza la H_0 y se acepta H_1 , asimismo se obtuvo el valor de Rho de Spearman de 0,890 el cual indica que existe una correlación positiva considerable entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022. En relación a los resultados presentados se destaca el trabajo Barrionuevo (2022) quien desarrolló su investigación en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, el cual presenta algunas características similares al presente estudio, en dicha investigación corroboró también que existe una correlación positiva alta entre gobierno electrónico y gestión administrativa donde obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.824, dicha investigación subrayó la importancia del gobierno electrónico como herramienta que mejora la gestión administrativa sobre todo en el diseño organizacional, procesos de trámites administrativo y el liderazgo de la transformación digital en la institución publica el cual repercute en el mejor desempeño de toda la organización. Por otra parte, también descatamos el trabajo de Balta (2021) quien desarrollo su investigación en una institución pública como es una universidad pública en Lima, en su trabajo de investigación comprobó también que existe relación una relación positiva alta entre gobierno electrónico y gestión administrativa donde obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.628, dicha investigación resaltó la importancia del gobierno electrónico en relación a la gestión administrativa en cuanto permite informatizar los sistemas de gestión y procesos permitiendo contribuir a mejorar la provisión de servicios públicos a la comunidad de usuarios.

Finalmente, se destaca el trabajo de Valverde (2021) quien desarrollo su investigación en la Dirección Regional de Educación Ancash, en su trabajo de investigación comprobó también que existe relación una relación positiva alta entre las variables de gobierno electrónico y gestión administrativa donde obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.869, dicha investigación enfatizó la importancia del gobierno electrónico en relación a la gestión administrativa en cuanto permite informatizar los sistemas de comunicación, gestión, procesos, control y servicios públicos a la comunidad de usuarios. En base a los resultados presentados y al contraste con el presente estudio

confirmamos que mientras mayor sea la implementación del gobierno electrónico esta tendrá efectos directos en el desempeño de la gestión administrativa, mejorando la comunicación, los procesos administrativos, la eficiencia, la transparencia y la participación de la ciudadanía mejorando los niveles de legitimidad entre gobierno local y ciudadanía.

Sobre los resultados analizados se destaca el rol del gobierno electrónico como paradigma de nuevo gobierno eficiente basado en las TICs contribuye a mejorar el desempeño de la gestión administrativa en cuanto mejora los procesos de la gestión, productividad, eficiencia, transparencia y sobre todo la participación de la ciudadana, creando condiciones de desarrollo económico, social, institucional en un país (Flores, 2021; Naser y Concha, 2011), asimismo, la aplicación del gobierno electrónico en contextos locales contribuye no solo a una gestión eficientes sino también a profundizar los vínculos entre ciudadanía y Estado, este último, importante para el gobierno electrónico porque genera la participación activa de la ciudadanía mejorando las condiciones de vida y las capacidades de gobernanza local (Poggi, 2013).

En relación al objetivo específico 1, el cual fue determinar la relación que existe entre la dimensión presencia y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022; los resultados evidencian un nivel de significancia de $p=0,000$ menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 , asimismo se obtuvo un $Rho= 0,804$ que permitió señalar que hay relación positiva considerable entre la presencia y la gestión administrativa. En relación a los resultados presentados se destaca el trabajo de Valverde (2021) quien desarrolló su investigación en la Dirección Regional de Educación Ancash, el cual presenta algunas características similares al presente estudio, en dicha investigación corroboró también que existe una correlación positiva alta entre la dimensión presencia y la variable gestión administrativa donde obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.731, el cual sostiene la importancia de la herramientas tecnológicas para mejorar la gestión administrativa en cuanto mejora la accesibilidad, la información

y la comunicación entre ciudadanos y gobierno local. Por otra parte, la investigación de Balta (2021) se centró en una universidad pública en Lima, el cual contrasta los resultados de la dimensión presencia en cuanto comprobó que existe relación una relación positiva baja entre presencia y gestión administrativa donde obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.278, el cual resalta la importancia que tienen las autoridades universitarias en crear mecanismo de seguimiento a los procesos virtuales para tener una mejor atención con el estudiantado y público en general.

Finalmente, la investigación de Urquiza (2019) quien realizó su investigación en la Municipalidad de Surco, contrasta los resultados de la dimensión de presencia en cuanto, en su trabajo de investigación comprobó que existe relación una relación positiva moderada entre presencia y la variable de participación ciudadana donde obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.684, dicha investigación subrayó la importancia que tiene la comunicación y la disponibilidad de instrumentos de información, vale decir, noticias, leyes, ordenanzas, etc., de libre acceso a la ciudadanía para mejorar los servicios de la comuna.

En relación al objetivo específico 2, el cual fue determinar la relación que existe entre la interacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022; los resultados evidencian un nivel de significancia de $p=0,000$ menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 , asimismo se obtuvo un $Rho= 0,827$ que permitió señalar que hay relación positiva considerable entre la interacción y la gestión administrativa. En relación a los resultados presentados se destaca el trabajo de Valverde (2021) quien desarrolló su investigación en la Dirección Regional de Educación Ancash, el cual presenta algunas características similares al presente estudio, en dicha investigación corroboró también que existe una correlación positiva alta entre la dimensión interacción y la variable gestión administrativa donde obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.697, dicha investigación toma en consideración la importancia del gobierno electrónico como herramienta que mejora la gestión administrativa sobre todo en el desempeño que

esta realiza siguiendo los parámetros y procedimientos del Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) y el impacto que tiene en la percepción de la ciudadanía. Por otra parte, la investigación de Balta (2021) quien realizó su estudio en una universidad pública en Lima donde sus resultados contrastan en dicha dimensión en cuanto, en su trabajo de investigación comprobó que existe relación una relación positiva baja entre presencia y gestión administrativa donde obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.373, dicha investigación subrayó la importancia de que las autoridades implementen capacitaciones de gestión de plataformas electrónicas en los trabajadores con la finalidad de mejorar el desempeño de estas así como de la repercusión en la atención del público en general.

Finalmente, la investigación de Urquiza (2019) quien realizó su investigación en la Municipalidad de Surco, concuerda con los resultados de la dimensión de transacción en cuanto, su trabajo de investigación comprobó que existe relación una relación positiva considerable entre la dimensión transacción y la variable participación ciudadana donde obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.645, dicha investigación enfatizó la importancia del gobierno electrónico en la gestión administrativa en cuanto esta debe fomentar la comunicación con los ciudadanos como los medios tradicionales y redes sociales, información y disponibilidad de documentos de gestión y formularios y la interacción entre la entidad local y los ciudadanos en cuanto a sus demandas y necesidades, herramientas que en su conjunto contribuyen a mejorar el desempeño de la comuna.

En relación al objetivo específico 3, el cual fue determinar la relación que existe entre la transacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022; los resultados evidencian un nivel de significancia de $p=0,000$ menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 , asimismo se obtuvo un $Rho= 0,812$ que permitió señalar que hay relación positiva considerable entre la transacción y la gestión administrativa. En relación a los resultados presentados se destaca el trabajo el trabajo de Valverde (2021) quien

desarrolló su investigación en la Dirección Regional de Educación Ancash, el cual presenta algunas características similares al presente estudio, en dicha investigación corroboró también que existe una correlación positiva alta entre la dimensión transacción y gestión administrativa donde obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.719, dicha investigación subrayó la importancia del gobierno electrónico como herramienta que mejora la gestión administrativa sobre todo por la utilización de las plataformas electrónicas por parte de los ciudadanos en el seguimiento y control de los procesos administrativos, el cual deben cumplir parámetros de productividad y eficiencia. Por otra parte, la investigación de Balta (2021) quien realizó su estudio en una universidad pública en Lima contrasta los resultados en dicha dimensión en cuanto, en su trabajo de investigación comprobó que existe relación una relación positiva baja entre la dimensión transacción y la variable gestión administrativa donde obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.238, dicha investigación subrayó la importancia, del gobierno electrónico en la gestión administrativa en cuanto se debe contar con la infraestructura electrónica adecuada así como la utilización y masificación de su uso por todos los usuarios de la institución.

Finalmente, la investigación de Urquiza (2019) quien realizó su investigación en la Municipalidad de Surco, concuerda con los resultados de la dimensión de transacción en cuanto su trabajo de investigación comprobó que existe una relación positiva considerable entre la dimensión transacción y la variable participación ciudadana donde obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.736, dicha investigación subrayó la importancia del gobierno electrónico en la gestión administrativa en cuanto esta debe permitir que los ciudadanos puedan realizar sus operaciones online como pagos, trámites, seguimiento de solicitudes etc., asimismo, brindar mecanismos de seguridad en sus plataformas para mejorar la utilización por parte de la ciudadanía.

En relación al objetivo específico 4, el cual fue determinar la relación que existe entre la transformación y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022; los resultados evidencian un nivel de significancia de $p=0,000$

menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 , asimismo se obtuvo un $Rho = 0,801$ que permitió señalar que hay relación positiva considerable entre la transformación y la gestión administrativa. En relación a los resultados presentados se destaca el trabajo de Valverde (2021) quien desarrolló su investigación en la Dirección Regional de Educación Ancash, el cual presenta algunas características similares al presente estudio, en dicha investigación corroboró también que existe una correlación positiva alta entre la dimensión transformación y la variable gestión administrativa donde obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.798, dicha investigación enfatizó la importancia del gobierno electrónico como herramienta de interoperabilidad en toda las instituciones de la administración pública el cual crea una red completa y unificada de servicio electrónico a disposición de la ciudadanía mejorando sustancialmente la eficiencia y el desempeño institucional del Estado. Por otra parte, la investigación Urquiza (2019) quien realizó su investigación en la Municipalidad Distrital de Surco, contrasta con los resultados de la dimensión de transformación en cuanto su trabajo de investigación comprobó que existe relación una relación positiva baja entre la dimensión transformación y la variable de participación ciudadana donde obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.155, dicha investigación subrayó la importancia de la promoción y difusión del gobierno electrónico en cuanto su implementación mejora los estándares de eficiencia y transparencia de los servicios públicos de la comuna, beneficiándose tanto los ciudadanos y la entidad pública.

Asimismo, la investigación de Balta (2021) quien realizó su estudio en una universidad pública en Lima contrasta los resultados en dicha dimensión en cuanto, en su trabajo de investigación comprobó que existe relación una relación positiva baja entre la dimensión de transformación y la variable gestión administrativa donde obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.312, dicha investigación subrayó la importancia de la implementación del gobierno electrónico en todas las dependencias de la institución, así como la integración de todas las plataformas de las universidad, reorganizando todos los procesos administrativos para una desempeño productivo y eficiente.

Finalmente, en relación al objetivo específico 5, determinar la relación que existe entre la participación democrática y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022; los resultados evidencian un nivel de significancia de $p=0,000$ menor que $0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 , asimismo se obtuvo un $Rho= 0,870$ que permitió señalar que hay relación positiva considerable entre la participación democrática y la gestión administrativa. En relación a los resultados presentados se destaca la investigación conducida por Balta (2021) quien realizó su estudio en una universidad pública en Lima el cual contrasta los resultados en dicha dimensión en cuanto, en su trabajo de investigación comprobó que existe relación una relación positiva baja entre la dimensión participación democrática y la variable gestión administrativa donde obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.365 , dicha investigación subrayó la importancia de la implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa en cuanto esta involucra la participación, interacción, comunicación y actividades de todo los actores institucionales públicos y privados como también entre entidades estatales a través de las TICs, mejorando el nivel de participación en todos los niveles de las entidades.

Por otra parte, es importante el trabajo Castillo (2019) quien desarrolló su investigación en la Municipalidad Distrital de Huancabamba, en dicha investigación corroboró que existe una correlación positiva alta entre la dimensión democracia electrónica y la variable participación ciudadana donde obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.326 , dicha investigación subrayó la importancia del gobierno electrónico en cuanto esta debe comunicar, involucrar y fomentar la participación de todos ciudadanos sin distinción alguna, elementos que repercuten también en el empoderamiento de una ciudadanía a ser más activa en sus derechos y deberes frente a las instituciones públicas.

