



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Influencia de la gobernabilidad electrónica en la gestión de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Peralta Berru, Luz Exnerdin ([orcid.org/0000-0002-8168-3549](https://orcid.org/0000-0002-8168-3549))

**ASESOR:**

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

**COASESOR:**

Mg. Farfan Zapata, Wilmer ([orcid.org/0000-0003-0648-5881](https://orcid.org/0000-0003-0648-5881))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## Dedicatoria

A Dios por su amor, fortaleza y sabiduría que me brinda, para continuar fortaleciendo mi vida profesional y no decaer ante dificultades que se presentan.

A mis padres (Virginia y José), quienes me forjaron con valores y hermanos (Anderson, Deyvis y Gelsin) por ser mi inspiración de seguir creciendo profesionalmente.

## Agradecimiento

A Dios por la vida y fortaleza que me da en cada proyecto que elijo forjar.

A mi madre por ser mi fuente de motivación para continuar con mi vida profesional.

Al Dr. Emil Renato Beraun por su acompañamiento y guía extraordinaria en el desarrollo de mi investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	45
ANEXOS	52

## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Distribución de frecuencias de género	23
Tabla 2	Distribución de frecuencias de edad	23
Tabla 3	Distribución de frecuencias de distrito de residencia	24
Tabla 4	Distribución de frecuencias de zona de residencia	24
Tabla 5	Distribución de frecuencias de Variable 1: Gobernabilidad Electrónica	25
Tabla 6	Distribución de frecuencias de las dimensiones de variable 1: Gobernabilidad Electrónica	25
Tabla 7	Distribución de frecuencias de Variable 2: Gestión de servicios	26
Tabla 8	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2: Gestión de servicios	27
Tabla 9	Coeficiente de correlación de la Gobernabilidad Electrónica y Gestión De Servicios	28
Tabla 10	Coeficiente de correlación de gobernabilidad electrónica y conocimiento del usuario	29
Tabla 11	Coeficiente de correlación gobernabilidad electrónica y accesibilidad del usuario	29
Tabla 12	Coeficiente de correlación gobernabilidad e Infraestructura tecnológica	30
Tabla 13	Coeficiente de correlación gobernabilidad electrónica y proceso de atención	30
Tabla 14	Coeficiente de correlación gobernabilidad electrónica y transparencia y acceso a la Información	31

## Resumen

La presente investigación fue titulada “influencia de la gobernabilidad electrónica en la gestión de servicio al ciudadano en la municipalidad provincial de Huallaga, 2022” cuyo propósito principal fue identificar si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y la gestión de servicios ofrecida al ciudadano en la municipalidad.

La metodología desarrollada fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio descriptivo explicativo, con diseño de estudio no experimental, de corte transversal, y con el método hipotético – deductivo. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.

De los resultados obtenidos se concluyó que su coeficiente según la correlación es de  $r=.690$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se confirma que existe una influencia moderada de la gobernabilidad electrónica en la gestión de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.

Palabras clave: Gobernabilidad electrónica, gestión de servicios, conocimiento del usuario, proceso de atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información.

## Abstract

The current research was entitled the "influence of electronic governance in the management of citizen services in the provincial municipality of Huallaga, 2022" whose primary purpose was to identify if there is an influence between electronic governance and the management of services offered to the citizen in the city hall.

The methodology used was of a quantitative approach, with a type of descriptive explicative study, with a non-experimental study design, with a cross-section, and with the hypothetical-deductive method. The data collection instrument was the questionnaire.

From the results obtained, it was concluded that its coefficient according to the correlation is  $r=.690$ , with a  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), with this, the proposed hypothesis is accepted. Therefore, it is confirmed that there is a moderate influence of electronic governance in the management of citizen services in the Provincial city hall of Huallaga, 2022.

Keywords: Electronic governance, service management, user knowledge, process of citizen service and transparency and access to information.

## I. INTRODUCCIÓN

A finales de la época del siglo XX el universo se vio afectado por la expansión de la globalización y el inicio de las tecnologías de la Información y la Comunicación (Tics), que permitieron el avance de todas las personas, empresas y entes de la gestión pública, que a través de su puesta en marcha iban logrando productividad, eficacia, racionalización de sus procedimientos administrativos, y sobre todo calidad de servicios a sus usuarios.

Issa (2010) revela que las (Tics), es una herramienta muy indispensable para las labores, esto debido a que posee una ventaja primordial donde permite mejorar los procesos en los que se aplica, y tiene como beneficio fundamental mantener a la sociedad informada e informatizada mediante el gobierno electrónico (GE).

Las diferentes organizaciones Mundiales como el Banco Mundial - BM, el Banco Internacional de Desarrollo-BID y la Organización de Estados Americanos -OEA empezaron a destacar la importancia que significa el gobierno electrónico en los entes públicos, donde este les permite el desarrollo de la infraestructura electrónica, organización gubernamental, esto con miras a una economía globalizada, es decir, la interacción entre las empresas, personas y gobiernos, en el cual para Issa (2010) aumenta los horizontes de transparencia, eficiencia y la intervención ciudadana en el gobierno.

En América Latina, la aplicación del gobierno electrónico ha presentado limitaciones tanto en su infraestructura electrónica y en los problemas sociales, como el bajo nivel en la educación electrónica y tecnológica de su población. Estos factores aumentan la brecha digital, del gobierno nacional, regional y local, por esta razón deben ponerse a trabajar en forma articulada con los ciudadanos para permitir su participación y conducción de los equipos digitales, Diéguez et al. (2015).

Hoy vivimos en la era del conocimiento, porque las Tics en el ámbito social, económico, cultural, etc. eliminan las barreras de comunicación que existen entre la sociedad y las entidades u organizaciones públicas y privadas.

Durante y después de la crisis sanitaria originada, por el COVID-19 varias entidades públicas del mundo y especialmente de Perú se han visto obligadas a utilizar herramientas digitales para poder seguir ejerciendo sus labores y atender a los ciudadanos, donde muchas de ellas no han obtenido buenos resultados, por la falta de implementación de su infraestructura digital y educación de los funcionarios y ciudadanos.

La Agenda del Gobierno Digital -GE en el Perú ha iniciado con la creación del plan de Modernización del Estado Peruano mediante el D.S. 003-2013 PCM, donde su eje transversal es la ejecución e implementación de un estado moderno, a través del GE.

Según la ONPE (2022) existen 196 municipalidades provinciales y 1890 distritales que tienen como responsabilidad principal brindar servicios públicos en su jurisdicción y están reguladas por Ley N° 27972- Ley Orgánica de Municipalidades, donde les da autonomía para gozar en la parte política, administrativa y económica en todas sus materias de su competitividad, y por otro lado éstas son regidas bajo las políticas y normas que el Estado establece.

La Municipalidad Provincial de Huallaga no fue ajena a esta realidad problemática, porque no adoptó la gobernanza electrónica en esta era modernizada y digital, donde muchos ciudadanos pueden participar, recibir, gestionar y/o hacer uso de los diferentes servicios que esta brinda, más por lo general genera insatisfacción en los ciudadanos y empresas. Por esta razón se buscó estudiar la influencia que tiene la gobernabilidad electrónica en la gestión de servicios de los ciudadanos, y esto permitirá tomar medidas para su implementación, lo cual mejorará la eficacia en los servicios al usuario interno y externo.

En la investigación se manifiesta el siguiente problema General: ¿Cómo influye la gobernabilidad electrónica en la gestión de servicios al ciudadano en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022?; problemas específicos: ¿existe influencia entre la gobernabilidad electrónica y el conocimiento del usuario en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022?, ¿existe influencia entre la gobernabilidad electrónica y la accesibilidad del usuario en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022?, ¿existe influencia entre la gobernabilidad y la infraestructura tecnológica en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022?, ¿existe influencia entre la gobernabilidad electrónica y el proceso de atención al ciudadano en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022? y finalmente ¿existe influencia entre la gobernabilidad electrónica y la transparencia y acceso a la información en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022?.

Según Castillo (2021), la justificación es el aporte que realiza el investigador al exponer sus razones por la cual realiza la investigación, donde se debe incluir los criterios de utilidad, factibilidad y transparencia; esta se divide en: teórica, metodológica y práctica. En dicha investigación se señala la justificación teórica, debido a que los resultados que se logren en esta investigación van a contribuir a profundizar teorías sobre la influencia que genera la Gobernabilidad Electrónica (variable independiente) en la Gestión de servicios (variable dependiente); la justificación metodológica en la actual investigación se manejó el instrumento de cuestionario con el propósito de adquirir y recolectar información para consecutivamente tomar decisiones según los resultados obtenidos.

La investigación presenta el sucesivo objetivo general: identificar si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y la gestión de servicios al ciudadano en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022, como objetivos específicos: identificar si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y el conocimiento del usuario en la

municipalidad Provincial de Huallaga, 2022; identificar si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y la accesibilidad del usuario en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022; determinar si coexiste influencia entre la gobernabilidad y la infraestructura tecnológica en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022; establecer si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y el proceso de atención al ciudadano en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022 y establecer si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y la transparencia y acceso a la información en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.

La investigación tiene como hipótesis general: coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y la gestión de servicio al ciudadano en la municipalidad provincial de Huallaga, 2022 y como hipótesis específicas: coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y el conocimiento del usuario en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022; coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y la accesibilidad del usuario en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022; coexiste influencia entre la gobernabilidad y la infraestructura tecnológica en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022; coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y el proceso de atención al ciudadano en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022 y finalmente coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y la transparencia y acceso a la información en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Mediante los estudios previos que se efectuaron en el ámbito internacional tenemos a Vivas et al. (2018) su tesis realizada fue a los países que pertenecen a la Comunidad Andina -CAN, donde llegaron a la conclusión que el gobierno electrónico aporta en el emprendimiento y logra tener un hecho positivo en la ciudadanía mediante el progreso de su cultura emprendedora. Su estudio fue desarrollado con la metodología evolutiva/ incremental.

La presente investigación realizará un aporte significativo, porque permite conocer como el gobierno electrónico es importante para los ciudadanos en su desarrollo empresarial.

Medina et al. (2021), durante el desarrollo de su investigación, el propósito fue averiguar el efecto de la calidad de la información, de los sistemas y los servicios proporcionados por los sitios web del sector público en la confianza de los ciudadanos. Los resultados que lograron fueron la importancia que le dan los ciudadanos cuando realizan sus actividades en la institución a través de este sitio web, es importante que se sientan seguros y confiables. También encontraron en sus observaciones que los ciudadanos comenzaron a mostrar confianza en el gobierno.

Gonzáles et al. (2020), en su investigación desarrollada identificaron que los factores que estudiaron si son trascendentales para la ejecución de estrategias en un gobierno electrónico, y entre sus hallazgos indican que los municipios tienen independencia financiera para desarrollar con éxito iniciativas de un gobierno electrónico a nivel municipal.

El artículo va a contribuir para que los gestores públicos empiecen a priorizar la implementación de los servicios electrónicos en sus municipios.

Mendes et al. (2019), en su investigación, su objetivo fue demostrar si los elementos sociodemográficos influyen en las decisiones de los ciudadanos brasileños cuando estos utilizan servicios del GE. Su investigación se desarrolló en base a un enfoque metodológico cuantitativo, y como resultado determinaron que si existe influencia entre los factores sociodemográficos (edad, ingreso familiar, clase económica, nivel de educación, etc.) sobre las decisiones que usa el e-gobierno.

García & Montiel (2017) durante su investigación tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio de documentación e identificación personal del gobierno electrónico de la única oficina del municipio de Santa Rita, que le da un valor agregado a la situación del usuario entre sus expectativas y el servicio percibido, sino también las expectativas de un servicio y experiencia óptima. Dicho estudio, concluyó que la eficacia del servicio de un gobierno electrónico tiene cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; están en nivel medio satisfactorio, pero si se llegará a comparar con un servicio óptimo el nivel sería negativo.

En los antecedentes nacionales tenemos a: Visurraga (2016), donde en su investigación llego a la conclusión principal que coexiste evidencia significativa en la identificación digital, documento nacional de identidad y gobiernos electrónicos que están correlacionados positiva y negativamente. El método utilizado para su investigación fue una hipótesis deductiva con diseño no experimental.

Adrianzén (2020) afirma en su investigación que el impulso de la modernización del país y la introducción de su administración electrónica se inició en 2011, cuando se creó una plataforma nacional de interoperabilidad, cuyo propósito fue lograr el uso adecuado del intercambio electrónico de información que optimice el trabajo intergubernamental y la excelente atención a los ciudadanos.

Concluyo que pese a las ventajas solo 8% del total de las entidades públicas usan la interoperabilidad; asimismo, indica que existen limitaciones estructurales, políticos – institucionales y tecnológicos en el país que limitan a las entidades a poder favorecerse con los avances de la tecnología en el país. Por otro lado, manifiesta que la Secretaría General -SG no cuenta con la suficiente autonomía y capacidad de velar por el desarrollo de la interoperabilidad.

Flores (2022) durante el desarrollo de su investigación, determino que las motivaciones y estrategias para la ejecución del GE influyen en los líderes de la administración local de Puno. Su metodología fue enfoque cualitativo. El resultado de su primer objetivo de investigación es que la nueva capacidad institucional de la gerencia local de Puno tiene un efecto globalmente positivo en la reestructuración y modernización de su administración.

Perales (2020) en su indagación descriptiva, su transcendental objetivo fue diseñar un modelo de GE para sostener la administración del municipio de Guadalupe. El diseño del estudio fue descriptivo. La conclusión de la encuesta que aplico determino que el 70% de los vecinos del distrito de Guadalupe está absolutamente de acuerdo con la adopción del GE.

Verástegui (2018) en su investigación, cuyo objetivo fue plantear un modelo de módulo de atención para perfeccionar el servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local. Esta investigación sigue el enfoque cuantitativo de tipo propositivo llamado también proyectiva. Es decir, es un proyecto que ofrece una propuesta de un módulo como procedimiento de mejora a un inconveniente o necesidad de tipo práctico.

Para una mejor comprensión de las variables estudiadas; se desarrollara las teorías más fundamentales de la gobernabilidad, siendo en primer lugar el estudio de la gobernabilidad, donde Crozier et al.

(1975) ostenta que la gobernabilidad tiene orígenes desde los años sesenta (dificultades petroleras de 1973), donde las democracias occidentales, Japón y Norteamérica, se vieron afectadas por la incapacidad de satisfacer las necesidades sanitarias, servicios sociales, etc. que los ciudadanos habían depositado en los poderes públicos. Por otro lado, señalaban que existió dos causas fundamentales de esta crisis: a) el exceso de democracia y participación ciudadana, que implicó una acumulación de demandas sociales al gobierno, b) promesas políticas que fueron generadas por la competencia entre los partidos políticos.

Mayntz (2005) en su enfoque de modelo tradicional, manifiesta que para gobernar se debe realizar en forma horizontal y cooperativa, indicando que los actores estatales y no estatales deben participar en las redes mixtas públicas – privadas. Es así como desde los ochenta y noventa se ha extendido la idea de gobernanza, llevando esto a una aproximación de gobierno y gestión en asuntos públicos.

