



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno electrónico y gestión del cambio en la Municipalidad
Provincial de San Martín, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Huamán Del Aguila, Diana Leonella (orcid.org/0000-0002-9315-613X)

ASESORES:

Dr. Barbaran Mozo, Hipolito Percy (orcid.org/0000-0002-9316-202X)

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO– PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY , SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024", cuyo autor es HUAMÁN DEL AGUILA DIANA LEONELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 09 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY DNI: 01100672 ORCID: 0000-0002-9316-202X	Firmado electrónicamente por: HBARBARAN el 09- 08-2024 23:02:35
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 09-08-2024 23:15:46

Código documento Trilce: TRI - 0856916



Declaratoria de originalidad del autor/ autores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HUAMÁN DEL AGUILA DIANA LEONELLA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico y gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DIANA LEONELLA HUAMÁN DEL AGUILA DNI: 72917400 ORCID: 0000-0002-9315-613X	Firmado electrónicamente por: DLHUAMAND el 04-07- 2024 20:58:40

Código documento Trilce: TRI - 0795269

Dedicatoria

A mi papi y mami, por apoyarme en
esta experiencia.

A mis hermanos, cada paso en este
camino lo he dado sabiendo que
cuento con ustedes.

Diana

Agradecimiento

Agradecida con mi asesor Dr. Percy por su paciencia y compromiso en este proceso de investigación y con la Universidad César Vallejo.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor/ autores	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	18
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gobierno electrónico y sus dimensiones.	21
Tabla 2. Nivel de gestión del cambio y sus dimensiones.....	22
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	23
Tabla 4. Relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión del cambio.....	24
Tabla 5. Relación entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio.	25

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio.....	26
--	----

Resumen

La presente investigación se vincula con el objetivo 8 del desarrollo sostenible y específicamente con la meta 8.8, orientada al cumplimiento de los derechos laborales y la promoción de un ambiente, donde la seguridad es primordial para garantizar su integridad física y la salud. Su principal objetivo estuvo centrado en determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024. La investigación fue tipo básica, con enfoque cuantitativo a nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal; cuya muestra fue de 227 colaboradores. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados señalan que, el nivel de gobierno electrónico es medio según el 71% de apreciaciones; igual manera, la gestión del cambio fue calificada como medio por el 59% de encuestados. Concluyendo que, existe relación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024, con un Rho de Spearman de 0.638, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, el coeficiente de determinación indica que hay un 40,7% de dependencia entre dichas variables.

Palabras clave: Gobierno electrónico, gestión del cambio, gobernanza.

Abstract

This research is linked to objective 8 of sustainable development and specifically with goal 8.8 aimed at compliance with labor rights and the promotion of an environment where safety is essential to guarantee physical integrity and health. Its main objective was focused on determining the relationship between electronic government and change management in the Provincial Municipality of San Martín, 2024. The research was basic, with a quantitative approach at a correlational descriptive level, with a non-experimental design, and of a cutting nature. transversal, whose sample was 227 collaborators. The collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results indicate that the level of electronic government is medium according to 71% of assessments; Similarly, change management was rated as medium by 59% of respondents. Concluding that, there is a moderate and significant positive relationship between electronic government and change management in the Provincial Municipality of San Martín, 2024, with a Spearman's Rho of 0.638, and a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$), furthermore, the coefficient of determination indicates that there is a 40.7% dependence between said variables.

Keywords: Electronic government, change management, governance.

I. INTRODUCCIÓN

De esta manera, teniendo en cuenta el análisis de la investigación, notamos que se encuentra relacionado con el objetivo 8 del desarrollo sostenible y específicamente con la meta 8.8 orientada al cumplimiento de los derechos laborales y la promoción de un ambiente donde la seguridad es primordial para garantizar su integridad física y la salud, así como también se encuentra relacionado con el ODS 16 con su meta 16.7 orientada hacia la integración de decisiones basadas en la intuición y la participación representativa de las personas considerando sus necesidades, así como también se relaciona con el ODS 17 y su meta 17.7 orientada hacia la promoción de la incorporación de tecnologías de tipo ecológicas que se desarrollen bajo un ambiente de racionalización, donde todas las personas tengan las herramientas para aplicar sus conocimientos.