Finalmente, se destaca el aporte teórico de Poggi (2013) quien sostiene que en América Latina el nivel de desarrollo político es bajo, el cual se expresa en la poca participación ciudadana en los gobiernos locales, caso distinto es el de los países

desarrollados donde hay un alto nivel de participación ciudadana, por lo tanto, el éxito del gobierno electrónico pasa por involucrar a la ciudadanía no solo para tomar en cuenta su opinión o sus demandas, sino también para involucrarlos como actores activos en la gestión local como es su involucramiento en las decisiones políticas, la formulación de políticas públicas, funciones como el control, fiscalización y transparencia así como en la resolución de problemas urgentes de la comuna.

Para concluir, de lo expuesto y analizado, se ratifican los resultados de que la implementación del gobierno electrónico con las dimensiones de presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática tienen relación directa en gestión administrativa, el cual repercute en un mejor desempeño administrativo, eficiencia, productividad, transparencia y control en los procesos y participación ciudadana, elementos importantes para estrechar los vínculos entre ciudadanía y Estado el cual mejora los niveles de legitimidad, y gobernanza local donde los ciudadanos son los principales beneficiarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró una correlación positiva considerable entre las variables de “Gobierno Electrónico” y “Gestión Administrativa” en la Municipalidad Distrital de Abancay, donde se halló un valor de Rho de Spearman de 0,890 (valor de $p= 0,000$); sobre dicho presupuesto se procedió a rechazar la hipótesis H_0 y aceptar la hipótesis H_i , en base a dicho resultado se comprueba que existe una correlación positiva considerable entre las dos variables, en tal sentido se desprende que a mayor implementación del gobierno electrónico, mayor el desempeño de la gestión administrativa y viceversa.
2. Se encontró que la dimensión “Presencia” se relaciona significativamente (Rho de Spearman = 0,804) (valor de $p= 0,000$) con la variable “Gestión Administrativa” en la Municipalidad Distrital de Abancay; por lo tanto, se procede a rechazar hipótesis H_0 y aceptar la hipótesis H_i , en base a dicho resultado se comprueba que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable, en tal sentido se desprende que es importante que la comuna implemente de los portales web con información sobre la situación del municipio así como la publicación de información sobre la gestión municipal el cual se relacionan con un mejor desempeño de la gestión administrativa.
3. Se encontró que la dimensión “Interacción” se relaciona significativamente (Rho de Spearman = 0,827) (valor de $p= 0,000$) con la variable “Gestión Administrativa” en la Municipalidad Distrital de Abancay; por lo tanto, se procede a rechazar hipótesis H_0 y aceptar la hipótesis H_i , en base a dicho resultado se comprueba que existe correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable, sobre dicho presupuesto se sostiene que es importante que la comuna interactúe mejor con la población y ponga a libre disposición herramientas como correos electrónicos, formularios, reclamos online y documentos de gestión el cual contribuyen a mejorar el desempeño de la gestión administrativa.

4. Se encontró que la dimensión “Transacción” se relaciona significativamente (Rho de Spearman = 0,812) (valor de $p= 0,000$) con la variable “Gestión Administrativa” en la Municipalidad Distrital de Abancay; por lo tanto, se procede a rechazar hipótesis H_0 y aceptar la hipótesis H_i , en base a dicho resultado se comprueba que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable, en tal sentido se desprende la importancia de dotar medios de comunicación online entre la comuna y los administrados, la implementación de plataformas de trámites y de seguimiento así como el de servicios de pagos online el cual contribuyen a mejorar el desempeño de la gestión administrativa.

5. Se encontró que la dimensión “Transformación” se relaciona significativamente (Rho de Spearman = 0,801) (valor de $p= 0,000$) con la variable “Gestión Administrativa” en la Municipalidad Distrital de Abancay; por lo tanto, se procede a rechazar hipótesis H_0 y aceptar la hipótesis H_i , en base a dicho resultado se comprueba que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable, en tal sentido se desprende la importancia de que la comuna dote al ciudadano la firma digital para todos los trámites y la implementación de una plataforma electrónica centralizada y la interoperabilidad entre los diversos niveles de gobierno el cual se relacionan con un mejor desempeño en la gestión administrativa.

6. Se encontró que la dimensión “Participación democrática” se relaciona significativamente (Rho de Spearman = 0,870) (valor de $p= 0,000$) con la variable “Gestión Administrativa” en la Municipalidad Distrital de Abancay; por lo tanto, se procede a rechazar hipótesis H_0 y aceptar la hipótesis H_i , en base a dicho resultado se comprueba que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión

y la variable, en tal sentido se desprende la importancia de que el municipio aplique instrumentos electrónicos en el ejercicio de los derechos políticos de los ciudadanos para la toma de decisiones así como mecanismos de transparencia y control, el cual se relacionan con un mejor desempeño en la gestión administrativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. En relación al objetivo general, la Municipalidad Distrital de Abancay a través de la Gerencia Municipal debe liderar la implementación del gobierno electrónico en todas las gerencias y subgerencias para el mejor desempeño de la gestión administrativa, para ello se recomienda la modificación e incorporación del gobierno electrónico en todos los documentos de gestión tales como el Plan Operativo Institucional (POI), el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF).
2. En relación al objetivo específico uno, se sugiere que tanto la Subgerencia de Estadística e Informática como la Subgerencia de Comunicación Social desarrollen y mejoren el diseño y contenido de la página web de la Municipalidad el cual permita que los ciudadanos puedan recibir información específica de la comuna, así como documentos de gestión, normativa y la problemática local en tiempo real y de manera eficiente.
3. En relación al objetivo específico dos, se sugiere que tanto la Subgerencia de Estadística e Informática como la Subgerencia de Comunicación Social desarrollen y mejoren los servicios de información y documentación en relación a los ciudadanos, así como la disponibilidad de documentos de gestión administrativa, formularios de solicitudes, reclamos, e información sobre los procesos administrativos de manera clara y eficiente.
4. En relación al objetivo específico tres, se sugiere que tanto la Subgerencia de Estadística e Informática y la Subgerencia de Registro, Recaudación y Control implementen los servicios de pagos online en un plataforma segura, interactiva e intuitiva donde la comuna y los ciudadanos puedan interactuar y desenvolver mejor todas sus actividades y procedimientos administrativos.

5. En relación al objetivo específico cuatro, se sugiere que la Subgerencia de Estadística e Informática, la Subgerencia de Registro, Recaudación y Control y la Subgerencia de Trámite documentario y Archivo lideren la implementación de una plataforma única que brinde todos los servicios electrónicos a los ciudadanos, así como liderar su interoperabilidad y comunicación con otras entidades público para su mejor desempeño tanto en la comunicación, digitalización y operaciones online de la comuna.
6. En relación al objetivo específico cinco, se sugiere que tanto la Subgerencia de Estadística e Informática como la Subgerencia de Participación Ciudadana implementen y mejoren la plataforma electrónica para que los ciudadanos puedan ejercer y expresar sus derechos políticos de participación tanto en las actividades relacionadas a la toma de decisiones como la gestión del municipio.

REFERENCIAS:

- Aguilar Viana, A. C. (2021). Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativa*, 8(1), 115-136. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.103303>
- Aguirre Sala, J. F. (2021). Los dilemas de las tipologías de la democracia electrónica. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 10(1), 145-178. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2021.56829>
- Albornoz, B. (2007). Experiencia de gobierno electrónico en la región andina: una visión de conjunto. En B. Albornoz & M. Rivero (Eds.), *Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana*. (pp. 281-318). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).
- Alvarado Aguirre, P. F., Cevallos Vásquez, P. I., Moran Villamarin, E. D., & Preciado Ortiz, L. F. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Amaru Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. Pearson Educación.
- Arguelles Toache, E. (2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Entreciencias*, 10(24), 1-16. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.81028>
- Arias, F. G. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología*

científica. (7.^a ed.). Editorial Episteme.

Avila Barrios, D. (2014). El uso de las TICS en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11(24), 263-288.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-00632014000100014&lng=es&nrm=iso

Baeuo, M. O. M., Rahim, N. Z. B. Ab., & Alaraibi, A. A. M. (2016). Technology Aspects of E-Government Readiness in Developing Countries: A Review of the Literature. *Computer and Information Science*, 9(4), 1-12. <https://doi.org/10.5539/cis.v9n4p1>

Balta Vigo, M. S. D. C. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en una Universidad Pública, Cercado de Lima, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63123?show=full>

Barrionuevo Garcia, J. L. (2022). *Gobierno electrónico y su relación en la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11033>

Bell, J. (2002). *Cómo hacer tu primer trabajo de investigación. Guía para investigadores en educación y ciencias sociales*. Ed. Gedisa.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, economía y humanidades y ciencias sociales*. (4.^a ed.). Ed. Pearson Educación.

Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Ed. Pearson Educación.

- Brown, D. (2005). Electronic government and public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 241-254.
<https://doi.org/10.1177/0020852305053883>
- Cardona Madariaga, D. F. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Universidad y Empresa*, 3(3-4-5), 20-45.
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2731>
- Carrasco Díaz, S. (2008). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (2.^a ed.). San Marcos.
- Castillo Lovatón, Z. E. (2021). *Asesoría para elaborar una tesis. Problemas, objetivos, hipótesis, variables, métodos y marco teórico*. Ed. San Marcos.
- Castillo Talledo, L. R. (2019). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Huancabamba 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61966>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2007). *Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico*. (Resolución N° 18 de La «Declaración de Santiago»). <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/7-Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electrónico-2007-CLAD.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Chuco Aguilar, V. J. (2021). La brecha digital en el Perú como problema educativo y social. *Revista Científica Hacedor*, 5(2), 19-32.

<https://doi.org/10.26495/rch.v5i2.1924>

Congreso de la República del Perú. (2001, abril 10). *Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*. <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley-27444.pdf>

Congreso de la República del Perú. (2003, mayo 26). *Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/255705/Ley N° 27972 .pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/255705/Ley%20N%C2%BA%2027972.pdf.pdf)

Contreras Orozco, L. (2014). El cambio institucional y el gobierno electrónico. En L. Ruiz Alanís, J. M. Morales y Gómez, & L. Contreras Orozco (Eds.), *Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México*. (pp. 57-85). Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C.

Cosquillo Lavado, S. G. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma -Junín del periodo 2019-2020. *Revista Cientific*, 6(22), 332-344. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>

Criado, J. I., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y Política Pública*, 22(spe), 3-48. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001

Criado, J. I., & Ramilo Araujo, M. del C. (2003). Hacia una visión integrada del Gobierno Electrónico. *Ekonomiaz: Revista Vasca de Economía*, 54, 206-225. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1012139.pdf>

Cruz Meléndez, C., & Zamudio Vásquez, A. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *Opera*, 21, 55-77.

<https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.18601/16578651.n21.04>

del Pezo Izaguirre, E. J. (2017). Gobierno electrónico: un acercamiento a la realidad Ecuatoriana. *INNOVA Research Journal*, 2(8), 141-154.

<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.2017.249>

Diéguez, G., Gasparín, J. M., Sánchez, J., & Schejtman, L. (2015). *Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe*. (Documento de trabajo N° 132). Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento. <https://www.cippecc.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>

Flores Farro, Y. A. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(6), 13807-13821.

https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359

Ford, E. (2019). *El reto de la democracia digital. Hacia una ciudadanía interconectada*. Jurado Nacional de Elecciones, Oficina Nacional de Procesos Electorales, Konrad-Adenauer-Stiftung y Democracia & Desarrollo Internacional (D&D Internacional).

Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2020). Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales. *Revista Republicana*, 29, 21-46. <https://doi.org/10.21017/Rev.Repub.2020.v29.a85>

Funai, M. T., & Rezende, D. A. (2011). Governo eletrônico na gestão municipal: avaliação dos serviços eletrônicos da prefeitura de São José dos Pinhais (PR).