Kaufmann (2003) señala que la gobernabilidad viene a ser el conjunto de mecanismos, relaciones, procesos y reglas que llevan al ejercicio de un gobierno en una sociedad y para el Instituto Internacional de Gobernabilidad de Catalunya (2010) es la capacidad que las instituciones tienen para decidir y aplicar decisiones de resolución de inconvenientes que se presenta la sociedad.

Barreda (2016) revela que la gobernabilidad debe prestar atención a los siguientes elementos básicos: a) los conflictos y problemas que genera la sociedad; b) capacidad para tomar y desarrollar decisiones frente a los conflictos y problemas (eficacia); c) actores estratégicos con recursos de poder económico (organizaciones, medios de comunicación, ciudadanos, etc.); d) procedimientos y reglas donde se tomen y se apliquen las decisiones (las instituciones).

Kaufmann (2003) argumenta que mala gobernabilidad para el desarrollo humano se da por: a) la corrupción en influir de una manera

ilícita en la formulación de políticas públicas, leyes, normas o regulaciones en favor de los intereses privados de ciertos grupos corporativos, etc.; b) el diseño de algunas instituciones a favor de los intereses de un algún grupo social.

Latinoamérica tiene un alto nivel de desigualdad de ingresos, un claro ejemplo son las instituciones tributarias que están diseñadas por y para las élites económicas. Siendo así que estas instituciones no son un instrumento que permita combatir con los principales problemas del desarrollo de un país Barreda (2016).

Peters (2004) manifiesta que la gobernanza propone que todos los procedimientos de gestión pública se diseñen teniendo en cuenta las perspectivas que brinda la interrelación de los ciudadanos con los representantes del sector privado y social, y no exclusivamente desde la posición gubernamental de la gestión de políticas y programas públicos.

Holmes (2003), ostenta que el GE es usar correctamente las Tics, en especial el Internet, con la finalidad de facilitar servicios públicos eficientes, prácticos, económicos y básicamente, orientados al cliente o ciudadano.

Asimismo, indica que el uso de la tecnología tendrá un impacto entre el gobierno, los ciudadanos, las empresas, y otras autoridades permitiendo un flujo de trabajo eficiente en la administración y talento humano. El GE es un instrumento estratégico para las entidades públicas porque favorece a: reducir costos y mejorar la eficiencia, satisfacer las perspectivas de las personas y abrir la puerta al desarrollo económico.

CLAD (2007), indica que todos los ciudadanos pueden: Enviar electrónicamente cualquier tipo de documento, quejas, reclamos a la administración pública, donde estos están obligados a contestar o resolver como si, se realizarán en la forma tradicional, realizar todo tipos de pagos, presentar y cancelar impuestos u otras obligaciones, acceder

a los archivos electrónicamente para verificar el estado en el que se encuentra su trámite, etc.

El Banco Mundial (BM) refiere que el E-Gobierno viene a ser la explotación de agencias tecnologías de información (internet, móviles, computadoras, etc.) que tienen esa aptitud de permitir la correspondencia entre los ciudadanos, empresas y gobierno y la (ONU) (2005) señalan que el E-Gobierno es utilizar el Internet para transmitir información y servicios de los entes del sector público a la población en general.

Guerra et al. (2008) indican que, desde un punto de vista social, que las Tics significa una unidad de ingreso a la información que conlleva a la creación de conocimiento, considerando también que es un elemento fundamental en la lucha frente a la pobreza. También, manifiestan que para que esto se llegue a cumplir, es fundamental que la población de un país tenga acceso a las Tics y que sean incorporadas en su educación, trabajo, cultura, ocio, etc.

La alfabetización digital, según Pimienta (2008) es brindar a la población muchas ideas y métodos, así como actividades sencillas, que les permitan dominar bien el manejo de las Tics. Si bien es cierto la alfabetización requiere de constante práctica de uso, esta no implica llevar cursos de ofimática de un periodo largo, muy por lo contrario, el enfoque de la alfabetización debe ser con soporte en medios digitales, el rendimiento de la aplicación, prácticas de uso justo e información sobre el uso y las prácticas de este sitio.

El 12 de setiembre de 2018 con el D.L. N° 1412 donde se aprobó la Ley de Gobierno Digital (GD) del Estado Peruano, dando inicio a una etapa de proceso nuevo y moderno con enfoque de Gobierno Digital (GD), pues es aquí donde existe la visión al ciudadano/administrado, que implica la prestación servicios digitales, llevando como resultado a la transformación digital en los entes del Estado.

La R.M N° 119-PCM (2018) indica que las entidades públicas deben conformar su propia comisión de gobierno electrónico para iniciar, estructurar y facilitar el proceso de transformación digital. El Plan de Gobierno (PGD), que tiene dos partes principales: a) es un enfoque estratégico y de diagnóstico del estado actual de la gobernanza digital y las Tics; b) formular metas, estrategias, políticas e iniciativas que permitan cerrar las brechas de la transformación digital en el tiempo.

En todos los estudios realizados, de gobernanza y gobierno electrónico, la variable dependiente se establece como Gobernabilidad Electrónica o Governance o también conocida como IT Governance en inglés, donde Naser y Concha (2011) expone que es la forma en que se gobierna, con el control y propuesta de apuntar a lograr un progreso económico, social e institucional sostenible mediante el impulso de una sana medida entre el Estado, sociedad y el sector económico.

UNESCO (2008) manifiesta que la Gobernabilidad Electrónica; es el uso de las (Tics) por los entes públicos para perfeccionar la información y servicios que brindan, donde su propósito es fomentar la intervención ciudadana en los procesos de decisiones, rendiciones de cuenta, permitiendo ser un gobierno comprometido, transparente y eficiente.

Igualmente, la Gobernabilidad Electrónica a menudo se considera un término más extenso que el gobierno electrónico porque puede cambiar el trato de los ciudadanos con el gobierno entre sí. De esta forma la Gobernabilidad Electrónica busca que la ciudadanía se involucre en las decisiones, lo cual permitirá que los entes públicos sean transparentes, comprometidos y eficaces.

Las dimensiones que se estudiaron en la presente variable de gobernabilidad electrónica son: Administración electrónica (e-administración), servicios electrónicos (e-services) y democracia electrónica (e-democracy).

Naser y Concha (2011) denominan la (e-administración); como un campo preocupado por mejorar las técnicas de gobierno y los asuntos interno de la administración pública, a través de nuevos métodos, vínculos y sistemas de apoyo o control de la toma de decisiones gubernamentales.

Según la UNESCO (2008) la e-administración, lo describe como el perfeccionamiento de las técnicas estatales que realizan los empleados públicos a través de nuevas técnicas de implementación de uso de las Tics.

Partha (2005) establece que la administración electrónica, es una forma de gestión gubernamental para mejorar los servicios mediante costos bajos, medir la eficiencia, crear vínculos estratégicos y ejercer la transparencia en la gobernanza.

OCDE (2003) precisa que la e-administración es utilizar las Tics y primordialmente el internet, como mejora. Su impacto más desarrollado también es optimizar la gobernabilidad permitiendo excelentes resultados estatales, servicios de mejor calidad, participación ciudadana y mejorar otros resultados claves.

PNGE-ONGEI (2013) testifica que los e-services; es lograr el abastecimiento a los ciudadanos con los diferentes medios y que estos puedan ingresar a los servicios estatales desde cualquier lugar de manera segura, cómoda y satisfactoria utilizando su identidad digital a través de medios electrónicos seguros. Por otro lado, indica que se necesita una plataforma tecnológica interinstitucional que proporcione atención de trámites y solicitudes a la ciudadanía.

Naser y Concha (2011) afirman que los e-services: se orienta a los ciudadanos a prestar mejores servicios, como trámites interactivos (solicitud de documentación, entrega de certificados, pagos desde y hacia las oficinas de la administración pública).

Para la UNESCO (2008) los e-services; es facilitar todos los servicios que un ente público brinda a la sociedad, mediante el uso de la Tics.

Según Hernández (2019), la e-democracia está rodeada de diferentes figuras que se relacionan entre sí, pero que no pueden construir una idea única que exprese sus trascendencias, restricciones y posibilidades de triunfo como forma para fortalecer ciertos mecanismos en las elecciones nacionales.

Según la UNESCO (2008), e-democracia representa una fuerte intervención de la población en las decisiones de los entes públicos, esto gracias a la ayuda de las TICs.

Harto (2006), revela que la e-democracia, es una evolución y mejora del gobierno representativo, enfatizando la necesidad de un mejor acceso y flujo de información para asegurar una mayor intervención ciudadana durante las decisiones.

La segunda variable, que se estudiará a continuación es la Gestión del Servicio, donde para Machín, et al. (2020) Indica que la gestión de servicios debe poseer un gran poder donde generen los mejores impactos y puedan llegar a transformar la calidad de servicio del ciudadano, para todo esto las entidades deben de asumir metas que conlleven al escucha de las demandas que realizan los ciudadanos, donde a través del invariable monitoreo y evaluación de los servicios que brindan van a poder determinar el mejoramiento de la satisfacción de sus habitantes.

Vargas & Aldana de la Vega (2014) ostenta que la gestión de servicios es el conjunto de actividades, operaciones o hechos realizadas en un momento dado con capital humano y materiales, que luego son puestos a disposición de un usuario individual o colectivo, de acuerdo con procesos, procedimientos y comportamientos que siempre tienen costos

económicos y que estos conllevan a generar beneficios y satisfacción diferenciada.

La gestión de servicios es la aplicación de diferentes técnicas, herramientas y métodos para el progreso de las acciones es las organizaciones Alvarado (1999).

La Atención del ciudadano es la forma en que el Estado debe comunicarse con la población sobre los diferentes servicios que brinda, considerando: calidad, tiempo de respuesta, precio y servicio, entre otros. Por ello, es importante saber que los métodos de gestión pública han cambiado, comparando la antigua estructura con el nuevo sistema de gobierno, enfocándose más en lo relacionado con la atención de los ciudadanos, Verástegui (2018).

La Nueva Gestión Pública (NGP) se enfoca en un sistema eficaz y eficiente que compense las necesidades reales de los ciudadanos a un bajo costo, facilitando la introducción de procesos competitivos que permitan a los usuarios elegir por sí mismos. Esto significa la existencia de un sistema de gobernanza que asegure la transparencia de los métodos, programas y efectos, facilitando la intervención ciudadana, García, et al. (2007).

Las instituciones públicas ofrecen servicios únicos definidos, que, por ley, los ciudadanos pueden solicitarlos. Por lo tanto, un ciudadano tiene DERECHO a recibir el mejor servicio.

Para que las instituciones públicas peruanas brinden servicios eficientes a los ciudadanos, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, SGP (2015), deben trabajar en nueve pautas de gestión en la atención al usuario; del cual solo se estudió cinco, que a continuación se detalla:

1. Conocimiento del usuario: Incluye elementos concernientes con la forma y el uso de diferentes herramientas que la organización mejora para la comprensión de los ciudadanos que atiende, así como la promoción de mecanismos y lugares que funcionen como una solución de retroalimentación en el mejoramiento de atención a la población.
2. La accesibilidad y canales de atención al usuario: Incluye el uso de los diferentes canales de atención de contacto que los ciudadanos utilizan para solicitar u obtener un servicio de una entidad pública. Los canales más importantes y fundamentales de esta era digital y de la información son: a) Canal presencial, es un medio donde la atención se realiza a través de las ventanillas, su ventaja es que ofrece atención personalizada a los ciudadanos al momento de obtener el servicio. Sin embargo, genera costos hacia los ciudadanos en su desplazamiento y costos en la entidad para su mantenimiento, contratación de personal, acondicionamiento etc.; b) canal telefónico que facilita el acceso a la información, presentar reclamos, quejas, realizar trámites, etc, c) el canal virtual es ofrecer servicios de trámites, pagos, entre otros, utilizando canales virtuales.
3. Infraestructura tecnológica, mobiliario y equipamiento: La Infraestructura, de seguridad (instalaciones de atención física), mobiliario, etc. Los establecimientos de atención tienen en cuenta componentes relacionados con las particularidades de la infraestructura, los contextos y el apoyo disponible para la unidad de atención y prestar servicios a la comunidad. Esto se aplica a plataformas de servicio, señales, condición y mantenimiento de locales, instalaciones y equipos, y seguridad en el medio físico y electrónico.

Bates (2001) revela que el término infraestructura incluye no solo la parte física, sino también el soporte humano, la inversión, la evaluación, la correlación entre lo tecnológico y la

sistematización académica, la dirección a la tecnología y el papel del gobierno en la expansión del acceso.

La infraestructura significa todo aquello que proporciona transmisión de señal (líneas, microondas, satélites), transporte de este (protocolos de comunicación y dispositivos de enrutamiento) Pimienta (2008).

La alfabetización se logra a través de varios dispositivos, especialmente computadoras, en donde el usuario lee e interpreta la información, la reproduce, luego pueden evaluarlo y aplicarlo a otras situaciones Jones & Flanigan (2008).

Arrieta & Montes (2011) mencionan que existen tres niveles en la alfabetización:

- a. El uso de herramientas, programas y aplicaciones digitales.
- b. Relación con el juicio crítico de las TICs, u otra forma, donde es la capacidad de estudiar y evaluar el contenido
- c. Los usuarios crean y comparten contenido digital utilizando herramientas tecnológicas. No obstante, dichos niveles presumen el medio de la infraestructura técnica como factor básico para el acceso y uso de las TIC.

La alfabetización digital es el acrecentamiento de proporcionar equipos y directrices técnicas sobre nuevas tecnologías, pero centrarse en desarrollar las habilidades necesarias hacia los usuarios, usar la tecnología para facilitar escenarios de aprendizaje, mantener un enfoque crítico, inclusivo y participativo.

4. Proceso de atención: Para dicho modelo se deben considerar, los siguientes factores: a) orientación al ciudadano; b) honorarios por trámites y servicios; c) protocolos de trato, trato justo y pertinencia cultural; d) Simplificación administrativa del ciclo de atención y

facilitación y disponibilidad de trámites o servicios deseados por la ciudadanía.

5. Transparencia y acceso de información: Este esquema tiene en cuenta elementos afines con la claridad, accesibilidad y eficacia de la información. Información de la agencia gubernamental sobre los ordenamientos administrativos y los servicios facilitados y servicios exclusivos. Asimismo, todo ente público tiene la obligación de tener un responsable de proporcionar acceso a la información dentro de su institución, por otro lado, es el derecho que todo ciudadano posee para pedir u obtener información de cualquier ente público.

Los ciudadanos y el público hoy en día buscan información sobre diversas actividades que realizan los servidores públicos en su gestión; donde dicha información debe proporcionarse de forma sencilla y accesible; y tratan de indagar qué, qué, cómo, cuándo y cuánto gastan los responsables en las diferentes políticas que crean.

La transparencia en las entidades pública hoy en día se ha transformado en una medida importante del tipo de gobierno que quieren ser considerados democráticos.

De todas las teorías estudiadas de las variables me quedo con el estudio de la UNESCO (2008) que ostenta que la es el uso de las (Tics) por los entes públicos para perfeccionar la información y servicios que brindan, donde su propósito es fomentar la intervención ciudadana en los procesos de decisiones, rendiciones de cuenta, permitiendo ser un gobierno comprometido, transparente y eficiente.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El estudio persigue un enfoque cuantitativo, que significa que se utilizarán estadísticas para probar hipótesis, Hernández y Mendoza (2018).