Asimismo, en la Municipalidad Provincial de San Martín, por medio del análisis se pudo rescatar que su problemática está centrada principalmente en la ausencia de la incorporación de las estrategias y elementos que forman parte del gobierno electrónico, dentro de las causas se encuentran la ausencia de información respecto a la institución y las actividades que viene abordando por medio de la utilización de los recursos estatales, cuyos datos no se encuentran disponibles en la plataforma digital, por lo que los usuarios deben acercarse hasta la institución para poder solicitarla, así como también no se brindan servicios por medio de las plataformas por lo que el tiempo es prolongado para su acceso; mientras tanto, en lo que corresponde a la gestión del cambio, no existen lineamientos para mejorar las actividades internas debido a que los colaboradores aún continúan realizando sus funciones de manera empírica y utilizando herramientas poco funcionales por lo que no tienen los resultados que se requieren para brindar una atención competitiva al público.

Seguidamente, en concordancia con lo expuesto, se tiene como problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gobierno electrónico? ¿Cuál es el nivel de gestión del cambio?,

¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión del cambio? Es por ello que se determinó la justificación por conveniencia, considerando que los resultados sirvieron para que los encargados de la institución puedan abordar mejores decisiones que conlleven hacia la reversión de la problemática identificada. Relevancia social, considerando la orientación para la entrega de mejores servicios y la creación de valor para el usuario. Valor teórico, se abordó la incorporación de información relevante que permitió describir cada variable para generar nuevos conocimientos.

También, implicancias prácticas, se brindaron recomendaciones debidamente fundamentadas en base a la información recopilada por lo que ésta fue aplicada de forma estratégica para generar el cambio. Utilidad metodológica, para recopilar datos relevantes de parte de los investigados se emplearon dos cuestionarios debidamente validados así que serán empleados posteriormente para otros estudios relacionados. De esta manera, como objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024 y como objetivos específicos: Identificar el nivel de gobierno electrónico. Identificar el nivel de gestión del cambio. Establecer la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión del cambio.

Asimismo, acorde a los antecedentes se citaron a García-Santiago et al. (2021), Encarnación-Ordoñez et al. (2021), y Moreira-Mera y Hidalgo-Avila (2020), concluyeron que, la implementación de las herramientas y elementos que componen el gobierno electrónico deben ser abordados no solamente como parte del cumplimiento a lo dispuesto en la ley para la gestión estatal, sino que más allá de ello debe estar centrado en la estandarización de los servicios para que estos puedan ser entregados y hacer uso de ella desde cualquier lugar canalizados a través de estos recursos, también destacaron que la incorporación de las TIC facilitará la inclusión social y el beneficio interno de la organización para cumplir las metas.

Además, se citaron a Sandoval-Pérez et al. (2021), Galindo-Arévalo (2020) y Castro-Martínez & Díaz-Morilla (2021), concluyeron que, dentro del crecimiento

organizacional, la gestión del cambio representa una oportunidad estratégica para generar mejoras internas que permitirán acondicionar los aspectos fundamentales para brindar servicios competitivos hacia el usuario considerando la adaptación de las personas hacia los nuevos requerimientos, por lo que a través de capacitaciones estas podrán incorporar los conocimientos respectivos y actualizadas para acrecentar su desempeño, de modo que tendrán mayores posibilidades de lograr aquellos objetivos planteados en concordancia con lo que establece la institución, así como también podrán desarrollar los elementos de la comunicación para comunicar sus necesidades y opiniones hacia el personal directivo con la finalidad de generar los cambios adecuados.

Seguidamente, se citaron a Ocaña-Fernández et al. (2020), Espinoza-Olcay (2022) y Flores-Farro (2021), concluyeron que, para poder desarrollar una adecuada gestión de los servicios y demás aspectos dentro del ámbito público, las instituciones deben centrar sus actividades y la gestión de los recursos en concordancia con las necesidades de los usuarios, lo cual se convierte en su responsabilidad esencial debido a que una de sus funciones es la representación y el respaldo de sus derechos, a partir de ello se deben formular las herramientas competitivas que permitan acrecentar el fortalecimiento institucional para poder cubrir con estos requerimientos, es por ello que la digitalización del gobierno permitirá que la cobertura de los servicios sea mucho más amplia debido a que se podrán migrar hacia las plataformas de información para garantizar la accesibilidad.