- Gestão & Regionalidade*, 27(80), 15-29. <https://doi.org/10.13037/gr.vol27n80.1065>
- García Marco, F. J. (2008). El uso de estándares en el gobierno electrónico: uno de los caminos hacia la inclusión digital. En *Inclusão Digital e Governo Eletrônico*. (pp. 181-215).
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Hernández y Rodríguez, S. J. (2011). *Introducción a la Administración. Teoría General Administrativa: origen, evolución y vanguardia*. (5.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández-Sampieri, R., Méndez Valencia, S., Mendoza Torres, C. P., & Cueva Romo, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y Mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Honores Coronado, J. (2021). *Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Fondo Editorial Universidad Continental.
- Huamán Pérez, R. del P. (2019). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Revista De Derecho Administrativo*, 18, 467-493.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22873>
- Huntington, S. (1994). *La tercera ola. La democratización a finales del siglo XX*. Ed.

Paidós.

Instituto de Desarrollo Gerencial. (2022). *Ranking de Competitividad Digital Mundial 2022*. <https://www.imd.org/centers/world-competitiveness-center/rankings/world-digital-competitiveness/>

Issa Fontalvo, S. M. (2010). Gobierno electrónico para la reducción de la brecha digital. *Revista Ingeniería Solidaria*, 6(10-11), 102-106.

<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/9320?locale=es>

Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración. Un enfoque internacional*. (6°). Ed. McGraw-Hill Interamericana.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (14.ª ed.). McGraw Hill Editores.

López Córdova, J. (2016). El gobierno electrónico y los servicios públicos del marco legal español. *Perfiles de Ingeniería*, 12(12), 73-82.

https://doi.org/10.31381/perfiles_ingenieria.v12i12.813

Lozano Cabrera, A. (2020). *Cómo elaborar un proyecto de tesis en pregrado, maestría y doctorado: Una manera práctica de «saber hacer»*. San Marcos.

Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 1-17. <https://doi.org/10.1016/J.TECHFORE.2021.121102>

Margolis, M. (2007). *E-Government and Democracy*. 1-24.

<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199270125.003.0041>

Martínez Becerra, J. J. (2018). Gobierno electrónico municipal. El caso de los

- ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 8(15), 1-19. <https://doi.org/10.32870/Pk.a8n15.327>
- Martinez Rico, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de México]. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/67959>
- Mendes Vargas, L. C., Macadar, M. A., Wanke Fernandez, P., & Moreira Antunes, J. J. (2021). Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. *Cadernos EBAPE.BR*, 19, 792-810. <https://doi.org/10.1590/1679-395120200206>
- Moisés Ríos, B. W., Ango Bedriñana, J. H., Palomino Vargas, V. A., & Feria Macizo, E. E. (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica*. (2.ª ed.). Ed. San Marcos.
- Moreira-Mera, M. M., & Hidalgo-Ávila, A. A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria. Polo Del Conocimiento.*, 5(48), 944-961.
- Muro Merino, L. F. G. (2021). *Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55591>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública* (Documento de trabajo N° 73).

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5°). Ediciones de la U.

Netchaeva, I. (2002). E-government and E-democracy. A Comparison of Opportunities in the North and South . *The International Journal for Communications Studies*, 64(5), 467-477. <https://doi.org/10.1177/1748048502064005>

Oficina Nacional de Procesos Electorales. (2022). *Elecciones Regionales y Municipales. Presentación de resultados Tamburco*.
<https://resultadoserm2022.onpe.gob.pe/ERM2022/EleccionesMunicipales/ReDis/030000/030100/030109>

Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

Páez, Á. (2012). El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica. *Contratexto*, 20, 65-78.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26439/contratexto2012.n020.173>

Perelló Oliver, S. (2009). *Metodología de la investigación social*. Ed. Dykinson.

Poder Ejecutivo. (2013, enero 8). *Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Poggi, E. (2013). Gobierno electrónico, gobierno local y gestión tecnológica. En D.

Pando & N. Fernández Arroyo (Eds.), *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. (pp. 71-95). Fundación CIPPEC y Universidad San Andrés.

Presidencia de Consejo de Ministros. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20MODERNIZACI%C3%93N%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20P%C3%9ABLICA%20AL%202030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943>

Quezada Lucio, N. (2019). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada a la investigación científica*. Ed. Macro.

Quiñonez-Quiñonez, G. I., Manchay-Orbea, C. A., Quiñonez-Quiñonez, V. J., & Ulloa-Esponzoa, C. M. (2021). Importancia de las TIC en los procesos administrativos, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico-Profesional*, 6(3), 2467-2481.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i3.2524>

Ramírez Gómez, L., Camacho Villota, W., Gómez Costain, D., Galarza Villalba, M., & Nagua Bazán, J. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo institucional en los gobiernos parroquiales de Babahoyo, Ecuador: Realidad y perspectivas. *Journal of Science and Research*, 4(4), 34-50.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.3473538>

Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe. (2008). *De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico. La experiencia*

regional y las barreras de la e- innovación. (Colección de Documentos de Trabajo Sobre E-Gobierno). <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/46778/IDL-46778.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Roman, A. v. (2013). Realizing E-Government: Delineating Implementation Challenges and Defining Success. En E. Francis Halpin, D. Griffin, C. Rankin, L. Dissanayake, & N. Mahtab (Eds.), *Digital Public Administration and E-Government in Developing Nations: Policy and Practice*. (pp. 112-137).

Rover, A. J. (2008). *O governo eletrônico e a inclusão digital: duas faces da mesma moeda chamada democracia*. (A. J. Rover, Ed.; pp. 11-37). Prensas Universitarias de Zaragoza.

Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5º). Ed. Business Suport Aneth.

Sánchez Espejo, F. G. (2019). *Guía de tesis y proyectos de investigación*. Centrum Legalis.

Sanchez Espejo, F. G. (2020). *Estadística para tesis y uso del SPSS*. Centrum Legalis.

Sanchez Espejo, F. G. (2022). *El Instrumento y su Estadística en una Tesis*.

Codificación, Procesamiento y Análisis en SPPS. Centrum Legalis.

Spirakis, G., Spirakis, C., & Nikopoulus, K. (2010). The impact of electronic government on democracy: e-democracy through e-participation. *Electronic Government, An International Journal*, 7(1), 75-88. <https://doi.org/10.1504/EG.2010.029892>

Torres Fragoso, J. (2012). Gobierno electrónico: de la nueva gerencia pública a la

gobernanza. *Revista Ciencia Administrativa*, 2, 77-88.

https://redib.org/Record/oai_articulo379005-gobierno-electronico-de-la-nueva-gerencia-publica-a-la-gobernanza

Urquiza Ordinola, J. (2019). *Gobierno Electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Surco, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39566>

Valderrama Mendoza, S. (2012). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2.^a ed.). Ed. San Marcos.

Valderrama Mendoza, S., & Jaimes Velásquez, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Ed. San Marcos.

Valverde Torres, J. D. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación Ancash, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77957>

van der Meer, T. G. L. A., Gelders, D., & Rotthier, S. (2014). e-Democracy: Exploring the Current Stage of e-Government. *Journal of Information Policy*, 4, 489-506.
<https://doi.org/10.5325/jinfopoli.4.2014.0489>

Vara-Horna, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis. Como elaborar y asesorar una tesis para ciencias administrativas, finanzas, ciencias sociales y humanidades*. Ed. Macro.

Villoria, M., & Ramírez Alujas, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. Un análisis desde la teoría política. *Gestión y Política Pública*,

22(esp), 69-103.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-

10792013000400003

Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371-391. <http://www.jstor.org/stable/3525668>

West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15-27.

https://www.academia.edu/507536/E_Government_and_the_Transformation_of_Service_Delivery_and_Citizen_Attitudes

Yovera Reaño, M. (2021). *La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, provincia Chiclayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8692>

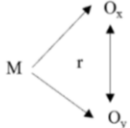
ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia interna

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: “Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022”						
AUTOR: Juan Percy Pinares Quino						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Gobierno electrónico			
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022?.</p> <p>Los problemas específicos son:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la presencia y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022?.</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre la interacción y</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.</p> <p>Los objetivos específicos son:</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la presencia y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre la interacción y la gestión administrativa en la Municipalidad</p>	<p>Existe una relación directa entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.</p> <p>Las hipótesis específicas son:</p> <p>1. Existe una relación directa entre la presencia y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.</p> <p>2. Existe una relación directa entre la interacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región</p>	Dimensiones	Indicadores		
			Presencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilización y presencia en el portal web. ▪ Publicación de información general sobre el estado del municipio. ▪ Publicación de documentos de gestión y normativa municipal. ▪ Publicación de información respecto a las necesidades de la ciudadanía. 	1 – 4	<p>Ordinal</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p>
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación a través de correos electrónicos. ▪ Presentación de solicitudes y reclamos online. ▪ Descarga de formularios online para los trámites administrativos. ▪ Acceso a la base de datos de la gestión municipal. 	5– 8	
Transacción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones virtuales y chat online con la municipalidad. ▪ Plataforma única de gestión de trámites online. 	9 –12				

<p>la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la transacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre la transformación y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación que existe entre la participación democrática y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022?</p>	<p>Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la transacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.</p>	<p>Apurímac, 2022.</p> <p>3. Existe una relación directa entre la transacción y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios de pagos administrativos online. ▪ Votación electoral electrónica. 			
	<p>4. Determinar la relación que existe entre la transformación y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.</p>	<p>4. Existe una relación directa entre la transformación y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.</p>	Transformación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operaciones online con firma y certificado digital. ▪ Intercambio de información con otras entidades gubernamentales. ▪ Digitalización y transparencia de la documentación municipal. ▪ Plataforma de interoperatividad entre el sector público y privado. 	13 – 16		
	<p>5. Determinar la relación que existe entre la participación democrática y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.</p>	<p>5. Existe una relación directa entre la participación democrática y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022.</p>	Participación democrática	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voto electrónico en el presupuesto participativo. ▪ Presentación de propuesta de ley vía online. ▪ Ejercicio de referéndum vía online. ▪ Transparencia y rendición de cuentas online. 	17-20		
	Variable 2: Gestión administrativa						
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición
			Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Misión de la organización. ▪ Definición de objetivos institucionales. ▪ Formulación del presupuesto y políticas institucionales. ▪ Toma de decisiones 	1 – 4	Ordinal	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura organizacional. ▪ Reingeniería de la organización. ▪ Coordinación horizontal y 	5– 8	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente	

Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022?.				vertical. ▪ Cultura organizacional.		(3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
			Integración de personal	▪ Reclutamiento y selección de recursos humanos. ▪ Desempeño y logro de metas institucionales. ▪ Evaluación del desempeño de los gerentes. ▪ Capacitación y promoción de carrera.	9 –12	
			Dirección	▪ Motivación de los funcionarios. ▪ Liderazgo organizacional ▪ Trabajo en equipo. ▪ Comunicación efectiva.	13 –16	
			Control	▪ Establecimiento de estándares. ▪ Corrección de desviaciones. ▪ Control preventivo. ▪ Auditoría administrativa.	17-20	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS			MÉTODO DE ANÁLISIS	

<p>Tipo: Investigación básica Nivel: Correlacional Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental, transeccional correlacional.</p>  <p>Donde:</p> <p>M: Muestra de la población en el Distrito de Abancay O_x: Datos de la variable 1: "Gobierno electrónico". O_y: Datos de la variable 2: "Gestión administrativa". r: Correlación de variables.</p>	<p>Población: 47,150 ciudadanos</p> <p>Muestra: 381 ciudadanos</p> <p>Muestreo: Probabilístico tipo aleatorio simple el cual comprendió ciudadanos y funcionarios municipales.</p>	<p>Variable 1: Gobierno electrónico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario tipo escala de Likert Autoría: Juan Percy Pinares Quino</p> <p>Variable 2: Gestión administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario tipo escala de Likert Autoría: Juan Percy Pinares Quino</p>	<p>Estadística descriptiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tablas de frecuencias. ▪ Gráficos de cuadros estadísticos. <p>Estadística inferencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alfa de Cronbach para la prueba piloto. ▪ Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. ▪ Estadístico paramétrico R de Pearson o estadístico no paramétrico de Rho Spearman, según los resultados de la prueba de normalidad.
--	--	---	---

Anexo 2. Solicitud y respuesta para la aplicación de encuestas en la Municipalidad Distrital de Abancay.