Por su naturaleza y alcance este trabajo es aplicado, debido a que se utilizó información y conceptos de terceros para obtener información que influyó en nuestra investigación.

En cuanto a profundidad, es de tipo descriptivo explicativo ya que busca medir; evaluar; recopilar información sobre las dimensiones de las variables, Ñaupas, et al. (2014) afirma que un investigador debe recopilar datos numéricos, después de lo cual se investiga, explica y predice el hecho.

Hernández et al. (2014) plantean que existen las siguientes investigaciones: exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa, en las cuales el investigador puede elegir una de ellas de acuerdo con la estrategia utilizada. También indican que se pueden utilizar uno o más tipos.

Su alcance es correlación causal, porque el objetivo es estimar el efecto entre dos variables en un escenario dado. La investigación cuenta con diseño no experimental, Hernández & Mendoza (2018) las variables de estudio no son manipuladas, solo se observan en su ambiente natural y luego se analizan. Por otro lado, se especifica que la indagación es transversal, puesto que se aplica en un tiempo y lugar explícito, Ñaupas et al. (2014).

También se utilizó el método hipotético-deductivo de Popper (1980), por lo que las teorías científicas no pueden ser consideradas verdaderos absolutos, pues son sólo teorías "indiscutibles".

### 3.2. Variables y operacionalización

Gobernanza electrónica:

- Definición conceptual: UNESCO (2008), declara sobre la Gobernabilidad Electrónica, es el uso de la (TIC) por los entes públicos para perfeccionar la información y servicios que brindan, donde su propósito es fomentar la intervención ciudadana en los procesos de decisiones, rendiciones de cuenta, permitiendo ser un gobierno comprometido, transparente y eficiente. Igualmente, la Gobernabilidad.
- Definición operacional: gobernabilidad electrónica, dimensiones: la administración electrónica, servicios y democracia electrónica.
- Indicadores: Procesos administrativos, tiempo de respuesta, Información, servicio de trámites, formatos, intervención ciudadana, rendición de cuentas y transparencia.
- Escala de medición: se realizó con la escala de Likert, con los valores de: Nunca (1); Casi Nunca (2); A Veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).

Variable 2: Gestión de servicios

- Definición conceptual: Gestión del Servicio, es el conjunto de actividades, operaciones o hechos realizadas en un momento dado con capital humano y materiales, que luego son puestos a disposición de un usuario individual o colectivo, de acuerdo a procesos, procedimientos y comportamientos que siempre tienen costos económicos y que estos conllevan a generar beneficios y satisfacción diferenciada, Vargas & Aldana de la Vega (2014).
- Definición operacional: conocimiento y accesibilidad del usuario, infraestructura electrónica, proceso de atención y transparencia y acceso a la información.
- Indicadores: identificación de necesidades; interculturalidad; participación; uso de portales webs, canal presencial, telefónico, virtual, canal; espacio electrónico, adaptación del espacio

electrónico, equipamiento electrónico de atención al ciudadano, acceso a la infraestructura digital, orientación al ciudadano, pago de servicios y tributos online, mesa de partes online, consultas online, transparencia y rendición de cuentas online, acceso al ciudadano, proyectos de propuesta ciudadana y referéndum electrónico.

- Escala de medición: se realizó con la escala de Likert, con los valores de: Nunca (1); Casi Nunca (2); A Veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Arias (2016) indica que la población se puede clasificar en limitada, es decir explica, que se sabe el número exacto de sus miembros y es infinita, si se desconoce el número total de sus miembros. Por otro lado, señala que es un conjunto de todos los elementos específicos antes del muestreo.

En este estudio, la población está compuesta por 23 478 residentes urbanos y rurales mayores de 18 años, RENIEC – Portal Estadística.

La muestra para Hernández, et al. (2014) es parte de la población por lo cual poseen características similares.

La fórmula que se utilizó es:

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

n = 378 ciudadanos

Criterios de Inclusión:

Para la muestra del presente estudio, el ciudadano debe:

- Ser mayor de 18 años (varón o mujer)
- Haber participado en las elecciones regionales y municipales 2022
- Dominar las Tics en un nivel básico

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La investigación lleva como técnica la encuesta, porque me permitió medir la valoración y actitudes de las personas sobre un fenómeno determinado, y se puede aplicar en forma masiva y/o realizarse en las modalidades de encuesta personal, online, por correo, celular, etc. Sánchez (2019).

El instrumento aplicado fue cuestionario, porque permitió, medir criterios, opiniones y conocimientos de las personas, donde constará de una serie de preguntas que mantiene una coherencia entre variables, indicadora y objetiva Hurtado (2010).

### **3.5. Procedimientos**

En la investigación se consideró el uso de dos instrumentos (encuestas) que fueron elaboradas a través de las hojas de cálculo de Google, para luego ser aplicadas a los ciudadanos mayores de 18 años, a quienes se les envió un enlace por las diferentes redes sociales. Los resultados obtenidos se ejecutaron mediante los procedimientos estadísticos SPSS 26.

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

En este estudio se utilizaron métodos estadísticos descriptivos e inferenciales utilizando el programa SPSS V26, donde los datos obtenidos por los instrumentos fueron importados y procesados estadísticamente, luego presentados en forma tabular, interpretados y correlacionados con los resultados de otros estudios, siempre conservando los objetivos planteados, lo cual permitió plantear las conclusiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Colomba (2019), señala que toda investigación debe estar compuesta por el respeto a los demás, la búsqueda del bien y la justicia.

Para Álvarez (2018) toda investigación debe estar poseer los siguientes principios éticos:

- ✓ Respeto a las personas: refiere al reconocimiento, competencia y derecho que las personas tienen para tomar sus acertadas decisiones, es decir implica respetar su autonomía, autodeterminación, dignidad y libertad. Asimismo, el respeto por las personas se demuestra a través del proceso de consentimiento informado. El consentimiento informado tiene por objeto permitir que las personas tomen una decisión voluntaria e informada sobre su participación en una investigación. Los posibles participantes en la investigación deben comprender completamente todos los elementos del proceso de consentimiento informado.
- ✓ Beneficencia: Este principio implica, que es responsabilidad del investigador proteger el bienestar físico, psicológico y social de las personas que participan en la investigación. La protección de los participantes es más importante frente a los beneficios potenciales que se pretende obtener en la investigación.
- ✓ Justicia: Es responsabilidad del investigador compartir equitativamente los peligros y beneficios asociados con la participación en la investigación. La incorporación y la selección de los participantes debe hacerse de manera justa. Los principios de justicia prohíben poner en conflicto a un grupo de personas en beneficio exclusivo de otro.

#### IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de género.*

		Frecuencia	Porcentaje %
Género	Femenino	230	57,6
	Masculino	169	42,4
	Total	399	100,0

*Not.* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 1 se muestran los resultados en referencia al género de los 399 ciudadanos encuestados, donde el 57,6% es femenino y el 42,45 % es masculino.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de edad.*

		Frecuencia	Porcentaje %
Edad	18 - 28	84	21,1
	29 - 39	228	57,1
	40-50	50	12,5
	51 a más	37	9,3
	Total	399	100,0

*Nota.* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 2 se observan los resultados de los 399 ciudadanos encuestados, donde el 21,1% son de 18 a 28 años, el 57,1% es de 29 a 39 años, el 12,5 % es de 40 a 50 años y el 9,3% es de 51 a más años.

**Tabla 3***Distribución de frecuencias de distrito de residencia.*

		Frecuencia	Porcentaje %
Distrito	Alto Saposoa - Pasarraya	32	8,0
	El Eslabón	37	9,3
	Piscuyacu	26	6,5
	Sacanche	44	11,0
	Saposoa	239	59,9
	Tingo de Saposoa	21	5,3
	Total	399	100,0

*Nota.* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 3 se observan, que de los 399 ciudadanos encuestados en los seis distritos que pertenecen a la provincia de Huallaga, el 8 % son de Alto Saposoa – Pasarraya, el 9,3% de el Eslabón, el 5,6% de Piscuyacu, el 11 % es de Sacanche, el 59,9% es de Saposoa y el 5,3% es de Tingo de Saposoa.

**Tabla 4***Distribución de Frecuencias de zona de residencia.*

		Frecuencia	Porcentaje %
Zona	Rural	98	24,6
	Urbana	301	75,4
	Total	399	100,0

*Nota.* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 4 se muestra que, de los 399 ciudadanos encuestados, el 24,6% viven en la zona rural y el 75,4% en zona urbana.

**Tabla 5** - ejemplo*Distribución de frecuencias de variable 1: Gobernabilidad electrónica.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Gobernabilidad Electrónica	Ineficiente	20-46	271	67,9
	Regular	47-73	66	16,5
	Eficiente	74-100	62	15,5
	Total		399	100

*Nota: Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26*

Los resultados sobre la variable de gobernabilidad electrónica que se muestran en la Tabla 5. El 15,5 % de los ciudadanos opinan que el gobierno electrónico es eficiente, el 16,5% consideran que es de nivel regular y el 67,9% que es ineficiente.

**Tabla 6***Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 1: Gobernabilidad Electrónica*

Dimensiones	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Administración Electrónica	Ineficiente	(7-15)	252	63,2
	Regular	(16-25)	104	26,1
	Eficiente	(26-35)	43	10,8
	Total		399	100,0
Servicios Electrónicos	Ineficiente	(6-13)	279	69,9
	Regular	(14-21)	63	15,8
	Eficiente	(22-30)	57	14,3
	Total		399	100,0
Democracia Electrónica	Ineficiente	(7-15)	220	55,1
	Regular	(16-25)	120	30,1
	Eficiente	(26-35)	59	14,8
	Total		399	100,0

*Nota: Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26*

Los resultados de la tabla 6 de las dimensiones de la variable independiente “Gobernabilidad electrónica”, respecto a la primera dimensión de administración electrónica los ciudadanos manifestaron que el 14,8% es de nivel eficiente, un 30,1% es de nivel regular y un 55,1% de nivel ineficiente; respecto a la segunda dimensión de servicios electrónicos los ciudadanos manifestaron que el 14,3% es de nivel eficiente, el 15,8% es de nivel regular y un 69,9% es de nivel ineficiente; y finalmente para la tercera dimensión de democracia electrónica, los ciudadanos consideran que el 14,8% es de nivel eficiente, y un 30,1% de nivel regular y un 55,1% de nivel ineficiente.

**Tabla 7**

*Distribución de Frecuencias de Variable 2: Gestión de servicios.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Gestión de servicios	Bajo	20-46	204	51,1
	Medio	47-73	132	33,1
	Alto	74-100	63	15,8
	Total		399	100,0

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

Los resultados para la variable de gestión del servicio que se muestra en la Tabla 7. El 15,8% de la población considera que tiene un nivel alto, el 33,1% de la población manifiesta que es de un nivel medio y el 51,1% de opina que es de un nivel bajo.

**Tabla 8**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2: Gestión de servicios.*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Conocimiento del usuario	Bajo	(5 - 9)	271	67,9
	Medio	(10 - 15)	66	16,5
	Alto	(16 - 20)	62	15,5
	Total		399	100,0
Accesibilidad del usuario	Bajo	(5 - 9)	218	54,6
	Medio	(10 - 15)	116	29,1
	Alto	(16 - 20)	65	16,3
	Total		399	100,0
Infraestructura tecnológica	Bajo	(5 - 9)	261	65,4
	Medio	(10 - 15)	72	18,0
	Alto	(16 - 20)	66	16,5
	Total		399	100,0
Proceso de atención	Bajo	(5 - 9)	91	22,8
	Medio	(10 - 15)	233	58,4
	Alto	(16 - 20)	75	18,8
	Total		399	100,0
Transparencia y acceso a la información	Bajo	(5 - 9)	216	54,1
	Medio	(10 - 15)	115	28,8
	Alto	(16 - 20)	68	17,0
	Total		399	100,0

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

Los resultados de la tabla 8 sobre las dimensiones de la variable de gestión de servicios, con respecto a la primera dimensión de conocimiento del usuario los ciudadanos manifiestan que un 15,5% es de nivel alto, un 16,5% de nivel medio y un 67,9% de nivel bajo; en cuanto a la segunda variable de accesibilidad del usuario el nivel alto es de 16,3%, el 29,1 % es de nivel medio y un 54,6% en nivel bajo; con respecto a la tercera variable de infraestructura tecnológica un 16,3% los ciudadanos indican que es de nivel alto, un 18,0 % es de nivel bajo y un 65,4% de

nivel bajo; con respecto a la cuarta variable de proceso de atención los ciudadanos manifiestan que solo el 18,8% es de nivel alto, un 58,4% es de nivel medio y un 22,8% de nivel bajo y finalmente para la última dimensión de transparencia y acceso a la información, los ciudadanos consideran que solo el 17,0% es de nivel alto, y un 28,8% de nivel medio y un 54,1 de nivel bajo.

**Tabla 9**

*Coeficiente de correlación de la Gobernabilidad Electrónica y Gestión De Servicios.*

		Gobernabilidad electrónica	Gestión de Servicios
Rho de Spearman	Gobernabilidad electrónica	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,690**
		N	399
	Gestión de servicios	Coeficiente de correlación	,690**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 9, se observa un coeficiente según la correlación de  $r=.690$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se confirma que existe una influencia moderada de la gobernabilidad electrónica en gestión de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.

**Tabla 10**

*Coefficiente de correlación de gobernabilidad electrónica y conocimiento del usuario.*

			Gobernabilidad electrónica	Conocimiento del usuario
Rho de Spearman	Gobernabilidad electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	399	399
	Conocimiento del usuario	Coefficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	399	399

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 10, se observa un coeficiente según la correlación de  $r=.684$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis específica planteada. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderada de la gobernabilidad electrónica en conocimiento del usuario al ciudadano en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.

**Tabla 11**

*Coefficiente de correlación gobernabilidad electrónica y accesibilidad del usuario.*

			Gobernabilidad electrónica	Accesibilidad del usuario
Rho de Spearman	Gobernabilidad electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	399	399
	Accesibilidad del usuario	Coefficiente de correlación	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	399	399

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 11, se observa un coeficiente según la correlación de  $r=.663$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis específica planteada. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderada de la gobernabilidad electrónica en accesibilidad del usuario al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.

**Tabla 12**

*Coeficiente de correlación gobernabilidad e Infraestructura tecnológica.*

			Gobernabilidad electrónica	Infraestructura tecnológica
Rho de Spearman	Gobernabilidad electrónica	Coeficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	399	399
	Infraestructura Tecnológica	Coeficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	399	399

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 12 se observa un coeficiente según la correlación de  $r=.691$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis específica planteada. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderada de la gobernabilidad electrónica en la infraestructura tecnológica al ciudadano en la municipalidad provincial de Huallaga, 2022.

**Tabla 13**

*Coefficiente de correlación gobernabilidad electrónica y proceso de atención*

			Gobernabilidad electrónica	Proceso de atención
Rho de Spearman	Gobernabilidad electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,475**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	399	399
	Proceso de atención	Coefficiente de correlación	,475**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	399	399

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 13, se observa un coeficiente según la correlación de  $r=.691$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis específica planteada. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderada de la gobernabilidad electrónica en proceso de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.

**Tabla 14**

*Coefficiente de correlación gobernabilidad electrónica y transparencia y acceso a la Información.*

			Gobernabilidad electrónica	Transparencia y acceso a la información
Rho de Spearman	Gobernabilidad electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	399	399
	Transparencia y acceso a la Información	Coefficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	399	399

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 14, se observa un coeficiente según la correlación de  $r=.629$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis específica planteada. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderada de la gobernabilidad electrónica en transparencia y acceso a la Información al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se contó con una muestra de 378, donde se logró contar con 399 ciudadanos que respondieron al instrumento (encuesta), siendo este la base para obtener los resultados. El objetivo fundamental fue determinar si coexiste influencia entre la democracia electrónica y la gestión de servicios al ciudadano en la municipalidad provincial de Huallaga, 2022, dando como resultados encontrados en la tabla 9, donde se observa que, si existe influencia entre las variables, con una razón de  $p=0.000$  ( $p < 0.05$ ), lo que señala el grado de significancia entre las variables. Asimismo, el Rho de Spearman es fue de 0.691 lo que confirma que existe una relación directa entre las variables con un grado alto, por lo tanto, si la gobernabilidad electrónica tiene un nivel eficiente, la gestión de servicios que ofrece la municipalidad será de un nivel alto.

Visurraga (2016), en los resultados de su investigación obtuvo un nivel de 0.05 con una confianza de 95 % y con valor de  $P=0.0000$ , donde acepta su hipótesis alterna planteada y determina que si existe relación significativa entre sus variables en las instituciones públicas peruanas 2016. Entre los hallazgos Adrianzén (2020) menciona que todos sus encuestados coinciden que sí, la pandemia del Covid 19 fue el gran paso para la transformación digital, lo cual se afirma con la teoría del institucionalismo histórico desarrollada por Pierson y Skocpol (2008), donde dicha teoría afirma que todos los cambios se logran implementar con éxito en coyunturas críticas, finalmente indica que solo el 8% del total de las entidades públicas usan la interoperabilidad para brindar una excelente atención al ciudadano.

Perales (2020) indica que el grado de confianza de los datos del gobierno del municipio de su página Web de la Municipalidad de Guadalupe son regulares; de esta manera dicha investigación coincide con dichos resultados obtenidos según la tabla 5, donde los ciudadanos de la provincia de Huallaga manifiestan que la gobernabilidad electrónica

es ineficiente con un 67,9%. Por lo tanto, la gobernabilidad electrónica es fundamental en las instituciones públicas tal como lo señala la UNESCO (2008), porque esta va a permitir perfeccionar la información y los servicios que esta brinda, logrando ser un ente de gobierno comprometido, transparente y eficiente.

La investigación en su primer objetivo específico fue identificar si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y el conocimiento del usuario en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022, donde los resultados obtenidos en la tabla 10 muestran que si existe una relación entre la variable y la dimensión en  $p=0.000 < 0.05$  lo que indica su influencia. También el Rho Spearman es de 0.684 lo cual demuestra una correlación moderada. Por consiguiente, a un nivel eficiente de Gobernabilidad electrónica mayor será el nivel de conocimiento del usuario.

El resultado coincide con el estudio de Núñez (2021) que el gobierno electrónico se relaciona con la atención al ciudadano en un nivel alto de Rho Spearman de 0.919 con una significancia estadística de  $p=0,000$  y con el resultado de Perales (2021) donde el 34.4% señalan que es regular el grado de confianza acceso a la información gubernamental municipal a través de su página web y el 32.5% indica que los datos gubernamentales de su página web son regulares, y el 33,3% indica que el grado de clarificación de los datos gubernamentales mediante su página web son regulares, esto puede ser a la falta de conocimiento de que tienen los ciudadanos y donde la municipalidad de Guadalupe no brinda capacitación a sus ciudadanos.

Los resultados de lo antes mencionado lleguen a un nivel alto de satisfacción deben aplicar la teoría de la SGP (2015), pues esta manifiesta que el conocimiento del usuario se debe incluir elementos, herramientas dentro del ente público con la finalidad de mejorar la comprensión de los ciudadanos y realizar una retroalimentación en miras al mejoramiento de los servicios que brinda, otra teoría que coincide es

con la UNESCO (2018) puesta indica que la gobernabilidad electrónica es el uso de las Tics por las entidades públicas para mejorar sus servicios y fomentar la participación ciudadana.

El segundo objetivo específico fue identificar si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y la accesibilidad del usuario en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022, donde los resultados obtenidos según la tabla 11, indica que si existe relación entre la variable y dimensión de estudio , en una razón del  $p=0.000 < 0.05$ , lo que demuestra influencia y con un Rho Spearman de 0,663 en una correlación moderada; donde se puede manifestar que a un mayor nivel en la Gobernabilidad electrónica desarrollada por la municipalidad provincial mayor será el nivel de accesibilidad del usuario frente a los servicios que brinda, dichos resultados tiene un nivel de coincidencia con la investigación de Perales (2021), donde su muestra fue de 381 habitantes lo cual obtuvo como resultados que el 34,1 % señalan que es bueno el acceso de datos de la municipalidad a través de su página web pero también existe un porcentaje del 32,5 % que indica que es regular, dicha investigación es de tipo descriptivo, propositivo, donde su objetivo general es proponer un modelo de gobierno electrónico para el fortalecimiento de la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe.

Los resultados obtenidos en el párrafo anterior se fundamentan y coinciden con lo indicado en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública (2015), donde manifiesta que el ciudadano hace uso de diferentes canales de atención como puede ser: presencial, telefónico y virtual esto con la finalidad de poder comunicarse con una institución pública y obtener información y/o realizar algún servicio.

De esta manera lo indicado por PNGE-ONGEI (2013) se puede afirmar que las instituciones públicas deben proporcionar servicios digitales y que los ciudadanos puedan solicitarlos de cualquier lugar, pero

de una manera segura y confiable a través de los diferentes medios electrónicos.

La tercera finalidad de la investigación fue determinar si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y la infraestructura tecnológica, mobiliario y equipamiento en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022; donde los resultados obtenidos según la tabla 12, indica que, si existe relación entre la variable y dimensión de estudio, en una razón  $p=0.000 < 0.05$ , lo que demuestra influencia con un Rho Spearman de 0,691 en una correlación moderada. Estos hallazgos guardan relación con Perales (2020) donde obtuvo como resultados que el 33.3% de los ciudadanos indican que es regular el grado de claridad de las informaciones que brinda el municipio en su página web.

Asimismo, para Medina, et al. (2021) en su investigación de su dimensión de facilidad de uso del Website obtuvo como resultado un ( $B=.334$  y  $t\text{-statistic}=5.668$ ,  $p<.001$ ) donde acepta su hipótesis planteada, esto significa que existe de un estado de confianza, certeza ya que la información que proporciona es tratada con confidencialidad y segura; también tuvo como resultados que los que usan más las plataformas digitales en mayoría son jóvenes de 30 años a menos con 63%.

Por otro lado Adrianzén (2020) concluye que los requisitos mínimos para el uso de una plataforma de interoperabilidad es que los entes públicos tengan acceso a una computadora con internet, esto con la finalidad de poder implementar la interoperabilidad, asimismo, menciona que existen entidades que cuentan con acceso al internet pero que no usan la plataforma de interoperabilidad y también indica que el ente rector (SEGID) carece de autonomía esto debido a que sigue dependiendo del liderazgo político del gobierno y la agenda de la PCM lo cual los avances en la interoperabilidad dependen de la iniciativa del gobierno, donde muchas veces el desarrollo del gobierno electrónico se ven limitados o por otro lado al cambiar de gobierno los proyectos se suspenden o se reinician.

De esta manera, Bates (2001) indica que para desarrollar una infraestructura tecnológica eficiente y eficaz debe estar acompañado del apoyo humano, financiación y evaluación constante de parte del gobierno o ente público.

El cuarto propósito de la investigación fue determinar si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y el proceso de atención al ciudadano en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022; donde los resultados obtenidos según la tabla 13, indica que, si existe relación entre la variable y dimensión de estudio, en una razón  $p=0.000 < 0.05$ , lo que demuestra influencia con un Rho Spearman de 0,475 en una correlación baja.

Estos hallazgos guardan relación con Perales (2020) donde obtuvo como resultados que el 33.3% de los ciudadanos indican que es regular el Grado de claridad de la información que brinda el municipio en su página web y por otro lado Verástegui (2018) obtuvo como resultados que el 45% de los encuestados califican como desfavorable el proceso de atención que la Ugel de Jaén brinda al ciudadano, asimismo manifiesta que estos resultados son por las limitaciones del personal para orientar al usuario, el pago en línea no óptimo, protocolos de atención que no son bien orientados y falta de capacitación al personal de atención.

En los resultados anteriores se afirma con la teoría de indicado por la SGP donde indica que para que se desarrolle un proceso de atención de calidad al usuario este debe trabajar bajo los siguientes factores: orientación ciudadana, horarios de atención, protocolos de atención y simplificación administrativa; y para la teoría de Naser y Concha (2011) los servicios electrónicos deben estar orientados a brindar los mejores servicios dentro de un ente gubernamental.

Asimismo, para la UNESCO (2008) los servicios electrónicos permiten facilitar al ciudadano todos los servicios que este brinda usando

las Tics; finalmente se puede analizar que, si un ente público desarrollo y brinda sus servicios electrónicos, este contribuirá a un mejor proceso de atención al ciudadano en esta era digital.

El quinto propósito de la investigación fue determinar si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y la transparencia y acceso a la información en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022; donde los resultados obtenidos según la tabla 14, indica que, si existe relación entre la variable y dimensión de estudio, en una razón  $p=0.000 < 0.05$ , lo que demuestra influencia con un Rho Spearman de 0,629 en una correlación modera, por lo tanto a mayor nivel de gobernabilidad electrónica mayor será el nivel de la transparencia y acceso a información que brinde la municipalidad.

De los antecedentes tenemos a Verástegui (2018) con el desarrollo de investigación de la gestión de servicio al ciudadano en la unidad de gestión educativa, encontró que el 63.35 % de los ciudadanos califican como favorable, esto debido a que la Ugel promueve abiertamente la publicación de información bajo el enfoque de transparencia, esto también se relaciona con los resultados por Perales (2021) en su investigación de gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad distrital de Guadalupe, donde del total de su muestra, el 35,2% indican estar de acuerdo que los gobiernos digitales influyen en la mejora de la transparencia de una entidad pública, el 39,7 % conoce y usa las redes sociales para promover la participación ciudadana y el 37% manifiestan que la implementación del gobierno electrónico influye en la mejora de la participación del ciudadana.

De los resultados mencionados se puede afirmar la teoría de SGP (2015) donde indica que todo ente público debe desarrollar la transparencia y acceso a la información mediante los siguientes fines: claridad, accesibilidad y eficacia de información, todo esto para generar más confianza en el ciudadano, y toda entidad pública está en la

obligación de brindar información del desarrollo de su gestión bajo un enfoque de transparencia

Finalmente, después de haber obtenido los resultados se confirma que todo ente público en esta era digital debe trabajar con una gobernabilidad electrónica, esto con la finalidad de realizar la gestión de sus servicios eficientes y transparentes, lo cual beneficiara al ciudadano, esto también deber estar en estrecha relación con la alfabetización digital, tal como lo indica Pimienta (2008) donde se debe brindar al ciudadano métodos, técnicas y herramientas que le permitan manejar las Tics.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se encontró una correlación una correlación positiva moderada entre las variables de Gobernabilidad electrónica y Gestión de Servicios, se encontró una correlación que ofrece la municipalidad provincial de Huallaga, con un valor Rho de Spearman  $\rho = 0.690$  y el  $p = 0.000 < 0.05$ . Esto indica que a una mayor presencia de la gobernabilidad electrónica mayor será el nivel de la gestión de servicios que la municipalidad brinde al ciudadano.

**Segunda:** Entre la variable de gobernabilidad electrónica y la dimensión de conocimiento del usuario se encontró una correlación positiva moderada, con un valor de Rho de Spearman  $\rho = 0.684$  y el  $p = 0.000 < 0.05$ . Esto indica que si la municipalidad mejora su gobernabilidad electrónica el conocimiento del usuario alcanzará un mayor nivel en beneficio del ciudadano.

**Tercera:** Se encontró una correlación positiva moderada entre la variable de gobernabilidad electrónica y la dimensión de accesibilidad del usuario ofrecida por la municipalidad, esto con un valor de Rho de Spearman  $\rho = 0.663$  y el  $p = 0.000 < 0.05$ . Lo que significa que si la municipalidad desarrolla una gobernabilidad electrónica eficiente mayor será el nivel de accesibilidad que los usuarios hacia los diferentes servicios que esta brinde.

**Cuarta:** Se encontró una correlación positiva modera entre la variable de gobernabilidad electrónica y la dimensión de infraestructura tecnológica, con un valor de Rho de Spearman  $\rho = 0.691$  y el  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo cual se manifiesta que la municipalidad debe desarrollar una gobernabilidad electrónica eficiente y eficaz para que el nivel de sobre la dimensión de infraestructura tecnológica sea eficiente.

**Quinta:** Se encontró una correlación positiva baja entre la variable de gobernabilidad electrónica y la dimensión de proceso de atención, con un

valor de Rho de Spearman  $\rho = 0.475$  y el  $p = 0.000 < 0.05$ ; lo que significa que la municipalidad debe trabajar en mejorar los procesos de atención al ciudadano esto con la finalidad de tener un nivel alto.

**Sexta:** Se encontró una correlación positiva moderada entre la variable de gobernabilidad electrónica y la dimensión de transparencia y acceso a la información, con un valor de Rho de Spearman  $\rho = 0.629$  y el  $p = 0.000 < 0.05$ ; lo que significa que la municipalidad debe trabajar bajo el enfoque de transparencia y acceso a la información con la finalidad de obtener un nivel alto.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Se recomienda al alcalde trabajar en conjunto con sus gerencias y subgerencias y otras áreas en el desarrollo de su Plan de Gobierno Digital – PGD, esto con la finalidad de asegurar una administración pública que genere una gestión de servicios transparente y eficiente al ciudadano en cada lugar de nuestro país. El PGD, le permitirá definir sus estrategias para el logro de sus objetivos en miras a un gobierno digital, puesto que esto estará en función a las necesidades de la ciudadanía, entidad y los cambios en su entorno, y por otro lado podrá establecer con claridad una guía en referencia al GD, donde este contribuya al logro de los objetivos estratégicos institucionales, objetivos nacionales, a la agenda digital peruana y a la política del gobierno electrónico.

**Segundo:** Se recomienda al alcalde a través de su Oficina de TIC realizar foros con los comités de Junta Vecinal y ciudadanos de la provincia, esto con el propósito de conocer sus características y o necesidades que presentan en cada jurisdicción para luego implementar mejoras en sus servicios y brindar capacitación el uso de portales webs, lo cual contribuirá al cierre de la brecha digital.

**Tercero:** Se recomienda al alcalde designar presupuesto para la implementación de sus canales de atención, tales como:

- Canal presencial: implementar un módulo de atención con equipos informáticos y un programa que permita el ingreso de trámites de manera virtual y no manual (cuaderno), esto con la finalidad de ser más eficientes en la derivación al área que corresponde.
- Canal telefónico: implementar un área exclusivamente para atención y asesoramiento al ciudadano, puesto que a la fecha cuando llamas a su número telefónico nadie contesta y esto genera malestar en los ciudadanos. Asimismo, se sugiere que en

todas las áreas exista un dispositivo móvil para que el ciudadano pueda comunicarse de manera directa a través de la red social del WhatsApp, esto debido que en las zonas rurales no tienen acceso a una red móvil para realizar consultas y/o reclamos por el canal telefónico, pero si cuentan con el servicio de internet satelital.