CARGO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**SOLICITO: PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS
EN LA MUNICIPALIDAD DE ABANCAY**

**CPC. GUIDO CHAHUAYLLA MALDONADO
ALCALDE DE LA PROVINCIA DE ABANCAY
PRESENTE.**

YO, JUAN PERCY PINARES QUINO, identificada con DNI N° **44564646**, con domicilio en Av. Coronel Gonzales S/N distrito de Tamburco - Abancay, que sientio ciudadano de dicha ciudad y con el debido respeto me presento a su despacho para saludarle cordialmente y con el objetivo de continuar con mis estudios y contribuir con el desarrollo y conocer la opinión de los ciudadanos, he tomado la decisión de realizar un trabajo de investigación de Tesis a la institución que representa, en la Universidad Cesar Vallejo - Sede Lima Norte mención Gestión Pública, he elaborado una investigación titulado **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ABANCAY, REGIÓN APURÍMAC, 2022** que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022

Para las coordinaciones pertinentes a fin de continuar con el trámite, agradeceré se pueda comunicar al celular 912612154 y/o al correo: pinaresquino@gmail.com.

Por lo expuesto, solicito tenga a bien emitir la autorización para realizar la aplicación de encuestas a los trabajadores de la municipalidad que representa. Para lo cual adjunto carta de presentación y proyecto de Tesis.

Esperando su pronta respuesta a lo solicitado, me despido agradeciendo su gentil aceptación.

Abancay, 08 de noviembre del 2022.



JUAN PERCY PINARES QUINO
DNI: 44564646

- Adj.
- Carta de presentación
 - Proyecto de Tesis



Lima, 7 de noviembre de 2022

Carta P. 1432-2022-UCV-EPG-SP

C.P.C.
GUIDO CHAHUAYLLA MALDONADO
ALCALDE
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PINARES QUINO JUAN PERCY**; identificado(a) con DNI/CE N° 44564646 y código de matrícula N° 7002739711; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ABANCA, REGIÓN APURÍMAC – 2022

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "

Abancay, 10 de Noviembre del 2022.

CARTA N° 774 -2022- SGRH- GAF-MPA

SEÑORES:

JUAN PERCY PINARES QUINO
ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA DE LA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL -LIMA-NORTE

ATENCION:

Por medio del presente documento me dirijo a usted para saludar muy cordialmente y poner en conocimiento, que la petición que realizo a esta Institución, en la que solicita Autorización para aplicar encuesta de Investigación en **Temas de Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay Región Apurímac-2022** a los servidores de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Visto el documento solicitud expediente N°20512-2022 de fecha 08 de Noviembre del 2022, La Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Abancay se le concede la Autorización conforme a su solicitud.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración y deferencia personal

Atentamente.

-C.C.
-SGRH
-GAC.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE ABANCAY
Abog. Gilmer Alarcón Cañari
SUB GERENTE RECURSOS HUMANOS

Anexo 3. Validez de los instrumentos (juicio de expertos)



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Presencia								
1	El municipio informa constantemente las actividades que realiza a través del portal web.	X		X		X		
2	La municipalidad informa la situación problemática del municipio en su página web.	X		X		X		
3	La municipalidad publica los documentos de gestión en su portal web.	X		X		X		
4	El municipio informa sobre las necesidades urgentes de los ciudadanos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Interacción		Si	No	Si	No	Si	No	
5	El municipio utiliza eficientemente la comunicación a través del correo electrónico.	X		X		X		
6	La municipalidad atiende oportunamente las solicitudes y reclamos online.	X		X		X		
7	El municipio pone a disposición los formularios administrativos vía online.	X		X		X		
8	El municipio permite el acceso a la base de datos de la gestión municipal.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Transacción		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El municipio realiza reuniones online con los ciudadanos.	X		X		X		
10	El municipio utiliza una plataforma online para la gestión de trámites administrativos	X		X		X		
11	El municipio utiliza una plataforma de pagos online para mejorar la gestión tributaria.	X		X		X		
12	La municipalidad aplica el voto electrónico.	X		X		X		
Dimensión 4: Transformación								
13	El municipio utiliza la firma y certificado digital en los trámites administrativos.	X		X		X		
14	El municipio implementa el intercambio de información para mejorar los servicios y trámites administrativos.	X		X		X		

15	El municipio ofrece un sistema de digitalización documentaria para los trámites administrativos.	X		X		X	
16	El municipio brinda una plataforma de atención simplificada al sector privado.	X		X		X	
Dimensión 5: Participación democrática							
17	Los ciudadanos participan en el presupuesto participativo a través del voto electrónico.	X		X		X	
18	Los ciudadanos presentan propuestas de ley vía online.	X		X		X	
19	Los ciudadanos ejercen el derecho de referéndum vía online.	X		X		X	
20	El municipio aplica mecanismos de transparencia y rendición de cuenta online.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mtro: Suarez Orellana, Arturo Nicanor **DNI:** 09207274

Especialidad del validador: Administrador- Docente Universitario

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de octubre del 2022.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	El municipio cumple con la misión institucional propuesta.	x		x		x		
2	El establecimiento de los objetivos institucionales es acorde con las necesidades de la ciudadanía.	x		x		x		
3	La formulación del presupuesto y las políticas institucionales satisfacen las necesidades de la ciudadanía.	x		x		x		
4	La toma de decisiones de las autoridades contribuye al desarrollo del municipio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Es eficiente el funcionamiento de la organización municipal.	x		x		x		
6	Es importante realizar cambios organizacionales para mejorar el desempeño institucional.	x		x		x		
7	Es eficiente la coordinación de trabajo que realizan las diversas áreas del municipio.	x		x		x		
8	El municipio transmite una cultura de eficiencia en el desarrollo de sus actividades.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Integración de personal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Es eficiente el desempeño del personal administrativo en el municipio.	x		x		x		
10	El municipio integra a sus colaboradores con la comunidad.	x		x		x		
11	Es eficiente el desempeño de los gerentes administrativos en la comuna.	x		x		x		
12	El municipio promueve el desarrollo profesional del personal administrativo.	x		x		x		
	Dimensión 4: Dirección							
13	Existe compromiso y dedicación en el trabajo desarrollado por los funcionarios municipales.	x		x		x		

14	El liderazgo que ejercen los funcionarios municipales contribuye al desarrollo institucional.	x		x		x	
15	Es eficiente el trabajo conjunto que realizan los funcionarios municipales.	x		x		x	
16	La comunicación institucional es importante en el desarrollo de la administración.	x		x		x	
Dimensión 5: Control							
17	El municipio logra con las metas propuestas en su gestión.	x		x		x	
18	El municipio aplica de forma eficiente las medidas correctivas en la gestión administrativa.	x		x		x	
19	El municipio aplica medidas de corrección anticipada para solucionar los problemas administrativos.	x		x		x	
20	Es eficiente la aplicación de las auditorías municipales.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mtro: Suarez Orellana, Arturo Nicanor **DNI:** 09207274

Especialidad del validador: Administrador-Docente Universitario

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de octubre del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Presencia							
1	El municipio informa constantemente las actividades que realiza a través del portal web.	x		x		x		
2	La municipalidad informa la situación problemática del municipio en su página web.	x		x		x		
3	La municipalidad publica los documentos de gestión en su portal web.	x		x		x		
4	El municipio informa sobre las necesidades urgentes de los ciudadanos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Interacción							
5	El municipio utiliza eficientemente la comunicación a través del correo electrónico.	x		x		x		
6	La municipalidad atiende oportunamente las solicitudes y reclamos online.	x		x		x		
7	El municipio pone a disposición los formularios administrativos vía online.	x		x		x		
8	El municipio permite el acceso a la base de datos de la gestión municipal.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Transacción							
9	El municipio realiza reuniones online con los ciudadanos.							
10	El municipio utiliza una plataforma online para la gestión de trámites administrativos	x		x		x		
11	El municipio utiliza una plataforma de pagos online para mejorar la gestión tributaria.	x		x		x		
12	La municipalidad aplica el voto electrónico.	x		x		x		
	Dimensión 4: Transformación							
13	El municipio utiliza la firma y certificado digital en los trámites administrativos.	x		x		x		

14	El municipio implementa el intercambio de información para mejorar los servicios y trámites administrativos.	x		x		x	
15	El municipio ofrece un sistema de digitalización documentaria para los trámites administrativos.	x		x		x	
16	El municipio brinda una plataforma de atención simplificada al sector privado.	x		x		x	
Dimensión 5: Participación democrática							
17	Los ciudadanos participan en el presupuesto participativo a través del voto electrónico.	x		x		x	
18	Los ciudadanos presentan propuestas de ley vía online.	x		x		x	
19	Los ciudadanos ejercen el derecho de referéndum vía online.	x		x		x	
20	El municipio aplica mecanismos de transparencia y rendición de cuenta online.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Arredondo Nedo Lidia DNI: 45621235

Especialidad del validador: Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de 10 del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	El municipio cumple con la misión institucional propuesta.	X		X		X		
2	El establecimiento de los objetivos institucionales es acorde con las necesidades de la ciudadanía.	X		X		X		
3	La formulación del presupuesto y las políticas institucionales satisfacen las necesidades de la ciudadanía.	X		X		X		
4	La toma de decisiones de las autoridades contribuye al desarrollo del municipio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Es eficiente el funcionamiento de la organización municipal.	X		X		X		
6	Es importante realizar cambios organizacionales para mejorar el desempeño institucional.	X		X		X		
7	Es eficiente la coordinación de trabajo que realizan las diversas áreas del municipio.	X		X		X		
8	El municipio transmite una cultura de eficiencia en el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Integración de personal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Es eficiente el desempeño del personal administrativo en el municipio.	X		X		X		
10	El municipio cumple eficientemente con sus metas institucionales propuestas.	X		X		X		
11	Es eficiente el desempeño de los gerentes administrativos en la comuna.	X		X		X		
12	El municipio promueve el desarrollo profesional del personal administrativo.	X		X		X		
	Dimensión 4: Dirección							
13	Existe compromiso y dedicación en el trabajo desarrollado por los funcionarios municipales.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Presencia							
1	El municipio informa constantemente las actividades que realiza a través del portal web.	X		X		X		
2	La municipalidad informa la situación problemática del municipio en su página web.	X		X		X		
3	La municipalidad publica los documentos de gestión en su portal web.	X		X		X		
4	El municipio informa sobre las necesidades urgentes de los ciudadanos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El municipio utiliza eficientemente la comunicación a través del correo electrónico.	X		X		X		
6	La municipalidad atiende oportunamente las solicitudes y reclamos online.	X		X		X		
7	El municipio pone a disposición los formularios administrativos vía online.	X		X		X		
8	El municipio permite el acceso a la base de datos de la gestión municipal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El municipio realiza reuniones online con los ciudadanos.	X		X		X		
10	El municipio utiliza una plataforma online para la gestión de trámites administrativos	X		X		X		
11	El municipio utiliza una plataforma de pagos online para mejorar la gestión tributaria.	X		X		X		