- **Canal virtual:** implementar y rediseñar su página web e incorporar información como: mesa de partes virtual, consultas y pagos de tributos en línea, participación ciudadana, tributos municipales, administración y finanzas, cultura y turismo, registro civil, fiscalización y control, desarrollo urbano, limpieza pública y áreas verdes, obras públicas, desarrollo ambiental, licencias de funcionamiento, buzón de sugerencias, seguimiento de trámite documentario, proyectos de inversión, presupuesto, transparencia (TUPA, documentos de gestión, convocatorias y acceso a la información), formatos y guías para la solicitud de diferentes servicios y otros que conlleven a transmitir transparencia en su gestión.

**Cuarta:** Se recomienda al alcalde realizar inversión en el área de TIC para la implementación de su página web y redes sociales donde este sea de fácil acceso, confiables y seguras para el ciudadano al momento de realizar sus trámites.

**Quinto:** Se recomienda al alcalde realizar capacitación a los ciudadanos de la zona urbana y rural en el uso de sus diferentes canales de atención. Asimismo, también el área de recursos humanos realizar contratación de personal con el perfil adecuado en cada área, porque esto permitirá realizar atención de calidad al ciudadano.

**Sexto:** Se recomienda al área de informática, gerencia municipal y subgerencia de participación ciudadana implementar en su página web una sección de propuestas, donde el ciudadano

presente sus proyectos de desarrollo y también tener actualizado sus rendiciones de cuentas en su página web, esto con la finalidad de generar confianza en los ciudadanos.

## REFERENCIAS

- Adrianzén, W. (2020). *¿Hacia el gobierno electrónico?: un estudio sobre el desarrollo y limitantes de la interoperabilidad en el Perú* [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17890>
- Álvarez, P. (2018). Ética e Investigación. *Boletín de la revista Redipe*, 7(2), 122- 49. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología Científica*. (6<sup>ta</sup> ed.). Episteme, C.A.
- Arrieta, A. y Montes, V. (2011). Alfabetización digital: uso de las TIC's más allá de una formación instrumental y una buena infraestructura. *Revista Colombiana de Ciencia Animal* 3(1), 180-197. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3691443>
- Alvarado, O. (1999), *Gestión educativa: Enfoques y procesos*. Fondo de desarrollo Editorial, Universidad de lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/17047>
- Barreda, M. (2016). *La gobernabilidad en la era global*. Universitat Oberta de Catalunya –UOC.
- Bates, T. (2001). *Cómo gestionar el cambio tecnológico*. Gedisa.
- Castillo, Z. (2021). *Asesoría para elaborar una tesis. Problemas, objetivos, hipótesis, variables, métodos y marco teórico*. San Marcos.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. (Resolución No. 18 de la “Declaración de Santiago”). <https://bit.ly/3ldSm1k>
- Crozier, M., Huntington, S., & Watanuki, J. (1975). *The Crisis of Democracy*. Report on the Governability of Democracies to the Trilateral Commission. *Revista University Press*, 1(2012), 311-329. <https://revistas.um.es/sh/article/view/165241/143751>

- Colomba, D. (2019). Aspectos Éticos en Investigación en Ciencias Sociales y en Área de la Salud: Nuevas Exigencias para Proyectos Fondecyt [Diapositiva Power Point]. <https://bit.ly/3jPdodl>
- Diéguez, G., Gasparín, J., Sánchez, J., & Schejtman, L. (2015). *Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe*. Trabajo N°132.CIPPEC. [Archivo PDF]. <https://bit.ly/3RKxr9j>
- Decreto Legislativo N° 1412 [Poder Ejecutivo]. Decreto legislativo que aprueba la Ley de gobierno digital. 13 de setiembre de 2018. D.O. N° 4.  
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Flores, Y. (2022) *Motivaciones y estrategias de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública* [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional del Antiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/18368>
- García, G., & Montiel, L. (2017). Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación. *Revista Científica UISRAEL*, 4(3), 21-36  
<http://bit.ly/3XhL0Os>
- García, J., Helbig, N., & Ferro, E. (2007). Is it only about Internet access? An empirical test of a multi-dimensional digital divide. *Lecture Notes in Computer Science*, 139-149.  
[https://doi.org/10.1007/11823100\\_13](https://doi.org/10.1007/11823100_13)
- Guerra, M., Hilbert, M., Jordán, V. & Nicolai, C. (2008). Panorama Digital 2007 de América Latina y el Caribe [Archivo PDF]  
[bit.ly/3lbBsHy](http://bit.ly/3lbBsHy)
- González, B., Carbajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. *Revista Gestión y Política Pública*, XXIX (1), 97-129.  
<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

Harto, F. (2006). Tipologías y modelos de democracia electrónica. Primer congreso sobre Internet, derecho y política: las transformaciones del derecho y la política en la sociedad de la información. *Revista de Internet, Derecho y Política – IDP*, 2, 1699-8154.

<file:///C:/Users/HP/Downloads/DialnetTipologiasYModelosDeDemocraciaElectronica-1428342.pdf>

Hernández, N. (2019). El voto electrónico en la construcción de un modelo de democracia electrónica. *Artículo Universidad Nacional Autónoma de México*, 9 (47), 61-85

<https://www.redalyc.org/journal/4264/426465780003/html/>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6<sup>ta</sup> ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.

Holmes, D. (2003). *E. Gob. Estrategias para el uso eficiente de Internet en el Gobierno*. McGraw-Hill Interamericana.

Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia*. (4<sup>ta</sup> ed.) Ediciones SA Cooperativa Editorial Magisterio.

Institut Internacional de Governabilitat de Catalunya. (2010) *Perfil de gobernabilidad de Bolivia*. [Archivo PDF]

<https://www.bivica.org/files/gobernabilidad-descentralizada.pdf>

Issa, S. (2010). Gobierno electrónico para la reducción de la brecha digital. *Revista Ingeniera de Sistemas*, 6 (10), 102-106.

<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/in/article/view/457/462>

Jones, B. & Flannigan, S. (2008). Connecting the digital dots: Literacy of the 21st century. *Revista Teacher Librarian*, 3(35), 13-16.

<https://er.educause.edu/-/media/files/article-downloads/eqm0621.pdf>

Kaufmann, D. (2003). *Replanteando gobernabilidad. Las lecciones empíricas desafían a los convencionalismos.* [Archivo PDF].

<https://bit.ly/3RJWNnK>

Ley N.º 27972 del 2003. Ley Orgánica de Municipalidades. *El Congreso de la Republica Peruano.*

<http://bit.ly/3jIYC7S>

Mayntz, D. (2005). *Nuevos desafíos de la teoría de la gobernanza.* Rubí Barcelona.

Machín, M., Sánchez, B., & Rodríguez, M. (2020) Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Revista Economía y Desarrollo*, 163 (1), 0252-8584.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425565062002>

Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista Investigación Administrativa*, (50), 127, 21-41.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109004>

Mendes, L., Macadar, M., Fernandes, P, & Moreira, J. (2019). Electronic Government services in Brazil: an analysis of impact factors on the citizen's usage decision. *Revista Cuadernos EBAPE.BR*, (19), 792-810

<http://dx.doi.org/10.1590/1679-395120200206>

Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la Gestión pública. *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Revista CEPAL.*, 73, 1680-8827.

<http://hdl.handle.net/11362/7330>

- Núñez, C. (2021). *Gobierno electrónico y atención al ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83809>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa y redacción de la tesis*. (4<sup>ta</sup>. Ed.). Ediciones de la U.
- Organización para la cooperación y el desarrollo Económicos - OCDE (2003). *Estudios de la OCDE sobre administración electrónica. La administración electrónica: un imperativo* [Archivo PDF].  
<https://bit.ly/3jPB5C9>
- Oficina Nacional de Procesos Electorales (9 de octubre de 2022). *Elecciones Regionales y Municipales*.  
<https://bit.ly/3Xp1Jji>
- Partha, P. (2005). *Gobernanza electrónica* [Archivo PDF]  
<http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/gobelec.pdf>
- Perales, J. (2020). *Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020* [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55220>
- Peters, B. (2004). *Cambios en la naturaleza de la administración pública: De las preguntas sencillas a las respuestas difíciles*. En Pardo, M. del C. (compiladora). *De la Administración Pública a la Gobernanza* (1ra ed.). El Colegio de México, A.e.
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Neva Studio Sac.  
<https://bit.ly/3x5cb4y>

Pimienta, D. (2008) *Brecha digital, brecha social y brecha paradigmática. Concepto y dimensión*. Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid  
<https://bit.ly/3x8uQN6> - revisar enlace en dialnet

Popper, K. (1980). *La lógica de la investigación científica*. Tecnos S.A.

PNGE-ONGEI (2012). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Presidencia del Consejo de Ministros. Perú [Archivo PDF]

<https://bit.ly/3lo6KLH>

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (10 de octubre 2022). *Portal de estadística de elecciones*.

<https://portales.reniec.gob.pe/web/estadistica/info-elecciones-2022>

Resolución Ministerial N° 119 [Presidencia del Consejo de Ministros]. Resolución de creación del Comité de Gobierno Digital. 8 mayo 2018.DO. N°10.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2951-119-2018-pcm>

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

UNESCO (2008). *Gobernabilidad Electrónica. Fortalecimiento de capacidades de la gobernabilidad electrónica* [Archivo PDF].

<https://bit.ly/3HSJsFk>

Vargas, M. & Alana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. (3ra.Ed.). Ecoe ediciones.

<https://bit.ly/3DSh3O6>

Verástegui, M. (2018). *Gestión del servicio al ciudadano en la unidad de gestión*

*educativa local – Jaén* [Tesis de Bachiller, Universidad Señor de Sipán].

<https://bit.ly/3JPaS1i>

Visurraga, J. (2016). *Documento Nacional de Identidad Electrónico; Gobernabilidad Electrónica y Institución Pública* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4644>

Vivas, M., Cuberos, M., Albornoz, N., Manzuera, R., & Carreño, M. (2018). Presencia de Factores Motivacionales Extrínsecos para el Emprendimiento en los Gobiernos Electrónicos de los Países de la Comunidad Andina. *Revista Observatorio*, (12), 2-16  
<http://www.scielo.pt/pdf/obs/v12n2/v12n2a16.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

Influencia de la gobernabilidad electrónica en la gestión de servicio al ciudadano en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.

Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología			
<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	Gobernabilidad electrónica	Administración electrónica Servicios electrónicos Democracia electrónica	Procesos administrativos	<b>Tipo y diseño</b> Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptivo Explicativo Diseño: No experimental Correlacional causal Método: Hipotético – deductivo			
Identificar si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y la gestión de servicios al ciudadano en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022	Existe influencia entre la democracia electrónica y la gestión de servicio al ciudadano en la municipalidad provincial de Huallaga, 2022			Administración electrónica		Tiempo de Respuesta		
						Servicios electrónicos	Información	
							Servicio de trámites	
							Tiempo de Respuesta	
						Democracia electrónica	Formatos	
							Participación ciudadana	
							Rendición de cuentas	
						<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Gestión de servicios
		Determinar si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y el conocimiento del Usuario en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.	Existe influencia entre la gobernabilidad electrónica y el Conocimiento del usuario en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.		Conocimiento del Usuario	Interculturalidad del usuario		
Participación de usuario								
Uso de portales webs								
Identificar si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y la accesibilidad del usuario en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.	Existe influencia entre la gobernabilidad electrónica y la accesibilidad del usuario en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.	Accesibilidad del usuario	Canal presencial	<b>Población y muestra</b>  Población: 23 478  Muestra: 378 ciudadanos  $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$				
			Canal telefónico					
			Canal virtual					
Canal móvil								
Determinar si coexiste influencia entre la gobernabilidad y la infraestructura tecnológica en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.	Existe influencia entre la gobernabilidad y la Infraestructura tecnológica en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.	Infraestructura Tecnología	Espacio electrónico					
			Adaptación del espacio electrónico					
			Equipamiento electrónico para atención al ciudadano					
Establecer si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y el proceso de atención al ciudadano en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.	Existe influencia entre la gobernabilidad electrónica y el proceso de atención al ciudadano en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022	Proceso de atención	Acceso a la infraestructura digital.					
			Orientación al ciudadano					
			Pago de servicios y tributos online					
Establecer si coexiste influencia entre la gobernabilidad electrónica y la transparencia y acceso a la información en la municipalidad provincial de Huallaga, 2022.	Existe influencia entre la gobernabilidad electrónica y la transparencia y acceso a la información en la municipalidad Provincial de Huallaga, 2022.	Transparencia y acceso a la información	Mesa de partes online	<b>Técnica e Instrumento</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Ordinal tipo Likert:  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre				
			Consultas online					
			Transparencia y rendición de cuentas online					
Acceso al ciudadano								
Proyectos de propuesta ciudadana								
Referéndum electrónico								

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Administración electrónica	UNESCO (2008) manifiesta que la Gobernabilidad Electrónica; es el uso de la (TIC) por los entes públicos para perfeccionar la información y servicios que brindan, donde su propósito es fomentar la intervención ciudadana en los procesos de decisiones, rendiciones de cuenta, permitiendo ser un gobierno comprometido, transparente y eficiente.	La Gobernabilidad Electrónica fue compuesta por las siguientes dimensiones: administración electrónica, servicios y democracia electrónicos	Administración electrónica	Procesos administrativos	Ordinal tipo Likert:  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Tiempo de Respuesta	
				Información	
			Servicios electrónicos	Servicio de trámites	
				Tiempo de Respuesta	
				Formatos	
			Democracia electrónica	Participación ciudadana	
				Rendición de cuentas	
				Transparencia de gestión	
				Identificación de necesidades	
Gestión de servicios	Vargas & Aldana de la Vega (2014) ostentan que la gestión de servicios es el conjunto de actividades, operaciones o hechos realizadas en un momento dado con capital humano y materiales, que luego son puestos a disposición de un usuario individual o colectivo, de acuerdo a procesos, procedimientos y comportamientos que siempre tienen costos económicos y que estos conllevan a generar beneficios y satisfacción diferenciada.	La Gestión de servicios fue compuesta por las siguientes dimensiones: conocimiento del usuario, accesibilidad del usuario, infraestructura tecnológica, proceso de atención y transparencia y acceso a la información	Conocimiento del Usuario	Interculturalidad del usuario	
				Participación de usuario	
				Uso de portales webs	
				Canal presencial	
			Accesibilidad del usuario	Canal telefónico	
				Canal virtual	
				Canal móvil	
			Infraestructura tecnológica	Espacio electrónico	
				Adaptación del espacio electrónico	
				Equipamiento electrónico para atención al ciudadano	
			Proceso de atención	Acceso a la infraestructura digital.	
				Orientación al ciudadano	
				Pago de servicios y tributos online	
			Transparencia y acceso a la información	Mesa de partes online	
				Consultas online	
				Transparencia y rendición de cuentas online	
				Acceso al ciudadano	
				Proyectos de propuesta ciudadana	
				Referéndum electrónico	

**Anexo 3:** Instrumentos de recolección de datos de la variable: Gobernabilidad electrónica

**CUESTIONARIO SOBRE GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA**

Estimado (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la gobernabilidad electrónica y gestión de servicios al ciudadano en la municipalidad provincial de Huallaga 2022, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente.

El significado de cada número es el siguiente. (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A Veces, (4) Casi Siempre y (5) Siempre.

PREGUNTAS		ESCALA DE MEDICIÓN				
		(1) Nunca	(2) Casi Nunca	(3) A Veces	(4) Casi Siempre	(5) Siempre
1	La Tecnología de Información y Comunicación (Tics) implementado por la municipalidad le permite tener mayor alcance y llegar a más lugares.					
2	Los procesos administrativos de la municipalidad son eficientes con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tics)					
3	La información de su portal web de la municipalidad es de rápido acceso.					
4	El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tics) reduce el tiempo de respuesta en los procesos administrativos de la municipalidad.					
5	Los trámites y servicios de la municipalidad pueden solicitarse a través de las plataformas digitales.					
6	Los trámites o servicios que se realizan por medios electrónicos o internet son difundidos por la municipalidad.					
7	La Municipalidad promueve el uso de herramientas digitales para el desarrollo de su gestión.					
<b>DIMENSIÓN: Servicios electrónicos</b>		<b>(1) Nunca</b>	<b>(2) Casi Nunca</b>	<b>(3) A Veces</b>	<b>(4) Casi Siempre</b>	<b>(5) Siempre</b>
8	La página web de la municipalidad brinda información oportuna sobre temas de seguridad ciudadana, tributación, autovalúo, multas, etc.					
9	La municipalidad brinda servicios de trámites online como: licencias					

	(conducir y funcionamiento), partida de nacimiento, solicitud de apoyo, multas, etc.					
10	Los formatos electrónicos se encuentran disponibles en el portal web de la Municipalidad para tramitar licencias (conducir y funcionamiento), partida de nacimiento, solicitud de apoyo, multas, etc.					
11	Las guías instructivas de llenado de los formatos para los diferentes trámites se encuentran en su página Web de la municipalidad.					
12	La municipalidad brinda el servicio de seguimiento de trámite documentario en su página web.					
13	La página web de la municipalidad brinda la opción de hacer pagos online para los diferentes servicios.					
<b>DIMENSIÓN: Democracia electrónica</b>		<b>(1) Nunca</b>	<b>(2) Casi Nunca</b>	<b>(3) A Veces</b>	<b>(4) Casi Siempre</b>	<b>(5) Siempre</b>
14	La municipalidad tiene en su página web la sección de participación ciudadana.					
15	La municipalidad promueve la participación ciudadana a través de medios electrónicos o internet.					
16	La municipalidad pone a disposición mecanismos (blog, foros, chat, etc.) de participación ciudadana a través de medios electrónicos.					
17	Los medios electrónicos permiten disponer adecuadamente su tiempo para participar en los procesos de decisión en la municipalidad.					
18	La participación ciudadana y los trámites de documentos a través de medios electrónicos son más rápida que las presenciales.					
19	La información de transparencia de la municipalidad (ordenanzas, decretos, acuerdos de consejo, etc.) se encuentra actualizada y disponible en su portal web.					
20	La municipalidad publica sus rendiciones de cuentas actualizadas en su página web.					

**Anexo 4:** Instrumentos de recolección de datos de la variable: Gestión de Servicios.

### **CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE SERVICIOS**

Estimado (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la gobernabilidad electrónica y gestión de servicios al ciudadano en la municipalidad provincial de Huallaga 2022, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente.

El significado de cada número es el siguiente. (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A Veces, (4) Casi Siempre y (5) Siempre.

<b>PREGUNTAS</b>		<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>				
<b>DIMENSIÓN: Conocimiento del Usuario</b>		<b>(1) Nunca</b>	<b>(2) Casi Nunca</b>	<b>(3) A Veces</b>	<b>(4) Casi Siempre</b>	<b>(5) Siempre</b>
1	Los servicios que brinda la municipalidad responden a sus necesidades y expectativas.					
2	La municipalidad recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del ciudadano.					
3	La municipalidad permite su participación en el diseño e implementación de la mejora de sus servicios.					
4	La municipalidad brinda capacitación sobre el uso de portales Webs al ciudadano.					
<b>DIMENSIÓN: Accesibilidad del usuario</b>		<b>(1) Nunca</b>	<b>(2) Casi Nunca</b>	<b>(3) A Veces</b>	<b>(4) Casi Siempre</b>	<b>(5) Siempre</b>
5	El espacio de atención de su plataforma presencial de la municipalidad se encuentra implementada para la realización de diferentes trámites y acceso a la información.					
6	La municipalidad tiene exclusivamente una línea telefónica para atención al ciudadano.					
7	La información para los diferentes trámites está disponible en su página web de la municipalidad.					
8	Los funcionarios y servidores de la Municipalidad realizan atención al ciudadano mediante WhatsApp.					

<b>DIMENSIÓN: Infraestructura tecnológica</b>		<b>(1) Nunca</b>	<b>(2) Casi Nunca</b>	<b>(3) A Veces</b>	<b>(4) Casi Siempre</b>	<b>(5) Siempre</b>
9	La página web de la municipalidad se encuentra implementado y activo.					
10	El espacio electrónico de la municipalidad se adapta constantemente teniendo en cuenta las particularidades del ciudadano.					
11	Los funcionarios y servidores públicos de la municipalidad cuentan con equipos tecnológicos óptimos en el área de atención al ciudadano.					
12	La plataforma digital de la municipalidad es accesible para realizar el trámite deseado por el ciudadano.					
<b>DIMENSIÓN: Proceso de atención</b>		<b>(1) Nunca</b>	<b>(2) Casi Nunca</b>	<b>(3) A Veces</b>	<b>(4) Casi Siempre</b>	<b>(5) Siempre</b>
13	La municipalidad brinda orientación a la ciudadanía para el uso de los canales de atención					
14	La municipalidad ha implementado en su página web la opción de mesa de partes online.					
15	El pago de servicios y tributos online contribuye al desarrollo económico de la municipalidad.					
16	Los medios electrónicos permiten realizar consultas Online.					
<b>DIMENSIÓN: Transparencia y acceso a la información</b>		<b>(1) Nunca</b>	<b>(2) Casi Nunca</b>	<b>(3) A Veces</b>	<b>(4) Casi Siempre</b>	<b>(5) Siempre</b>
17	La municipalidad brinda información, bajo el enfoque de transparencia y datos abiertos.					
18	La municipalidad dispone de una sección en su portal web para proyectos de propuesta por el ciudadano.					
19	Los medios electrónicos son de fácil acceso para el ciudadano.					
20	La municipalidad informa sobre el derecho a referéndum en su página web.					

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	20

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	20

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA**

N °	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Administración electrónica</b>							
1	La Tecnología de Información y Comunicación (TIC) que ha implementado la municipalidad permite tener mayor alcance y llegar a más lugares.	x		x		x		
2	Los procesos administrativos de la municipalidad son eficientes con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).	x		x		x		
3	La información de su portal web de la municipalidad es de rápido acceso.	x		x		x		
4	El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) reduce el tiempo de respuesta en los procesos administrativos de la municipalidad.	x		x		x		
5	Los trámites y servicios de la municipalidad pueden solicitarse a través de las plataformas digitales.	x		x		x		
6	Los procesos o trámites que se realizan por medios electrónicos o internet son difundidos por la municipalidad.	x		x		x		
7	La Municipalidad promueve el uso de herramientas digitales para el desarrollo de su gestión.	x		x		x		
	<b>Servicios electrónicos</b>							
8	La página web de la municipalidad brinda información oportuna sobre temas de seguridad ciudadana, tributación, autovalúo, multas, etc.	x		x		x		
9	La municipalidad brinda servicios de trámites online como: licencias (conducir y funcionamiento), partida de nacimiento, solicitud de apoyo, multas, etc.	x		x		x		
10	Los formatos electrónicos se encuentran disponibles en el portal web de la Municipalidad para tramitar licencias (conducir y funcionamiento), partida de nacimiento, solicitud de apoyo, multas, etc.	x		x		x		
11	Las guías instructivas de llenado de los formatos para los diferentes trámites se encuentran en su página Web de la municipalidad.	x		x		x		
12	La municipalidad brinda el servicio de seguimiento de trámite documentario en su página web.	x		x		x		
13	La página web de la municipalidad brinda la opción de hacer pagos online para los diferentes servicios.	x		x		x		
	<b>Democracia electrónica</b>							
14	La municipalidad tiene en su página web la sección de participación ciudadana.	x		x		x		

15	La municipalidad promueve la participación ciudadana a través de medios electrónicos o internet.	x		x		x	
16	La municipalidad pone a disposición mecanismos (blog, foros, chat, etc.) de participación ciudadana a través de medios electrónicos.	x		x		x	
17	Los medios electrónicos permiten disponer adecuadamente su tiempo para participar en los procesos de decisión en la municipalidad.	x		x		x	
18	La participación ciudadana y los trámites de documentos a través de medios electrónicos son más rápida que las presenciales.	x		x		x	
19	La información de transparencia de la municipalidad (ordenanzas, decretos, acuerdos de consejo, etc.) se encuentra actualizada y disponible en su portal web.	x		x		x	
20	La municipalidad publica sus rendiciones de cuentas actualizadas en su página web.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: JAUREGUI ROMERO, LUIS MIGUEL    **DNI:** 42165077

**Especialidad del validador:** GESTION PÚBLICA

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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

17 de octubre del 2022



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE SERVICIOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Conocimiento del Usuario</b>								
1	Los servicios que brinda la municipalidad responden a sus necesidades y expectativas.	x		x		x		
2	La municipalidad recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del ciudadano.	x		x		x		
3	La municipalidad permite su participación en el diseño e implementación de la mejora de sus servicios.	x		x		x		
4	La municipalidad brinda capacitación sobre el uso de portales Webs al ciudadano.	x		x		x		
<b>Accesibilidad del usuario</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El espacio de atención de su plataforma presencial de la municipalidad se encuentra implementada para la realización de diferentes trámites y acceso a la información.	x		x		x		
6	La municipalidad tiene exclusivamente una línea telefónica para atención al ciudadano.	x		x		x		
7	La información para los diferentes trámites está disponible en su página web de la municipalidad.	x		x		x		
8	Los funcionarios y servidores de la Municipalidad realizan atención al ciudadano mediante WhatsApp.	x		x		x		
<b>Infraestructura tecnológica</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La página web de la municipalidad se encuentra implementado y activo.	x		x		x		
10	La página web de la municipalidad se encuentra implementado y activo.	x		x		x		
11	Los funcionarios y servidores públicos de la municipalidad cuentan con equipos tecnológicos óptimos en el área de atención al ciudadano.	x		x		x		
12	La plataforma digital de la municipalidad es accesible para realizar el trámite deseado por el ciudadano.	x		x		x		
<b>Proceso de atención</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La municipalidad brinda orientación a la ciudadanía para el uso de los canales de atención.	x		x		x		
14	La municipalidad ha implementado en su página web la opción de mesa de partes online.	x		x		x		
15	El pago de servicios y tributos online contribuye al desarrollo económico de la municipalidad.	x		x		x		

16	Los medios electrónicos le permiten realizar consultas Online.	x		x		x		
	<b>Transparencia y acceso a la información</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La municipalidad brinda información, bajo el enfoque de transparencia y datos abiertos.	x		x		x		
18	La municipalidad dispone de una sección en su portal web para proyectos de propuesta por el ciudadano.	x		x		x		
19	Los medios electrónicos usados hoy en día, son de fácil acceso para el ciudadano.	x		x		x		
20	La municipalidad informa sobre el derecho a referéndum en su página web.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr/ Mg: JAUREGUI ROMERO, LUIS MIGUEL        DNI: 42165077

Especialidad del validador: GESTION PÚBLICA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

19 de octubre del 2022



-----  
Firma del Experto Informante.



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
JAUREGUI ROMERO, LUIS MIGUEL DNI 42165077	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> Fecha de diploma: 10/01/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
JAUREGUI ROMERO, LUIS MIGUEL DNI 42165077	<b>TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN</b> Fecha de diploma: 01/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
JAUREGUI ROMERO, LUIS MIGUEL DNI 42165077	<b>MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 28/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 15/10/2016 Fecha egreso: 07/03/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Administración electrónica</b>							
1	La Tecnología de Información y Comunicación (TIC) que ha implementado la municipalidad permite tener mayor alcance y llegar a más lugares.	x		x		x		
2	Los procesos administrativos de la municipalidad son eficientes con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).	x		x		x		
3	La información de su portal web de la municipalidad es de rápido acceso.	x		x		x		
4	El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) reduce el tiempo de respuesta en los procesos administrativos de la municipalidad.	x		x		x		
5	Los trámites y servicios de la municipalidad pueden solicitarse a través de las plataformas digitales.	x		x		x		
6	Los procesos o trámites que se realizan por medios electrónicos o internet son difundidos por la municipalidad.	x		x		x		
7	La Municipalidad promueve el uso de herramientas digitales para el desarrollo de su gestión.	x		x		x		
	<b>Servicios electrónicos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	La página web de la municipalidad brinda información oportuna sobre temas de seguridad ciudadana, tributación, autovalúo, multas, etc.	x		x		x		
9	La municipalidad brinda servicios de trámites online como: licencias (conducir y funcionamiento), partida de nacimiento, solicitud de apoyo, multas, etc.	x		x		x		
10	Los formatos electrónicos se encuentran disponibles en el portal web de la Municipalidad para tramitar licencias (conducir y funcionamiento), partida de nacimiento, solicitud de apoyo, multas, etc.	x		x		x		
11	Las guías instructivas de llenado de los formatos para los diferentes trámites se encuentran en su página Web de la municipalidad.	x		x		x		
12	La municipalidad brinda el servicio de seguimiento de trámite documentario en su página web.	x		x		x		
13	La página web de la municipalidad brinda la opción de hacer pagos online para los diferentes servicios.	x		x		x		
	<b>Democracia electrónica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	La municipalidad tiene en su página web la sección de participación ciudadana.	x		x		x		

15	La municipalidad promueve la participación ciudadana a través de medios electrónicos o internet.	x		x		x	
16	La municipalidad pone a disposición mecanismos (blog, foros, chat, etc.) de participación ciudadana a través de medios electrónicos.	x		x		x	
17	Los medios electrónicos permiten disponer adecuadamente su tiempo para participar en los procesos de decisión en la municipalidad.	x		x		x	
18	La participación ciudadana y los trámites de documentos a través de medios electrónicos son más rápida que las presenciales.	x		x		x	
19	La información de transparencia de la municipalidad (ordenanzas, decretos, acuerdos de consejo, etc.) se encuentra actualizada y disponible en su portal web.	x		x		x	
20	La municipalidad publica sus rendiciones de cuentas actualizadas en su página web.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr/ Mg: NOEMI QUISPE AROTOMA

DNI: 09669886

Especialidad del validador: Lic. en Tecnología Médica -Área de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