12	La municipalidad aplica el voto electrónico.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Transformación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El municipio utiliza la firma y certificado digital en los trámites administrativos.	X		X		X		
14	El municipio implementa el intercambio de información para mejorar los servicios y trámites administrativos.	X		X		X		
15	El municipio ofrece un sistema de digitalización documentaria para los trámites administrativos.	X		X		X		
16	El municipio brinda una plataforma de atención simplificada al sector privado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Participación democrática	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los ciudadanos participan en el presupuesto participativo a través del voto electrónico.	X		X		X		
18	Los ciudadanos presentan propuestas de ley vía online.	X		X		X		
19	Los ciudadanos ejercen el derecho de referéndum vía online.	X		X		X		
20	El municipio aplica mecanismos de transparencia y rendición de cuenta online.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Callalli Merino, Svetlania **DNI:** 46111994

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	El municipio cumple con la misión institucional propuesta.	X		X		X		
2	El establecimiento de los objetivos institucionales es acorde con las necesidades de la ciudadanía.	X		X		X		
3	La formulación del presupuesto y las políticas institucionales satisfacen las necesidades de la ciudadanía.	X		X		X		
4	La toma de decisiones de las autoridades contribuye al desarrollo del municipio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Es eficiente el funcionamiento de la organización municipal.	X		X		X		
6	Es importante realizar cambios organizacionales para mejorar el desempeño institucional.	X		X		X		
7	Es eficiente la coordinación de trabajo que realizan las diversas áreas del municipio.	X		X		X		
8	El municipio transmite una cultura de eficiencia en el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Integración de personal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Es eficiente el desempeño del personal administrativo en el municipio.	X		X		X		
10	El municipio cumple eficientemente con sus metas institucionales propuestas.	X		X		X		
11	Es eficiente el desempeño de los gerentes administrativos en la comuna.	X		X		X		
12	El municipio promueve el desarrollo profesional del personal administrativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe compromiso y dedicación en el trabajo desarrollado por los funcionarios municipales.	X		X		X		

14	El liderazgo que ejercen los funcionarios municipales contribuye al desarrollo institucional.	X		X		X	
15	Es eficiente el trabajo conjunto que realizan los funcionarios municipales.	X		X		X	
16	La comunicación institucional es importante en el desarrollo de la administración.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Control	Si	No	Si	No	Si	No
17	El municipio cumple con las metas propuestas en su gestión.	X		X		X	
18	El municipio aplica de forma eficiente las medidas correctivas en la gestión administrativa.	X		X		X	
19	El municipio aplica medidas de corrección anticipada para solucionar los problemas administrativos.	X		X		X	
20	Es eficiente la aplicación de las auditorías municipales.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Callalli Merino, Svetlania
Especialidad del validador: Gestión Pública

DNI: 46111994

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Base de datos de la variable “Gobierno Electrónico”

Consenti	Sexo	Edad	GOBIERNO ELECTRÓNICO																									
			PRESENCIA				INTERACCIÓN				TRANSACCIÓN				TRANSFORMACIÓN				PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA									
			[1. El munic	[2. La muni	[3. La munic	[4. El munic	[5. El munic	[6. La munic	[7. El munic	[8. El munic	[9. El munic	[10. El munic	[11. El munic	[12. La munic	[13. El munic	[14. El munic	[15. El munic	[16. El munic	[17. Los ciud	[18. Los ciud	[19. Los ciud	[20. El munic						
1	Si	Femenino	18-29	5	1	4	2	4	2	4	4	4	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
2	Si	Femenino	30-41	4	4	5	4	4	4	2	1	4	4	2	1	5	4	4	3	5	2	1	1	1	1	1	1	1
3	Si	Femenino	18-29	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	Si	Femenino	18-29	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
5	Si	Masculino	42-53	5	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	Si	Femenino	30-41	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	Si	Femenino	18-29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Si	Masculino	42-53	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
9	Si	Femenino	18-29	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
10	Si	Masculino	30-41	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
11	Si	Masculino	42-53	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	Si	Masculino	66-a más	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
13	Si	Masculino	18-29	5	3	4	4	3	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	4	3	1	3
14	Si	Femenino	18-29	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	Si	Masculino	18-29	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	Si	Femenino	30-41	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	Si	Femenino	30-41	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	Si	Masculino	30-41	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Si	Femenino	18-29	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
20	Si	Femenino	42-53	2	2	4	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
21	Si	Femenino	30-41	4	2	5	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2
22	Si	Femenino	18-29	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2
23	Si	Masculino	42-53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
24	Si	Masculino	18-29	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
25	Si	Femenino	30-41	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
27	Si	Femenino	30-41	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	2	3	2	3	2
28	Si	Masculino	30-41	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	3	2	1	2	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1
29	si	Femenino	30-41	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	Si	Femenino	30-41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	Si	Femenino	18-29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	Si	Masculino	18-29	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	Si	Femenino	30-41	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2
34	Si	Femenino	30-41	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
35	Si	Femenino	18-29	3	1	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4
36	Si	Femenino	30-41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Si	Masculino	42-53	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2
38	Si	Femenino	18-29	3	3	2	1	4	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	Si	Masculino	18-29	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
40	Si	Femenino	18-29	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	Si	Femenino	30-41	5	4	5	5	3	2	4	4	1	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
42	Si	Femenino	30-41	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2
43	Si	Femenino	18-29	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	Si	Femenino	18-29	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	Si	Femenino	18-29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
46	Si	Masculino	42-53	4	3	4	4	3	3	4	1	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	Si	Masculino	30-41	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

			GOBIERNO ELECTRÓNICO																				
			PRESENCIA				INTERACCIÓN				TRANSACCIÓN				TRANSFORMACIÓN				PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA				
Consenti	Sexo	Edad	1. El munic	2. La mun	3. La munic	4. El munic	5. El munic	6. La munic	7. El munic	8. El munic	9. El munic	10. El muni	11. El muni	12. La muni	13. El munic	14. El munic	15. El munic	16. El munic	17. Los ciud	18. Los ciu	19. Los ci	20. El muni	
48	Sí	Masculino	18-29	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
49	Sí	Femenino	30-41	2	4	4	4	2	1	4	3	2	3	1	3	4	4	4	3	2	2	2	2
50	Sí	Masculino	30-41	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	Sí	Femenino	30-41	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	Sí	Masculino	42-53	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
53	Sí	Masculino	54-65	3	3	4	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
54	Sí	Femenino	18-29	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3	4	1	2	2	2	1	2	2
55	Sí	Masculino	42-53	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
56	Sí	Masculino	30-41	3	2	3	3	4	3	3	2	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3
57	Sí	Femenino	30-41	4	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	1	2	3	3	4	2	1	4	4
58	Sí	Femenino	30-41	4	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
59	Sí	Femenino	18-29	4	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1
60	Sí	Femenino	54-65	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	4	2
61	Sí	Femenino	54-65	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
62	Sí	Femenino	30-41	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
63	Sí	Femenino	30-41	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
64	Sí	Femenino	30-41	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Sí	Masculino	54-65	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
66	Sí	Masculino	30-41	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4
67	Sí	Masculino	18-29	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
68	Sí	Femenino	54-65	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Sí	Masculino	42-53	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Sí	Masculino	30-41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
71	Sí	Femenino	66 - a más	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Sí	Masculino	54-65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
73	Sí	Femenino	54-65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	Sí	Femenino	30-41	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
75	Sí	Femenino	42-53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
76	Sí	Masculino	18-29	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	4	2	4
77	Sí	Femenino	18-29	3	3	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
78	Sí	Femenino	18-29	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	3	1	2	1	4	1	1
79	Sí	Femenino	18-29	2	5	1	3	1	4	2	1	3	1	4	1	4	5	1	3	2	1	4	1
80	Sí	Masculino	42-53	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	Sí	Femenino	42-53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Sí	Femenino	30-41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
83	Sí	Femenino	30-41	3	3	4	2	2	1	1	2	1	1	2	1	4	2	3	3	3	2	1	2
84	Sí	Femenino	30-41	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3
85	Sí	Masculino	30-41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	Sí	Masculino	30-41	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
87	Sí	Femenino	30-41	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
88	Sí	Femenino	42-53	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
89	Sí	Femenino	30-41	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
90	Sí	Masculino	42-53	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Sí	Masculino	42-53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Sí	Femenino	66 - a más	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
93	Sí	Masculino	54-65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
94	Sí	Masculino	66 - a más	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
95	Sí	Masculino	30-41	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1
96	Sí	Masculino	30-41	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	1	1	2	2	4	4	4	4
97	Sí	Femenino	30-41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
98	Sí	Masculino	18-29	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

			GOBIERNO ELECTRÓNICO																				
			PRESENCIA				INTERACCIÓN				TRANSACCIÓN				TRANSFORMACIÓN				PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA				
Consenti	Sexo	Edad	[1. El munic	[2. La mun	[3. La munic	[4. El munic]	[5. El munic	[6. La munic	[7. El muni	[8. El munic	[9. El munic	[10. El muni	[11. El mui	[12. La mu	[13. El mur	[14. El munic]	[15. El muni	[16. El munic	[17. Los ciud	[18. Los ciu	[19. Los ci	[20. El muni	
99	Sí	Femenino	30-41	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
100	Sí	Femenino	18-29	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
101	Sí	Femenino	30-41	3	2	3	4	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3
102	Sí	Masculino	18-29	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	4
103	Sí	Masculino	30-41	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2
104	Sí	Masculino	42-53	5	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
105	Sí	Femenino	30-41	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
106	Sí	Masculino	30-41	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3
107	Sí	Masculino	18-29	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
108	Sí	Femenino	30-41	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2
109	Sí	Masculino	30-41	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	Sí	Masculino	30-41	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	1	4	3	4	5	3	1	3	3
111	Sí	Masculino	30-41	3	4	3	1	3	2	2	3	1	2	4	5	4	3	3	2	3	1	1	2
112	Sí	Femenino	30-41	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1
113	Sí	Masculino	30-41	3	2	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2
114	Sí	Femenino	18-29	4	1	1	1	1	3	4	2	3	4	3	1	3	4	4	2	1	5	1	4
115	Sí	Femenino	30-41	4	3	4	3	4	1	4	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	4
116	Sí	Femenino	18-29	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	1	1	1	2
117	Sí	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	Sí	Masculino	42-53	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
119	Sí	Masculino	30-41	4	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	2
120	Sí	Masculino	18-29	3	2	1	3	3	2	3	2	1	4	5	4	3	3	2	2	2	2	3	4
121	Sí	Femenino	18-29	4	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4
122	Sí	Masculino	30-41	2	3	3	4	2	3	2	1	2	1	2	4	1	2	2	4	2	2	2	2
123	Sí	Masculino	30-41	4	4	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
124	Sí	Masculino	30-41	3	3	4	5	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
125	Sí	Masculino	18-29	3	3	4	4	2	2	4	4	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
126	Sí	Masculino	30-41	1	1	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
127	No	Masculino	30-41	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2
128	Sí	Femenino	30-41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
129	Sí	Masculino	18-29	4	4	4	5	3	3	4	3	1	2	2	2	4	4	3	4	2	3	2	2
130	Sí	Masculino	30-41	4	1	4	2	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2
131	Sí	Femenino	18-29	2	3	1	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
132	Sí	Femenino	18-29	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Sí	Femenino	54-65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
134	Sí	Masculino	30-41	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
135	Sí	Masculino	54-65	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
136	Sí	Masculino	54-65	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
137	Sí	Masculino	66 - a más	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Sí	Masculino	18-29	3	1	4	2	2	1	2	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3
139	Sí	Femenino	18-29	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2
140	Sí	Masculino	30-41	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
141	Sí	Femenino	18-29	3	3	4	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
142	Sí	Masculino	66 - a más	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
143	Sí	Masculino	30-41	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
144	Sí	Femenino	30-41	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
145	Sí	Masculino	30-41	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
146	Sí	Masculino	18-29	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
147	Sí	Masculino	18-29	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
148	Sí	Femenino	30-41	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3
149	Sí	Masculino	18-29	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3