19 de octubre del 2022



-----  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE SERVICIOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Conocimiento del Usuario</b>							
1	Los servicios que brinda la municipalidad responden a sus necesidades y expectativas.	x		x		x		
2	La municipalidad recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del ciudadano.	x		x		x		
3	La municipalidad permite su participación en el diseño e implementación de la mejora de sus servicios.	x		x		x		
4	La municipalidad brinda capacitación sobre el uso de portales Webs al ciudadano.	x		x		x		
	<b>Accesibilidad del usuario</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El espacio de atención de su plataforma presencial de la municipalidad se encuentra implementada para la realización de diferentes trámites y acceso a la información.	x		x		x		
6	La municipalidad tiene exclusivamente una línea telefónica para atención al ciudadano.	x		x		x		
7	La información para los diferentes trámites está disponible en su página web de la municipalidad.	x		x		x		
8	Los funcionarios y servidores de la Municipalidad realizan atención al ciudadano mediante WhatsApp.	x		x		x		
	<b>Infraestructura tecnológica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La página web de la municipalidad se encuentra implementado y activo.	x		x		x		
10	La página web de la municipalidad se encuentra implementado y activo.	x		x		x		
11	Los funcionarios y servidores públicos de la municipalidad cuentan con equipos tecnológicos óptimos en el área de atención al ciudadano.	x		x		x		
12	La plataforma digital de la municipalidad es accesible para realizar el trámite deseado por el ciudadano.	x		x		x		
	<b>Proceso de atención</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La municipalidad brinda orientación a la ciudadanía para el uso de los canales de atención.	x		x		x		
14	La municipalidad ha implementado en su página web la opción de mesa de partes online.	x		x		x		
15	El pago de servicios y tributos online contribuye al desarrollo económico de la municipalidad.	x		x		x		

16	Los medios electrónicos le permiten realizar consultas Online.	x		x		x		
	<b>Transparencia y acceso a la información</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La municipalidad brinda información, bajo el enfoque de transparencia y datos abiertos.	x		x		x		
18	La municipalidad dispone de una sección en su portal web para proyectos de propuesta por el ciudadano.	x		x		x		
19	Los medios electrónicos usados hoy en día, son de fácil acceso para el ciudadano.	x		x		x		
20	La municipalidad informa sobre el derecho a referéndum en su página web.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr/ Mg: NOEMI QUISPE AROTOMA

DNI: 09669886

**Especialidad del validador:** Lic. en Tecnología Médica -Área de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica  
 Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

19 de octubre del 2022

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
QUISPE AROTOMA, NOEMI DNI 09669886	LICENCIADO EN TECNOLOGIA MEDICA AREA DE LABORATORIO CLINICO Y ANATOMIA PATOLOGICA Fecha de diploma: 22/08/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
QUISPE AROTOMA, NOEMI DNI 09669886	BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA Fecha de diploma: 03/02/2000 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
QUISPE AROTOMA, NOEMI DNI 09669886	LICENCIADO EN TECNOLOGIA MEDICA LABORATORIO CLINICO Y ANATOMIA PATOLOGICA Fecha de diploma: 22/08/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
QUISPE AROTOMA, NOEMI DNI 09669886	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matricula: 06/04/2020 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA**

N °	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Administración electrónica</b>							
1	La Tecnología de Información y Comunicación (TIC) que ha implementado la municipalidad permite tener mayor alcance y llegar a más lugares.	x		x		x		
2	Los procesos administrativos de la municipalidad son eficientes con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).	x		x		x		
3	La información de su portal web de la municipalidad es de rápido acceso.	x		x		x		
4	El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) reduce el tiempo de respuesta en los procesos administrativos de la municipalidad.	x		x		x		
5	Los trámites y servicios de la municipalidad pueden solicitarse a través de las plataformas digitales.	x		x		x		
6	Los procesos o trámites que se realizan por medios electrónicos o internet son difundidos por la municipalidad.	x		x		x		
7	La Municipalidad promueve el uso de herramientas digitales para el desarrollo de su gestión.	x		x		x		
	<b>Servicios electrónicos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	La página web de la municipalidad brinda información oportuna sobre temas de seguridad ciudadana, tributación, autovalúo, multas, etc.	x		x		x		
9	La municipalidad brinda servicios de trámites online como: licencias (conducir y funcionamiento), partida de nacimiento, solicitud de apoyo, multas, etc.	x		x		x		
10	Los formatos electrónicos se encuentran disponibles en el portal web de la Municipalidad para tramitar licencias (conducir y funcionamiento), partida de nacimiento, solicitud de apoyo, multas, etc.	x		x		x		
11	Las guías instructivas de llenado de los formatos para los diferentes trámites se encuentran en su página Web de la municipalidad.	x		x		x		
12	La municipalidad brinda el servicio de seguimiento de trámite documentario en su página web.	x		x		x		
13	La página web de la municipalidad brinda la opción de hacer pagos online para los diferentes servicios.	x		x		x		
	<b>Democracia electrónica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	La municipalidad tiene en su página web la sección de participación ciudadana.	x		x		x		

15	La municipalidad promueve la participación ciudadana a través de medios electrónicos o internet.	x		x		x	
16	La municipalidad pone a disposición mecanismos (blog, foros, chat, etc.) de participación ciudadana a través de medios electrónicos.	x		x		x	
17	Los medios electrónicos permiten disponer adecuadamente su tiempo para participar en los procesos de decisión en la municipalidad.	x		x		x	
18	La participación ciudadana y los trámites de documentos a través de medios electrónicos son más rápida que las presenciales.	x		x		x	
19	La información de transparencia de la municipalidad (ordenanzas, decretos, acuerdos de consejo, etc.) se encuentra actualizada y disponible en su portal web.	x		x		x	
20	La municipalidad publica sus rendiciones de cuentas actualizadas en su página web.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SOTO ESPEJO, SIMEON            DNI: 41831780

Especialidad del validador: GESTION Y NEGOCIOS

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

20 de octubre del 2022



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE SERVICIOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Conocimiento del Usuario</b>								
1	Los servicios que brinda la municipalidad responden a sus necesidades y expectativas.	x		x		x		
2	La municipalidad recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del ciudadano.	x		x		x		
3	La municipalidad permite su participación en el diseño e implementación de la mejora de sus servicios.	x		x		x		
4	La municipalidad brinda capacitación sobre el uso de portales Webs al ciudadano.	x		x		x		
<b>Accesibilidad del usuario</b>								
5	El espacio de atención de su plataforma presencial de la municipalidad se encuentra implementada para la realización de diferentes trámites y acceso a la información.	x		x		x		
6	La municipalidad tiene exclusivamente una línea telefónica para atención al ciudadano.	x		x		x		
7	La información para los diferentes trámites está disponible en su página web de la municipalidad.	x		x		x		
8	Los funcionarios y servidores de la Municipalidad realizan atención al ciudadano mediante WhatsApp.	x		x		x		
<b>Infraestructura tecnológica</b>								
9	La página web de la municipalidad se encuentra implementado y activo.	x		x		x		
10	La página web de la municipalidad se encuentra implementado y activo.	x		x		x		
11	Los funcionarios y servidores públicos de la municipalidad cuentan con equipos tecnológicos óptimos en el área de atención al ciudadano.	x		x		x		
12	La plataforma digital de la municipalidad es accesible para realizar el trámite deseado por el ciudadano.	x		x		x		
<b>Proceso de atención</b>								
13	La municipalidad brinda orientación a la ciudadanía para el uso de los canales de atención.	x		x		x		
14	La municipalidad ha implementado en su página web la opción de mesa de partes online.	x		x		x		
15	El pago de servicios y tributos online contribuye al desarrollo económico de la municipalidad.	x		x		x		

16	Los medios electrónicos le permiten realizar consultas Online.	x		x		x		
<b>Transparencia y acceso a la información</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La municipalidad brinda información, bajo el enfoque de transparencia y datos abiertos.	x		x		x		
18	La municipalidad dispone de una sección en su portal web para proyectos de propuesta por el ciudadano.	x		x		x		
19	Los medios electrónicos usados hoy en día, son de fácil acceso para el ciudadano.	x		x		x		
20	La municipalidad informa sobre el derecho a referéndum en su página web.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr/ Mg: SOTO ESPEJO, SIMEON

DNI: 41831780

Especialidad del validador: GESTION Y NEGOCIOS

20 de octubre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



-----  
Firma del Experto Informante.



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SOTO ESPEJO, SIMEON DNI 41831780	<b>BACHILLER EN TURISMO Y HOTELERIA</b> Fecha de diploma: 29/08/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
SOTO ESPEJO, SIMEON DNI 41831780	<b>LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERIA</b> Fecha de diploma: 06/02/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
SOTO ESPEJO, SIMEON DNI 41831780	<b>GRADO DE MAGISTER EN GESTION Y NEGOCIOS</b> MENCION EN GESTION DE PROYECTOS Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>

N° encuestados	Género	Edad	Distrito	Zona	GOBERNABILIDAD ELECTRONICA																		
					D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
1	Masculino	40-50	Saposa	Urbana	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
2	Masculino	40-50	Saposa	Urbana	5	2	4	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	5
3	Masculino	18 - 28	Saposa	Rural	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	3	2	2
4	Femenino	18 - 28	Saposa	Urbana	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3
5	Masculino	29 - 39	Saposa	Urbana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	Femenino	18 - 28	Saposa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	Masculino	18 - 28	Saposa	Rural	1	3	3	1	2	3	3	2	5	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1
8	Femenino	29 - 39	Piscuyacu	Rural	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2
9	Masculino	29 - 39	Saposa	Rural	5	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	Femenino	18 - 28	Saposa	Rural	3	3	3	3	3	2	3	1	4	1	2	1	1	1	3	2	3	3	4
11	Masculino	18 - 28	Saposa	Urbana	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4
12	Masculino	18 - 28	Saposa	Urbana	3	3	5	3	3	4	3	5	2	2	1	1	1	1	2	3	5	1	5
13	Femenino	18 - 28	Saposa	Urbana	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
14	Femenino	29 - 39	Saposa	Rural	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	Femenino	29 - 39	Saposa	Urbana	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1
16	Masculino	29 - 39	Saposa	Urbana	4	3	4	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
17	Masculino	18 - 28	Saposa	Urbana	3	5	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	2
18	Femenino	29 - 39	Saposa	Urbana	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3
19	Femenino	29 - 39	Saposa	Urbana	3	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	3	1	2	1	1	3	3	1
20	Femenino	18 - 28	Saposa	Urbana	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
21	Masculino	29 - 39	Saposa	Urbana	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
22	Femenino	18 - 28	Saposa	Urbana	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	Masculino	18 - 28	Saposa	Urbana	4	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1
24	Femenino	29 - 39	Saposa	Urbana	5	5	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3
25	Masculino	29 - 39	Saposa	Urbana	4	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	2
26	Masculino	18 - 28	Saposa	Urbana	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	Masculino	18 - 28	Saposa	Urbana	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	3
28	Masculino	29 - 39	Saposa	Rural	4	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2
29	Masculino	29 - 39	Saposa	Urbana	3	4	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3
30	Masculino	29 - 39	Saposa	Urbana	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3
31	Masculino	29 - 39	Saposa	Urbana	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3

32	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	4	2	2	2	4	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	
33	Masculino	51 a más	Tingo de Saposoa	Urbana	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
34	Masculino	18 - 28	Tingo de Saposoa	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
35	Femenino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2
37	Masculino	29 - 39	El Eslabón	Rural	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	
38	Femenino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	2	4	2	5	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	
39	Femenino	51 a más	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
40	Masculino	18 - 28	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
41	Masculino	51 a más	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
42	Masculino	18 - 28	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
43	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
44	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
45	Femenino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	2	
46	Femenino	40-50	Tingo de Saposoa	Urbana	2	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	
47	Femenino	18 - 28	Tingo de Saposoa	Urbana	2	1	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	2	1	
48	Femenino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Rural	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	
49	Masculino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Rural	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	
50	Femenino	40-50	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	3	2	3	2	1	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
51	Femenino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Rural	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	
52	Femenino	18 - 28	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2
53	Femenino	18 - 28	Piscuyacu	Urbana	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3
54	Femenino	18 - 28	Tingo de Saposoa	Urbana	2	2	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	5	1	1
55	Femenino	40-50	Tingo de Saposoa	Rural	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	
56	Masculino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	3	3	2	5	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	5	5	1	2	
57	Femenino	18 - 28	Tingo de Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	
58	Masculino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	2	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	
59	Masculino	40-50	Tingo de Saposoa	Urbana	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	

60	Masculino	51 a más	Tingo de Saposoa	Rural	2	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
61	Femenino	51 a más	Tingo de Saposoa	Urbana	1	3	1	4	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	5	5	1	1
62	Femenino	40-50	Piscuyacu	Urbana	2	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	
63	Femenino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	2	3	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	1	
64	Masculino	40-50	Sacanche	Urbana	4	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4
65	Femenino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Rural	2	3	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	4	3
66	Masculino	18 - 28	Tingo de Saposoa	Urbana	3	2	4	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
67	Femenino	18 - 28	Piscuyacu	Urbana	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3
68	Masculino	40-50	Saposoa	Rural	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2
69	Masculino	29 - 39	Sacanche	Rural	2	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	4
70	Masculino	40-50	El Eslabón	Urbana	1	2	2	2	3	3	2	3	4	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2
71	Femenino	18 - 28	El Eslabón	Urbana	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3
72	Femenino	18 - 28	Piscuyacu	Urbana	2	1	1	1	3	2	1	3	4	3	2	1	2	2	2	3	1	3	1
73	Masculino	40-50	El Eslabón	Urbana	2	1	4	4	2	3	3	2	1	1	4	3	3	2	3	4	2	2	3
74	Masculino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	2	4	3	3	2	4	2	2	3	4	2	3	2	3	4	3	2	1	3
75	Masculino	40-50	Sacanche	Urbana	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	1	4	3
76	Femenino	18 - 28	Piscuyacu	Rural	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	4	4	2	2	3
77	Femenino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
78	Masculino	29 - 39	Sacanche	Urbana	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
79	Masculino	18 - 28	Saposoa	Rural	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
80	Masculino	18 - 28	Saposoa	Urbana	2	2	1	4	3	3	3	2	4	2	5	1	3	3	3	2	1	3	1
81	Masculino	18 - 28	Saposoa	Rural	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4
82	Masculino	18 - 28	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
83	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	2	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
84	Femenino	18 - 28	Piscuyacu	Urbana	4	3	3	4	1	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2
85	Masculino	29 - 39	Sacanche	Urbana	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
86	Femenino	18 - 28	Sacanche	Urbana	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1
87	Masculino	29 - 39	Sacanche	Urbana	1	5	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
88	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	2	1	2	4	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	5	5	1	1













255	Femenino	40-50	Sacanche	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
256	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
257	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
258	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
259	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
260	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
261	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
262	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
263	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
264	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
265	Femenino	29 - 39	Piscuyacu	Urbana	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
266	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
267	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
268	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
269	Femenino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
270	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
271	Femenino	40-50	El Eslabón	Urbana	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
272	Femenino	29 - 39	El Eslabón	Urbana	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
273	Femenino	29 - 39	El Eslabón	Rural	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1
274	Masculino	29 - 39	El Eslabón	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1
275	Femenino	29 - 39	El Eslabón	Urbana	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
276	Masculino	29 - 39	El Eslabón	Urbana	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
277	Masculino	40-50	El Eslabón	Urbana	5	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	1	1
278	Femenino	51 a más	El Eslabón	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2
279	Femenino	40-50	El Eslabón	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	2	2
280	Femenino	18 - 28	El Eslabón	Urbana	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2
281	Femenino	51 a más	El Eslabón	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
282	Femenino	51 a más	El Eslabón	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2
283	Masculino	51 a más	El Eslabón	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1



317	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
318	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	Femenino	29 - 39	Sacanche	Rural	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
320	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
321	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
322	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
323	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
324	Femenino	40-50	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
325	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
326	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
327	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
328	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
329	Femenino	29 - 39	Piscuyacu	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
331	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
332	Femenino	29 - 39	Saposoa	Rural	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	
333	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	
334	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
335	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
336	Femenino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2
337	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
338	Masculino	40-50	Saposoa	Urbana	3	4	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2
339	Masculino	29 - 39	Sacanche	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5
340	Masculino	18 - 28	Tingo de Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	1
341	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2
342	Femenino	29 - 39	El Eslabón	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1
343	Masculino	29 - 39	El Eslabón	Urbana	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2
344	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
345	Masculino	51 a más	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
346	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
347	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
348	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2





N° encuestados	Género	Edad	Distrito	Zona	GESTIÓN DE SERVICIOS																			
					D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
1	Masculino	40-50	Saposa	Urbana	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	4	5	1	1	5	1
2	Masculino	40-50	Saposa	Urbana	3	4	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	5	1	3	1	2	1
3	Masculino	18 - 28	Saposa	Rural	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	
4	Femenino	18 - 28	Saposa	Urbana	3	3	3	2	2	4	3	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	
5	Masculino	29 - 39	Saposa	Urbana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	Femenino	18 - 28	Saposa	Rural	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	Masculino	18 - 28	Saposa	Rural	3	2	2	1	2	4	2	3	3	3	1	1	1	1	4	2	2	3	3	1
8	Femenino	29 - 39	Piscuyacu	Rural	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
9	Masculino	29 - 39	Saposa	Rural	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	Femenino	18 - 28	Saposa	Rural	1	3	2	2	2	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
11	Masculino	18 - 28	Saposa	Urbana	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3
12	Masculino	18 - 28	Saposa	Urbana	4	3	2	2	2	1	3	4	4	3	3	3	2	3	3	1	4	1	3	4
13	Femenino	18 - 28	Saposa	Urbana	3	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
14	Femenino	29 - 39	Saposa	Rural	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	Femenino	29 - 39	Saposa	Urbana	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	5	2	2	5	2	2
16	Masculino	29 - 39	Saposa	Urbana	3	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	2	2	2	1	3	3	1	2	2
17	Masculino	18 - 28	Saposa	Urbana	3	4	4	2	3	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	3	3	2	4	4
18	Femenino	29 - 39	Saposa	Urbana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Femenino	29 - 39	Saposa	Urbana	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	4	4
20	Femenino	18 - 28	Saposa	Urbana	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3
21	Masculino	29 - 39	Saposa	Urbana	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	Femenino	18 - 28	Saposa	Urbana	3	3	1	1	4	1	1	1	1	3	4	4	1	1	2	1	1	1	3	1
23	Masculino	18 - 28	Saposa	Urbana	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	2	1	3	1
24	Femenino	29 - 39	Saposa	Urbana	3	3	2	2	1	4	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2
25	Masculino	29 - 39	Saposa	Urbana	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	4	4	2	3	4	2
26	Masculino	18 - 28	Saposa	Urbana	3	1	2	2	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	Masculino	18 - 28	Saposa	Urbana	4	4	4	2	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4
28	Masculino	29 - 39	Saposa	Rural	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1
29	Masculino	29 - 39	Saposa	Urbana	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3

30	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
31	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	1	
33	Masculino	51 a más	Tingo de Saposoa	Urbana	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
34	Masculino	18 - 28	Tingo de Saposoa	Urbana	4	1	1	1	4	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	
35	Femenino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
37	Masculino	29 - 39	El Eslabón	Rural	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	
38	Femenino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	1	5	5	1	1	5	1
39	Femenino	51 a más	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	
40	Masculino	18 - 28	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
41	Masculino	51 a más	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
42	Masculino	18 - 28	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
43	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
44	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
45	Femenino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	5	5	2	2	5	1
46	Femenino	40-50	Tingo de Saposoa	Urbana	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	5	5	2	2	5	1
47	Femenino	18 - 28	Tingo de Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	5	5	2	1	5	2
48	Femenino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Rural	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1	
49	Masculino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Rural	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1	
50	Femenino	40-50	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	
51	Femenino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Rural	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	
52	Femenino	18 - 28	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
53	Femenino	18 - 28	Piscuyacu	Urbana	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	
54	Femenino	18 - 28	Tingo de Saposoa	Urbana	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	4	5	1	1	5	2
55	Femenino	40-50	Tingo de Saposoa	Rural	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	4	5	2	1	5	1	
56	Masculino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	5	1	1	5	1
57	Femenino	18 - 28	Tingo de Saposoa	Urbana	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	5	5	1	1	5	1
58	Masculino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	

59	Masculino	40-50	Tingo de Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	4	5	1	2	5	1
60	Masculino	51 a más	Tingo de Saposoa	Rural	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	5	1	1	5	1
61	Femenino	51 a más	Tingo de Saposoa	Urbana	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	5	5	2	1	5	1
62	Femenino	40-50	Piscuyacu	Urbana	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2
63	Femenino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	5	5	1	1	5	1
64	Masculino	40-50	Sacanche	Urbana	3	3	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2
65	Femenino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Rural	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3
66	Masculino	18 - 28	Tingo de Saposoa	Urbana	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2
67	Femenino	18 - 28	Piscuyacu	Urbana	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	1	3
68	Masculino	40-50	Saposoa	Rural	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	2	1	2
69	Masculino	29 - 39	Sacanche	Rural	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1
70	Masculino	40-50	El Eslabón	Urbana	1	3	2	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3
71	Femenino	18 - 28	El Eslabón	Urbana	3	2	2	4	4	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	1	2	3	4
72	Femenino	18 - 28	Piscuyacu	Urbana	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	4	2	2	4	2	4	2	3	3
73	Masculino	40-50	El Eslabón	Urbana	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	2	1	1	3	3	2
74	Masculino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	2	3	2	1	2	4	2	2	4	4	2	3	3	2	2	3	4	2	1	1
75	Masculino	40-50	Sacanche	Urbana	2	3	2	1	2	4	4	2	2	1	1	4	3	3	2	2	4	1	1	1
76	Femenino	18 - 28	Piscuyacu	Rural	2	2	2	3	4	1	2	3	4	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	3
77	Femenino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	5	1
78	Masculino	29 - 39	Sacanche	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1
79	Masculino	18 - 28	Saposoa	Rural	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3
80	Masculino	18 - 28	Saposoa	Urbana	4	2	3	1	4	3	2	1	2	2	4	2	4	2	2	3	2	2	3	2
81	Masculino	18 - 28	Saposoa	Rural	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
82	Masculino	18 - 28	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	2	1	5	1
83	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1
84	Femenino	18 - 28	Piscuyacu	Urbana	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	1	2	3	3
85	Masculino	29 - 39	Sacanche	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	5	5	1	1	5	1
86	Femenino	18 - 28	Sacanche	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	5	5	1	1	5	2
87	Masculino	29 - 39	Sacanche	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1
88	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1
89	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1	5	2	1	5	1

90	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	
91	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1	
92	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	5	5	1	1	5	1	
93	Masculino	29 - 39	Sacanche	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	2	5	5	2	2	5	1
94	Femenino	40-50	Sacanche	Rural	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	5	5	2	1	5	2
95	Femenino	51 a más	Sacanche	Urbana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	3	3	5	2	
96	Femenino	40-50	Sacanche	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	5	5	2	2	5	1
97	Femenino	40-50	Sacanche	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	2	2	5	5	2	2	5	2
98	Masculino	29 - 39	Sacanche	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2	
99	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2	
100	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	Masculino	40-50	Sacanche	Urbana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	Femenino	40-50	Sacanche	Urbana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	Femenino	18 - 28	Sacanche	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	Femenino	29 - 39	Saposoá	Rural	2	3	2	2	4	4	3	1	2	2	4	3	2	3	4	3	1	1	3	1
107	Femenino	29 - 39	Piscuyacu	Urbana	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3
108	Femenino	18 - 28	Piscuyacu	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
109	Femenino	29 - 39	Alto Saposoá - Pasarraya	Rural	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	Femenino	18 - 28	Piscuyacu	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	Masculino	29 - 39	Piscuyacu	Urbana	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4
112	Femenino	29 - 39	Piscuyacu	Urbana	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
113	Femenino	29 - 39	Piscuyacu	Rural	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
114	Femenino	40-50	Piscuyacu	Urbana	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
115	Masculino	29 - 39	Sacanche	Urbana	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
116	Femenino	29 - 39	Piscuyacu	Rural	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
117	Femenino	29 - 39	Piscuyacu	Rural	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2
118	Femenino	29 - 39	Alto Saposoá - Pasarraya	Urbana	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3
119	Masculino	40-50	Sacanche	Urbana	2	1	3	1	1	3	2	3	2	1	1	1	4	3	2	3	2	3	2	2
120	Masculino	29 - 39	Alto Saposoá - Pasarraya	Urbana	1	1	2	2	2	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	1	3





181	Masculino	51 a más	Saposoa	Rural	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	Femenino	51 a más	Saposoa	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	Femenino	18 - 28	El Eslabón	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1
184	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	1	2	1	1
185	Femenino	18 - 28	El Eslabón	Rural	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2
186	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
187	Masculino	18 - 28	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1
188	Femenino	40-50	Saposoa	Rural	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
189	Femenino	18 - 28	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	4	4	1	1	1
190	Masculino	18 - 28	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1
191	Femenino	51 a más	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1
192	Femenino	29 - 39	Saposoa	Rural	2	2	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
193	Femenino	51 a más	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	4	4	2	2	2	2
194	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	Masculino	18 - 28	Saposoa	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	Femenino	51 a más	Sacanche	Rural	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	1	2
197	Masculino	18 - 28	Saposoa	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	Femenino	29 - 39	Saposoa	Rural	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
199	Masculino	40-50	El Eslabón	Urbana	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	Femenino	29 - 39	Sacanche	Rural	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3
201	Masculino	40-50	Alto Saposoa - Pasarraya	Rural	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
202	Masculino	18 - 28	Piscuyacu	Rural	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
203	Masculino	29 - 39	Sacanche	Rural	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
204	Femenino	18 - 28	Sacanche	Rural	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
205	Femenino	29 - 39	Sacanche	Rural	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	5	5	5
206	Masculino	18 - 28	Sacanche	Urbana	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4
207	Masculino	18 - 28	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
208	Masculino	18 - 28	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
210	Masculino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
211	Femenino	29 - 39	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1



242	Femenino	18 - 28	Saposoa	Rural	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
243	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
244	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
245	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
246	Femenino	40-50	El Eslabón	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	4	5	1		
247	Femenino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1		
248	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	1	
249	Femenino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Rural	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
250	Femenino	29 - 39	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	1	
251	Femenino	29 - 39	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	1	
252	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	1	
253	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	
254	Femenino	29 - 39	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	
255	Femenino	40-50	Sacanche	Urbana	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	
256	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	
257	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
258	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	
259	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
260	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	5	1	
261	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	
262	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1	
263	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
264	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1	1	
265	Femenino	29 - 39	Piscuyacu	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	
266	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
267	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	
268	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2	1	
269	Femenino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2	1	
270	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	1	1	
271	Femenino	40-50	El Eslabón	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1	1	
272	Femenino	29 - 39	El Eslabón	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	



306	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
307	Femenino	29 - 39	Saposoa	Rural	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
308	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
309	Femenino	29 - 39	El Eslabón	Urbana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
310	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
311	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
312	Masculino	18 - 28	Saposoa	Urbana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
313	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
314	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
315	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
316	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
317	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
318	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	2	5	3	
319	Femenino	29 - 39	Sacanche	Rural	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
320	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
321	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
322	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2		
323	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	5	3	3	3	3	
324	Femenino	40-50	Saposoa	Urbana	1	1	1	2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	5	5	3	3	5	3	
325	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
326	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	
327	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	5	5	3	3	3	
328	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
329	Femenino	29 - 39	Piscuyacu	Urbana	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
330	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	3	2	5	2	
331	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
332	Femenino	29 - 39	Saposoa	Rural	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
333	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2	
334	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
335	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	4	2	
336	Femenino	29 - 39	Tingo de Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
337	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
338	Masculino	40-50	Saposoa	Urbana	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3

339	Masculino	29 - 39	Sacanche	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	1
340	Masculino	18 - 28	Tingo de Saposoa	Urbana	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
341	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
342	Femenino	29 - 39	El Eslabón	Rural	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	4	1
343	Masculino	29 - 39	El Eslabón	Urbana	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	
344	Femenino	29 - 39	Sacanche	Urbana	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	Masculino	51 a más	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
346	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
347	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
348	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	5	4	1	2	5	1
349	Femenino	29 - 39	Alto Saposoa - Pasarraya	Urbana	2	2	3	2	2	1	1	4	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1
350	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
351	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2	5	2	
352	Masculino	18 - 28	Saposoa	Rural	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	2	2	
353	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	3	3	5	2	
354	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2
355	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2
356	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	4	2
357	Femenino	29 - 39	Saposoa	Rural	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	1
358	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2
359	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	4	2
360	Femenino	29 - 39	Saposoa	Rural	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2
361	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2
362	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2
363	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	4	2
364	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
365	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
366	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
367	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
368	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	5	2
369	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	4	2
370	Femenino	29 - 39	Saposoa	Rural	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	2	5	2

371	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	2
372	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2
373	Femenino	29 - 39	Saposoa	Rural	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
374	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2
375	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2
376	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2
377	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
378	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2
379	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2
380	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2
381	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2
382	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
383	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2
384	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
385	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	4	2	1	5	1
386	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2
387	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1
388	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1
389	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	4	1	1	4	1
390	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	1
391	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1
392	Femenino	18 - 28	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1
393	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1
394	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1
395	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	1
396	Masculino	29 - 39	Saposoa	Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1
397	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	1
398	Femenino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	1
399	Masculino	29 - 39	Saposoa	Urbana	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20154546872
Municipalidad Provincial de Huallaga	
Nombre del Titular o Representante legal: Gerente Municipal	
Nombres y Apellidos	DNI:
Ing. Julio Cesar Ramirez Ruiz	

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Influencia de la gobernalidad electrónica en la gestión de servicio al ciudadano en la municipalidad provincial de Huallaga, 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Peralta Berrú, Luz Emerden	70499818

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

Lugar y Fecha:

Saposoa, 19 de abril de 2023

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALLAGA  
SAPOSOA

Firma: Ing. Agrón. Julio Cesar Ramirez Ruiz

(Titular o Representante legal de la Institución)

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



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, EMIL RENATO BERAUN BERAUN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "INFLUENCIA DE LA GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA EN LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD

PROVINCIAL DE HUALLAGA, 2022.", cuyo autor es PERALTA BERRU LUZ EXNERDIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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
EMIL RENATO BERAUN BERAUN <b>DNI:</b> 40228223 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 20-12- 2022 08:47:46

Código documento Trilce: TRI - 0496219