			GOBIERNO ELECTRÓNICO																			
			PRESENCIA				INTERACCIÓN				TRANSACCIÓN				TRANSFORMACIÓN				PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA			
Consenti	Sexo	Edad	[1. El munic	[2. La mun	[3. La munic	[4. El munic]	[5. El munic	[6. La munic	[7. El munii	[8. El munic	[9. El munic	[10. El muni	[11. El muj	[12. La mur	[13. El mur	[14. El munic	[15. El muni	[16. El munic	[17. Los ciud	[18. Los ciu	[19. Los ci	[20. El muni
150	Si	Femenino	30-41	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2
152	Si	Masculino	30-41	2	1	4	1	3	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1
153	Si	Masculino	18-29	2	2	4	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2
154	Si	Masculino	18-29	2	3	1	5	3	3	2	4	3	2	1	5	2	2	3	4	3	4	3
155	Si	Masculino	30-41	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3
156	Si	Masculino	30-41	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	4	3	4
157	Si	Masculino	30-41	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4
158	Si	Femenino	18-29	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
159	Si	Femenino	18-29	4	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2
160	No	Femenino	18-29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
161	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
162	Si	Masculino	18-29	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	Si	Masculino	18-29	4	4	4	4	3	2	4	3	1	2	2	4	1	2	2	1	1	2	1
164	Si	Masculino	18-29	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
165	Si	Masculino	18-29	2	2	1	2	3	2	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	2	3
166	Si	Masculino	18-29	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
167	Si	Femenino	18-29	5	2	1	2	5	1	1	1	1	4	2	1	2	2	1	1	1	1	2
168	Si	Femenino	18-29	3	2	1	2	2	3	3	2	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
169	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
170	Si	Masculino	54-65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	Si	Femenino	18-29	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1
172	Si	Femenino	30-41	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	4	3	3	3
173	Si	Femenino	18-29	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4
174	Si	Femenino	18-29	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	5
175	Si	Masculino	54-65	2	2	4	2	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2
176	Si	Masculino	30-41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
177	Si	Femenino	18-29	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2
178	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	1
179	Si	Masculino	18-29	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
180	Si	Femenino	18-29	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
181	Si	Femenino	18-29	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
182	Si	Masculino	18-29	4	4	4	4	2	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4
183	Si	Masculino	18-29	5	4	4	4	2	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
184	Si	Femenino	18-29	4	4	4	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3
185	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
186	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	Si	Masculino	18-29	4	1	1	1	3	2	3	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1
188	Si	Femenino	18-29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
189	Si	Femenino	18-29	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	2	1	2	2
190	Si	Femenino	18-29	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	5	4	4	3	2	2	4
191	Si	Femenino	18-29	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
192	Si	Masculino	30-41	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
193	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
194	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2
195	Si	Masculino	18-29	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	1	3	4	4	4	4
196	Si	Masculino	18-29	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
197	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
198	Si	Femenino	18-29	4	2	4	1	2	3	2	4	4	4	1	4	4	5	5	4	4	5	4
199	Si	Femenino	18-29	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2
200	Si	Femenino	18-29	4	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	4	2	2	2	3	3	4	2

			GOBIERNO ELECTRÓNICO																				
			PRESENCIA				INTERACCIÓN				TRANSACCIÓN				TRANSFORMACIÓN				PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA				
Consenti	Sexo	Edad	[1. El munic	[2. La mun	[3. La munic	[4. El munic	[5. El munic	[6. La munic	[7. El mun	[8. El munic	[9. El munic	[10. El muni	[11. El mui	[12. La mu	[13. El mur	[14. El munic	[15. El muni	[16. El munic	[17. Los ciud	[18. Los ciu	[19. Los ci	[20. El muni	
201	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	1	2	2	4	4	4	2
202	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	5	1
203	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
204	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	Si	Femenino	18-29	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	No	Masculino	18-29	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	4
207	Si	Masculino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	Si	Masculino	18-29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
209	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
210	Si	Femenino	18-29	4	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
211	Si	Femenino	18-29	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
212	Si	Femenino	18-29	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2
213	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	5	5	5	4	
214	Si	Femenino	18-29	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	3	2	1	2	
215	Si	Masculino	30-41	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
216	Si	Masculino	18-29	4	4	4	4	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	5	5	2	3	3	3
217	Si	Masculino	30-41	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	Si	Femenino	18-29	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
219	Si	Femenino	18-29	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4
220	Si	Femenino	30-41	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
221	No	Masculino	18-29	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
222	Si	Masculino	18-29	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
223	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
224	Si	Femenino	18-29	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
225	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
226	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
227	Si	Masculino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2
228	Si	Femenino	18-29	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2
229	Si	Femenino	18-29	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
230	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	
231	Si	Femenino	18-29	3	2	5	2	3	1	3	1	3	5	1	1	3	2	5	4	1	3	3	1
232	No	Femenino	18-29	4	4	1	3	2	2	2	2	3	3	3	4	1	2	2	1	2	2	2	3
233	Si	Femenino	18-29	2	1	3	4	4	2	4	4	1	3	1	1	2	3	2	3	2	2	1	1
234	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	4	4	4	4	2	
235	Si	Femenino	18-29	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	Si	Femenino	18-29	5	5	5	2	4	2	2	5	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2
237	Si	Masculino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4
239	Si	Femenino	18-29	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	4	2	4	4	4	2
240	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	2	2	5	
241	Si	Masculino	30-41	4	1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2	1
242	Si	Femenino	18-29	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2
243	Si	Femenino	18-29	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	2	1	2	4	4	2	1	1	1	1
244	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
245	Si	Femenino	18-29	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2
246	Si	Femenino	18-29	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2
247	Si	Masculino	18-29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4
248	Si	Femenino	30-41	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
249	Si	Femenino	18-29	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
250	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	Si	Femenino	18-29	4	1	2	1	1	1	2	2	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	1	2

Consenti	Sexo	Edad	GOBIERNO ELECTRÓNICO																					
			PRESENCIA				INTERACCIÓN				TRANSACCIÓN				TRANSFORMACIÓN				PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA					
			1. El munic	2. La mun	3. La munic	4. El munic	5. El munic	6. La munic	7. El munic	8. El munic	9. El munic	10. El munic	11. El munic	12. La mun	13. El munic	14. El munic	15. El munic	16. El munic	17. Los ciud	18. Los ciu	19. Los ci	20. El munic		
252	Sí	Masculino	18-29	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	
253	Sí	Masculino	30-41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
254	Sí	Masculino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
255	Sí	Femenino	18-29	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	1	
256	Sí	Masculino	18-29	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
257	Sí	Masculino	18-29	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	5	4	3	2	1	2	1	1	3	4	2
258	Sí	Masculino	18-29	1	1	2	1	3	1	2	3	3	3	2	3	1	3	1	2	1	3	3	3	
259	Sí	Femenino	18-29	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	
260	Sí	Femenino	18-29	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	4	2	2	4	4	3	2	3	
261	Sí	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
262	Sí	Masculino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	
263	Sí	Femenino	18-29	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	
264	Sí	Femenino	18-29	4	2	4	4	2	1	1	1	2	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	
265	Sí	Femenino	18-29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
266	Sí	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
267	Sí	Femenino	18-29	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	
268	Sí	Masculino	18-29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
269	Sí	Femenino	18-29	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	
270	Sí	Femenino	30-41	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
271	Sí	Masculino	42-53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
272	Sí	Masculino	66 - a más	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	
273	Sí	Femenino	54-65	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
274	Sí	Femenino	54-65	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	
275	Sí	Masculino	54-65	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
276	Sí	Femenino	30-41	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	Sí	Femenino	18-29	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	1	2	4	4	4	4	
278	Sí	Masculino	30-41	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	Sí	Masculino	54-65	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	
280	Sí	Masculino	54-65	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
281	Sí	Masculino	18-29	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	
282	Sí	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	Sí	Masculino	18-29	2	2	3	1	1	1	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	
284	Sí	Femenino	18-29	5	5	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
285	Sí	Femenino	30-41	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
286	Sí	Masculino	42-53	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
287	Sí	Masculino	66 - a más	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	
288	Sí	Masculino	42-53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
289	Sí	Masculino	18-29	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	
290	Sí	Femenino	18-29	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
291	Sí	Masculino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
292	Sí	Femenino	18-29	4	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
293	Sí	Femenino	18-29	2	2	4	2	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	2	
294	Sí	Femenino	18-29	2	3	4	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	3	
295	Sí	Femenino	18-29	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
296	Sí	Femenino	18-29	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	
297	Sí	Femenino	18-29	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	1	1	
298	Sí	Masculino	18-29	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	
299	Sí	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	
300	Sí	Femenino	18-29	3	2	2	4	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	3	2	1	3	3	2	
301	Sí	Masculino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
302	Sí	Femenino	30-41	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	

		GOBIERNO ELECTRÓNICO																							
		PRESENCIA				INTERACCIÓN				TRANSACCIÓN				TRANSFORMACIÓN				PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA							
Consenti	Sexo	Edad	1. El munic	2. La mun	3. La munic	4. El munic	5. El munic	6. La munic	7. El munic	8. El munic	9. El munic	10. El munic	11. El munic	12. La munic	13. El munic	14. El munic	15. El munic	16. El munic	17. Los ciud	18. Los ciud	19. Los ciud	20. El munic			
303	Sí	Masculino	42-53	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
304	Sí	Femenino	18-29	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	4	2	2		
305	Sí	Masculino	42-53	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
306	Sí	Masculino	30-41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
307	Sí	Masculino	54-65	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5		
308	Sí	Masculino	66 - a más	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5		
309	Sí	Masculino	30-41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
310	Sí	Femenino	54-65	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5		
311	Sí	Masculino	30-41	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5		
312	Sí	Masculino	42-53	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5		
313	Sí	Masculino	30-41	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5		
314	Sí	Femenino	54-65	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5		
315	Sí	Femenino	42-53	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5		
316	Sí	Femenino	30-41	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5		
317	Sí	Masculino	54-65	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
318	Sí	Femenino	30-41	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
319	Sí	Femenino	54-65	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5		
320	Sí	Femenino	42-53	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5		
321	Sí	Femenino	18-29	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5		
322	Sí	Masculino	42-53	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
323	Sí	Femenino	54-65	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5		
324	Sí	Femenino	54-65	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5		
325	Sí	Femenino	54-65	5	5	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	5	4	5	5	4	4	4	5		
326	Sí	Femenino		5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5		
327	No	Masculino	30-41	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5		
328	Sí	Femenino	18-29	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4		
329	Sí	Masculino	54-65	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
330	Sí	Femenino	54-65	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5		
331	Sí	Masculino	54-65	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
332	Sí	Masculino	54-65	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5		
333	Sí	Femenino	18-29	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5		
334	Sí	Femenino	54-65	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5		
335	Sí	Femenino	42-53	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5		
336	Sí	Masculino	42-53	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5		
337	Sí	Femenino	42-53	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5		
338	Sí	Femenino	54-65	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5		
339	Sí	Masculino	42-53	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5		
340	Sí	Femenino	42-53	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5		
341	Sí	Masculino	42-53	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5		
342	Sí	Femenino	30-41	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
343	Sí	Femenino	42-53	4	4	4	3	2	1	2	1	5	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2		
344	Sí	Femenino	42-53	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
345	Sí	Femenino	54-65	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5		
346	Sí	Masculino	30-41	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
347	Sí	Masculino	42-53	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
348	Sí	Masculino	54-65	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5		
349	No	Masculino	42-53	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5		
350	Sí	Masculino	18-29	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
351	Sí	Femenino	54-65	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
352	Sí	Masculino	54-65	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5		
353	Sí	Masculino	54-65	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
354	Sí	Masculino	54-65	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5		

			GOBIERNO ELECTRÓNICO																			
			PRESENCIA				INTERACCIÓN				TRANSACCIÓN				TRANSFORMACIÓN				PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA			
Consenti	Sexo	Edad	1. El munic	2. La mun	3. La munic	4. El munic	5. El munic	6. La munic	7. El muni	8. El munic	9. El munic	10. El muni	11. El muni	12. La muni	13. El munic	14. El munic	15. El munic	16. El munic	17. Los ciud	18. Los ciu	19. Los ci	20. El muni
355	No	Femenino 18-29	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1
356	Sí	Femenino 18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	Sí	Masculino 18-29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
358	Sí	Femenino 18-29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
359	Sí	Femenino 18-29	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
360	Sí	Femenino 18-29	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2
361	Sí	Femenino 18-29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
362	Sí	Femenino 18-29	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2
363	Sí	Femenino 18-29	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
364	Sí	Femenino 18-29	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3
365	Sí	Femenino 18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
366	Sí	Femenino 18-29	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
367	Sí	Femenino 18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4
368	Sí	Femenino 18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
369	Sí	Femenino 18-29	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
370	Sí	Femenino 18-29	2	1	2	1	2	3	3	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	2	3
371	Sí	Masculino 18-29	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
372	Sí	Femenino 18-29	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4
373	Sí	Femenino 18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
374	Sí	Masculino 18-29	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
375	Sí	Femenino 18-29	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
376	Sí	Femenino 18-29	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
377	Sí	Masculino 42-53	4	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
378	Sí	Femenino 18-29	4	4	4	5	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4
379	Sí	Femenino 18-29	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4
379	Sí	Femenino 18-29	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
380	Sí	Femenino 18-29	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
381	Sí	Femenino 18-29	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4

Base de datos de la variable “Gestión Administrativa”

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA																				
			PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				INTEGRACIÓN DE PERSONAL				DIRECCIÓN				CONTROL				
Consentir	Sexo	Edad	[1. El munic	[2. El estable	[3. La formu	[La toma de	[5. Es eficien	[6. Es importe	[7. Es efficient	[8. El munic	[9. Es eficien	[10. El munic	[11. Es efici	[12. El munic	[13. Existe co	[14. El lideraz	[15. Es eficien	[16. La comu	[17. El munic	[18. El munic	[19. El munic	[20. Es eficiente	
1	Sí	Femenino	18-29	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2
2	Sí	Femenino	30-41	1	4	1	1	2	4	2	4	5	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	3
3	Sí	Femenino	18-29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
4	Sí	Femenino	18-29	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	Sí	Masculino	42-53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	Sí	Femenino	30-41	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
7	Sí	Femenino	18-29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Sí	Masculino	42-53	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
9	Sí	Femenino	18-29	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
10	Sí	Masculino	30-41	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
11	Sí	Masculino	42-53	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4
12	Sí	Masculino	66-a más	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	Sí	Masculino	18-29	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
14	Sí	Femenino	18-29	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
15	Sí	Masculino	18-29	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	5	5	5
16	Sí	Femenino	30-41	2	2	2	2	1	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
17	Sí	Femenino	30-41	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3
18	Sí	Masculino	30-41	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
19	Sí	Femenino	18-29	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
20	Sí	Femenino	42-53	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3
21	Sí	Femenino	30-41	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Sí	Femenino	18-29	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
23	Sí	Masculino	42-53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
24	Sí	Masculino	18-29	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
25	Sí	Femenino	30-41	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Sí	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2
27	Sí	Femenino	30-41	1	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5
28	Sí	Masculino	30-41	3	4	4	4	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	5	2	3	2	2	2
29	si	Femenino	30-41	2	1	1	1	2	3	3	1	3	2	3	1	3	2	3	4	2	2	1	3
30	Sí	Femenino	30-41	3	4	4	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
31	Sí	Femenino	18-29	3	4	4	4	1	5	2	1	1	1	1	4	1	1	5	3	3	3	3	3
32	Sí	Masculino	18-29	2	4	3	4	2	5	2	2	2	3	3	2	3	2	5	2	2	2	2	2
33	Sí	Femenino	30-41	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2
34	Sí	Femenino	30-41	4	4	4	4	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2
35	Sí	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
36	Sí	Femenino	30-41	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
37	Sí	Masculino	42-53	4	2	2	3	3	5	3	2	3	2	3	2	3	5	4	5	4	3	3	2
38	Sí	Femenino	18-29	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	3	3	2	5	3	3	2	2	2
39	Sí	Masculino	18-29	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
40	Sí	Femenino	18-29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	Sí	Femenino	30-41	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
42	Sí	Femenino	30-41	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3
43	Sí	Femenino	18-29	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
44	Sí	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
45	Sí	Femenino	18-29	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
46	Sí	Masculino	42-53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Sí	Masculino	30-41	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
48	Sí	Masculino	18-29	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	Sí	Femenino	30-41	2	2	3	3	4	5	2	4	4	2	4	2	2	4	5	4	2	3	5	5
50	Sí	Masculino	30-41	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2
51	Sí	Femenino	30-41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA																				
			PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				INTEGRACIÓN DE PERSONAL				DIRECCIÓN				CONTROL				
Consentir	Sexo	Edad	1. El municip	2. El estable	3. La formu	4. La toma de	5. Es eficien	6. Es import	7. Es efficient	8. El municip	9. Es eficien	10. El munic	11. Es efici	12. El municip	13. Existe co	14. El lideraz	15. Es efici	16. La comu	17. El munic	18. El munic	19. El munic	20. Es efficient	
52	Sí	Masculino	42-53	2	2	2	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	1
53	Sí	Masculino	54-65	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3
54	Sí	Femenino	18-29	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
55	Sí	Masculino	42-53	1	1	1	4	4	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	4	2	2
56	Sí	Masculino	30-41	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1
57	Sí	Femenino	30-41	3	4	4	3	5	2	3	2	3	3	3	4	4	2	5	2	3	2	3	4
58	Sí	Femenino	30-41	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	2	5	2	1	1	1	1	1
59	Sí	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2
60	Sí	Femenino	54-65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4
61	Sí	Femenino	54-65	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
62	Sí	Femenino	30-41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	Sí	Femenino	30-41	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
64	Sí	Femenino	30-41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Sí	Masculino	54-65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Sí	Masculino	30-41	3	2	2	2	5	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4
67	Sí	Masculino	18-29	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
68	Sí	Femenino	54-65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Sí	Masculino	42-53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Sí	Masculino	30-41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Sí	Femenino	66 - a más	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Sí	Masculino	54-65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Sí	Femenino	54-65	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
74	Sí	Femenino	30-41	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
75	Sí	Femenino	42-53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
76	Sí	Masculino	18-29	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	2	5	3
77	Sí	Femenino	18-29	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3
78	Sí	Femenino	18-29	3	2	1	3	1	2	1	4	2	1	3	4	5	2	1	1	3	1	1	3
79	Sí	Femenino	18-29	2	5	2	1	4	2	1	2	2	2	4	1	2	1	2	1	2	1	2	2
80	Sí	Masculino	42-53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	Sí	Femenino	42-53	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Sí	Femenino	30-41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
83	Sí	Femenino	30-41	3	2	3	1	5	2	1	1	1	1	2	1	2	4	2	2	2	2	1	1
84	Sí	Femenino	30-41	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	1	1	1	5	2	2	3	1	3
85	Sí	Masculino	30-41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	Sí	Masculino	30-41	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	1
87	Sí	Femenino	30-41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
88	Sí	Femenino	42-53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
89	Sí	Femenino	30-41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	Sí	Masculino	42-53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
91	Sí	Masculino	42-53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Sí	Femenino	66 - a más	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Sí	Masculino	54-65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
94	Sí	Masculino	66 - a más	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Sí	Masculino	30-41	1	1	1	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
96	Sí	Masculino	30-41	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
97	Sí	Femenino	30-41	3	3	2	3	5	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
98	Sí	Masculino	18-29	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	Sí	Femenino	30-41	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
100	Sí	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
101	Sí	Femenino	30-41	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	2	2	3	4	5	3	4	3	3	3
102	Sí	Masculino	18-29	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA																			
			PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				INTEGRACIÓN DE PERSONAL				DIRECCIÓN				CONTROL			
Consentir	Sexo	Edad	1. El municip	2. El estable	3. La formu	4. La toma de c	5. Es eficien	6. Es import	7. Es efficient	8. El municip	9. Es eficiel	10. El munic	11. Es efici	12. El munic	13. Existe co	14. El lideraz	15. Es efici	16. La comu	17. El munic	18. El munic	19. El munic	20. Es eficien
103	Sí	Masculino	30-41	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
104	Sí	Masculino	42-53	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
105	Sí	Femenino	30-41	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
106	Sí	Masculino	30-41	3	2	4	2	5	2	2	2	2	1	2	1	3	2	5	2	2	3	1
107	Sí	Masculino	18-29	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
108	Sí	Femenino	30-41	2	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2
109	Sí	Masculino	30-41	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	Sí	Masculino	30-41	4	1	2	2	5	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3
111	Sí	Masculino	30-41	1	1	1	2	5	3	3	1	2	2	1	2	2	5	3	2	2	2	2
112	Sí	Femenino	30-41	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
113	Sí	Masculino	30-41	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2
114	Sí	Femenino	18-29	4	4	3	3	5	4	3	2	4	1	3	2	2	3	5	4	3	4	3
115	Sí	Femenino	30-41	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
116	Sí	Femenino	18-29	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	1
117	Sí	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	Sí	Masculino	42-53	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3
119	Sí	Masculino	30-41	3	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	1
120	Sí	Masculino	18-29	2	1	2	2	4	2	1	1	3	2	1	2	3	2	4	2	3	2	1
121	Sí	Femenino	18-29	3	4	2	2	5	2	2	3	2	2	3	4	2	5	3	3	2	3	4
122	Sí	Masculino	30-41	2	2	5	2	5	3	2	2	2	2	1	2	2	5	2	2	2	1	2
123	Sí	Masculino	30-41	2	2	2	3	5	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
124	Sí	Masculino	30-41	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	1	2	2	3	4	3	3	4
125	Sí	Masculino	18-29	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
126	Sí	Masculino	30-41	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
127	No	Masculino	30-41	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
128	Sí	Femenino	30-41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
129	Sí	Masculino	18-29	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3	3
130	Sí	Masculino	30-41	2	3	3	1	5	3	1	2	3	2	2	2	2	5	2	3	3	3	2
131	Sí	Femenino	18-29	2	3	3	2	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	1	1
132	Sí	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Sí	Femenino	54-65	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	Sí	Masculino	30-41	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	1	2	3
135	Sí	Masculino	54-65	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
136	Sí	Masculino	54-65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	Sí	Masculino	66 - a más	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Sí	Masculino	18-29	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	1	1
139	Sí	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	2	2	2
140	Sí	Masculino	30-41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
141	Sí	Femenino	18-29	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	5	2	2	2	2	2
142	Sí	Masculino	66 - a más	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
143	Sí	Masculino	30-41	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
144	Sí	Femenino	30-41	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Sí	Masculino	30-41	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
146	Sí	Masculino	18-29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Sí	Masculino	18-29	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	Sí	Femenino	30-41	3	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2
149	Sí	Masculino	18-29	3	3	1	4	1	3	3	2	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	1
150	Sí	Femenino	30-41	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
151	Sí	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
152	Sí	Masculino	30-41	4	3	4	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3
153	Sí	Masculino	18-29	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA																			
			PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				INTEGRACIÓN DE PERSONAL				DIRECCIÓN				CONTROL			
Consentir Sexo	Edad		[1. El munic	[2. El estable	[3. La formu	[La toma de	[5. Es eficien	[6. Es import	[7. Es eficien	[8. El munic	[9. Es eficien	[10. El munic	[11. Es efici	[12. El munic	[13. Existe co	[14. El lideraz	[15. Es efici	[16. La comu	[17. El munic	[18. El munic	[19. El munic	[20. Es efficien
154	Si	Masculino	18-29	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
155	Si	Masculino	30-41	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2
156	Si	Masculino	30-41	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2
157	Si	Masculino	30-41	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
158	Si	Femenino	18-29	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
159	Si	Femenino	18-29	2	2	2	3	5	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	1	1	3
160	No	Femenino	18-29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
161	Si	Femenino	18-29	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1
162	Si	Masculino	18-29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	Si	Masculino	18-29	2	1	3	1	3	4	1	1	2	3	4	5	4	2	1	1	4	3	1
164	Si	Masculino	18-29	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
165	Si	Masculino	18-29	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	Si	Masculino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
167	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	5	1	2	1	4	3	1	2	1	4	5	4	2	1	1
168	Si	Femenino	18-29	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
169	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	Si	Masculino	54-65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	Si	Femenino	18-29	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1
172	Si	Femenino	30-41	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3
173	Si	Femenino	18-29	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4
174	Si	Femenino	18-29	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1
175	Si	Masculino	54-65	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2
176	Si	Masculino	30-41	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
177	Si	Femenino	18-29	2	2	2	3	4	2	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3
178	Si	Femenino	18-29	2	2	1	2	4	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
179	Si	Masculino	18-29	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
180	Si	Femenino	18-29	3	2	3	2	5	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
181	Si	Femenino	18-29	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
182	Si	Masculino	18-29	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
183	Si	Masculino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
184	Si	Femenino	18-29	3	3	4	4	5	3	3	3	2	2	3	3	3	5	2	3	3	3	3
185	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
186	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	Si	Masculino	18-29	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	1
188	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
189	Si	Femenino	18-29	2	4	4	2	5	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2
190	Si	Femenino	18-29	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	4	1	2	3	2	1
191	Si	Femenino	18-29	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	3
192	Si	Masculino	30-41	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
193	Si	Femenino	18-29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
194	Si	Femenino	18-29	2	2	2	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4
195	Si	Masculino	18-29	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
196	Si	Masculino	18-29	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	3	1	2	1	2
197	Si	Femenino	18-29	3	3	3	2	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
198	Si	Femenino	18-29	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	5	4	5	5
199	Si	Femenino	18-29	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
200	Si	Femenino	18-29	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
201	Si	Femenino	18-29	2	2	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4
202	Si	Femenino	18-29	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4
203	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
204	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA																				
			PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				INTEGRACIÓN DE PERSONAL				DIRECCIÓN				CONTROL				
Consentir	Sexo	Edad	[1. El munic	[2. El estable	[3. La formu	[4. La toma de	[5. Es eficien	[6. Es importe	[7. Es eficiente	[8. El munic	[9. Es eficiente	[10. El munic	[11. Es eficiente	[12. El munic	[13. Existe co	[14. El lideraz	[15. Es eficiente	[16. La comu	[17. El munic	[18. El munic	[19. El munic	[20. Es eficiente	
205	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
206	No	Masculino	18-29	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
207	Si	Masculino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	Si	Masculino	18-29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
209	Si	Femenino	18-29	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
210	Si	Femenino	18-29	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2
211	Si	Femenino	18-29	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	Si	Femenino	18-29	2	3	2	2	5	3	2	3	2	3	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2
213	Si	Femenino	18-29	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5
214	Si	Femenino	18-29	1	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	1	2	2	3	5	4	3	5	2
215	Si	Masculino	30-41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
216	Si	Masculino	18-29	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4
217	Si	Masculino	30-41	2	2	2	2	5	3	3	2	2	2	1	4	3	2	2	1	1	1	1	2
218	Si	Femenino	18-29	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
219	Si	Femenino	18-29	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	1	4
220	Si	Femenino	30-41	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
221	No	Masculino	18-29	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4
222	Si	Masculino	18-29	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
223	Si	Femenino	18-29	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	Si	Femenino	18-29	3	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4
225	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4
227	Si	Masculino	18-29	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
228	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3
229	Si	Femenino	18-29	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
230	Si	Femenino	18-29	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
231	Si	Femenino	18-29	4	3	2	1	3	5	4	1	1	3	2	1	5	4	1	1	4	1	3	2
232	No	Femenino	18-29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2
233	Si	Femenino	18-29	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
234	Si	Femenino	18-29	2	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2
235	Si	Femenino	18-29	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
237	Si	Masculino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	Si	Femenino	18-29	4	4	2	1	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	1	2	3
240	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3
241	Si	Masculino	30-41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
242	Si	Femenino	18-29	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
243	Si	Femenino	18-29	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
244	Si	Femenino	18-29	3	2	4	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	2	4	2	2
245	Si	Femenino	18-29	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2
246	Si	Femenino	18-29	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2
247	Si	Masculino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	Si	Femenino	30-41	1	1	1	1	5	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
249	Si	Femenino	18-29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
250	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	Si	Femenino	18-29	1	1	1	1	5	1	1	2	1	2	3	2	2	5	1	1	1	1	1	1
252	Si	Masculino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
253	Si	Masculino	30-41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	Si	Masculino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
255	Si	Femenino	18-29	2	3	3	1	2	3	4	5	3	4	3	1	2	3	5	2	1	2	4	2

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA																				
			PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				INTEGRACIÓN DE PERSONAL				DIRECCIÓN				CONTROL				
Consentir	Sexo	Edad	[1. El municip	[2. El estable	[3. La formu	[La toma de c	[5. Es eficien	[6. Es import	[7. Es eficiente	[8. El municip	[9. Es eficiente	[10. El munic	[11. Es efici	[12. El munic	[13. Existe co	[14. El lideraj	[15. Es eficiente	[16. La comu	[17. El municip	[18. El munic	[19. El munic	[20. Es eficiente	
256	SI	Masculino	18-29	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
257	SI	Masculino	18-29	4	3	4	1	3	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	1	2	1	2	3
258	SI	Masculino	18-29	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	SI	Femenino	18-29	1	1	1	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2
260	SI	Femenino	18-29	3	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2
261	SI	Femenino	18-29	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
262	SI	Masculino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
263	SI	Femenino	18-29	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1
264	SI	Femenino	18-29	4	3	5	3	5	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
265	SI	Femenino	18-29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
266	SI	Femenino	18-29	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1
267	SI	Femenino	18-29	1	1	1	2	5	5	1	4	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	2
268	SI	Masculino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	SI	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
270	SI	Femenino	30-41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3
271	SI	Masculino	42-53	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	SI	Masculino	66 - a más	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
273	SI	Femenino	54-65	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
274	SI	Femenino	54-65	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	SI	Masculino	54-65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
276	SI	Femenino	30-41	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
277	SI	Femenino	18-29	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	SI	Masculino	30-41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
279	SI	Masculino	54-65	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
280	SI	Masculino	54-65	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
281	SI	Masculino	18-29	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1
282	SI	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	SI	Masculino	18-29	2	1	3	3	5	3	2	2	1	1	2	2	1	2	5	2	2	1	3	1
284	SI	Femenino	18-29	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
285	SI	Femenino	30-41	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1
286	SI	Masculino	42-53	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
287	SI	Masculino	66 - a más	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
288	SI	Masculino	42-53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
289	SI	Masculino	18-29	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
290	SI	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
291	SI	Masculino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
292	SI	Femenino	18-29	2	3	3	2	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
293	SI	Femenino	18-29	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
294	SI	Femenino	18-29	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
295	SI	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
296	SI	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
297	SI	Femenino	18-29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
298	SI	Masculino	18-29	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2
299	SI	Femenino	18-29	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	5	4	5	4	1
300	SI	Femenino	18-29	3	2	5	2	5	2	3	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3
301	SI	Masculino	18-29	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
302	SI	Femenino	30-41	2	2	1	3	5	5	3	2	3	3	3	3	3	5	2	2	3	3	3	3
303	SI	Masculino	42-53	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
304	SI	Femenino	18-29	2	2	2	5	5	5	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	4
305	SI	Masculino	42-53	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
306	SI	Masculino	30-41	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA																				
			PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				INTEGRACIÓN DE PERSONAL				DIRECCIÓN				CONTROL				
Consentir	Sexo	Edad	[1. El municip	[2. El estable	[3. La formu	[La toma de c	[5. Es eficien	[6. Es importe	[7. Es efficient	[8. El municip	[9. Es eficien	[10. El munic	[11. Es efici	[12. El munic	[13. Existe co	[14. El lideraz	[15. Es efici	[16. La comu	[17. El munic	[18. El munic	[19. El munic	[20. Es efficient	
307	Sí	Masculino	54-65	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
308	Sí	Masculino	66 - a más	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
309	Sí	Masculino	30-41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
310	Sí	Femenino	54-65	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
311	Sí	Masculino	30-41	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
312	Sí	Masculino	42-53	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
313	Sí	Masculino	30-41	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
314	Sí	Femenino	54-65	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
315	Sí	Femenino	42-53	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
316	Sí	Femenino	30-41	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
317	Sí	Masculino	54-65	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
318	Sí	Femenino	30-41	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
319	Sí	Femenino	54-65	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
320	Sí	Femenino	42-53	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
321	Sí	Femenino	18-29	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
322	Sí	Masculino	42-53	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
323	Sí	Femenino	54-65	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
324	Sí	Femenino	54-65	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
325	Sí	Femenino	54-65	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
326	Sí	Femenino		4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
327	No	Masculino	30-41	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
328	Sí	Femenino	18-29	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
329	Sí	Masculino	54-65	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
330	Sí	Femenino	54-65	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
331	Sí	Masculino	54-65	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
332	Sí	Masculino	54-65	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
333	Sí	Femenino	18-29	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
334	Sí	Femenino	54-65	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
335	Sí	Femenino	42-53	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
336	Sí	Masculino	42-53	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
337	Sí	Femenino	42-53	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
338	Sí	Femenino	54-65	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
339	Sí	Masculino	42-53	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
340	Sí	Femenino	42-53	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
341	Sí	Masculino	42-53	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
342	Sí	Femenino	30-41	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
343	Sí	Femenino	42-53	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3
344	Sí	Femenino	42-53	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
345	Sí	Femenino	54-65	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
346	Sí	Masculino	30-41	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
347	Sí	Masculino	42-53	4	5	5	5	4	5	5	2	1	2	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5
348	Sí	Masculino	54-65	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
349	No	Masculino	42-53	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
350	Sí	Masculino	18-29	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
351	Sí	Femenino	54-65	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
352	Sí	Masculino	54-65	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
353	Sí	Masculino	54-65	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
354	Sí	Masculino	54-65	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
355	No	Femenino	18-29	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1
356	Sí	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	Sí	Masculino	18-29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA																				
			PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				INTEGRACIÓN DE PERSONAL				DIRECCIÓN				CONTROL				
Consentir	Sexo	Edad	[1. El municip	[2. El estable	[3. La formu	[La toma de r	[5. Es eficien	[6. Es importe	[7. Es efficient	[8. El municip	[9. Es eficien	[10. El munic	[11. Es efici	[12. El munic	[13. Existe co	[14. El lideraz	[15. Es eficien	[16. La comu	[17. El munic	[18. El munic	[19. El munic	[20. Es efficient	
358	Si	Femenino	18-29	1	1	1	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
359	Si	Femenino	18-29	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	Si	Femenino	18-29	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1
361	Si	Femenino	18-29	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
362	Si	Femenino	18-29	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
363	Si	Femenino	18-29	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2
364	Si	Femenino	18-29	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2
365	Si	Femenino	18-29	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
366	Si	Femenino	18-29	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1
367	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
369	Si	Femenino	18-29	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
370	Si	Femenino	18-29	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2
371	Si	Masculino	18-29	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
372	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
373	Si	Femenino	18-29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
374	Si	Masculino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	Si	Femenino	18-29	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
376	Si	Femenino	18-29	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1
377	Si	Masculino	42-53	1	2	4	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	1	1
378	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	3	1	3	2	3	1	2	4	4	1	4	4	4	4
379	Si	Femenino	18-29	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
379	Si	Femenino	18-29	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
380	Si	Femenino	18-29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
381	Si	Femenino	18-29	4	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022", cuyo autor es PINARES QUINO JUAN PERCY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

LIMA, 20 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERAUN BERAUN EMIL RENATO DNI: 40228223 ORCID: 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 20-12- 2022 08:48:17

Código documento Trilce: TRI - 0496244