Finalmente, Valeriano-Ortiz (2020), Morveli-Salas (2021) y Flores-Vásquez y Núñez-Lira (2021), concluyeron, la integración de las estrategias y procedimientos adecuados para gestionar el cambio dentro de las instituciones, no solamente facilitará la eliminación de ciertos obstáculos para la incorporación de nuevos conocimientos, sino que además elevará el nivel competitivo de los colaboradores y la institución en general debido a que estos recibirán las capacitaciones necesarias para estar preparados ante los diversos desafíos que se van presentando dentro del sector, permitiendo de esta forma que los resultados sean mucho más eficientes y se logre brindar un servicio adecuado al ciudadano, para ello, es necesario la designación de agentes de cambio debidamente capacitados

con conocimientos sobre el liderazgo para poder transmitir la idea principal del cambio.

Por otro lado, en la primera variable gobierno electrónico se precisa la teoría del valor público, establece que las instituciones tienen un valor indispensable dentro de la función estatal debido a que su responsabilidad es manejar los recursos y sostenibilidad para el beneficio común (Conejero, 2014). Asimismo, la teoría organizativa, se sustenta en por medio de la incorporación de lineamientos esenciales relacionados con su estructura para garantizar la atención competitiva de los requerimientos del usuario (Aguilar, 2009). Sumado a esto , la teoría evolutiva, destaca que las instituciones deben estar en constante cambio para poder incorporar aquellos elementos tecnológicos que ayuden a mejorar su capacidad para estar a la vanguardia de las necesidades (Salgado y Arcucci, 2016).

Por consiguiente, a la variable gobierno electrónico, se consideró al Decreto Legislativo N° 1412 (2021), corresponde a la incorporación de elementos y estrategias digitales para mejorar la administración estatal por medio de la creación de valor para el usuario a través de la entrega de servicios dinámicos y versátiles que ayuden a satisfacer las necesidades. Asimismo, Reyna et al. (2020), indican que, el medio electrónico es fundamental dentro del ámbito estatal porque ayuda a la digitalización de los servicios para que estos se encuentren accesibles para el ciudadano. Por otro lado, Mantovani-Fontana & Marczak (2020), manifestaron que si bien es cierto la digitalización dentro del sector público es una tarea muy amplia que necesita de la gestión de diversos elementos, debe considerarse como una prioridad debido a los nuevos avances. Para poder lograr la digitalización es necesario contar con personas capacitadas y debidamente orientadas hacia el cambio (Nir et al., 2024).

Asimismo, Hashim (2024), destacaron que las bases del gobierno electrónico están cimentadas en el conocimiento de las personas y su predisposición para la incorporación de nuevos conocimientos que ayuden a la utilización correcta de los equipos tecnológicos incorporados con la finalidad de simplificar las tareas que conllevarán a elevar la competitividad institucional para una mejor atención al

público. Dentro de este aspecto también es necesario considerar el mantenimiento del equipamiento tecnológico para brindar un servicio competitivo sin interrupciones (Cuhna-Fernández et al., 2020). De acuerdo a Koman et al. (2024), abre la posibilidad de generar mayor satisfacción debido a que los usuarios tendrán la posibilidad de utilizar estos recursos de manera remota. De esa manera, Wijaya et al. (2024), precisaron que actualmente las tecnologías están abarcando diversos aspectos por lo que el sector público no puede estar ajeno a ello.

Seguidamente, Melati & Janissek-Muniz (2020), destacaron que el proceso de digitalización dentro del gobierno debe partir de los requerimientos organizacionales internos para que a partir de ello se realicen las planificaciones respectivas que ayudarán a garantizar el cambio exitoso. Tal como lo mencionan, Huang et al. (2024), no solamente se trata de la adquisición de equipamiento tecnológico, sino que se debe preparar al personal para utilización correcta. Seguidamente, Guan et al. (2024), destacaron que las capacitaciones ayudan en la digitalización. De ese mismo modo, Taufiqurokhman et al. (2024), manifestaron que la visualización de los beneficios del proceso de digitalización permitirá que se adopten nuevas medidas para el mejoramiento institucional. Por ende, Díaz (2023), manifestaron que este proceso se encuentra relacionado directamente con la aplicación de liderar para guiar las actividades.

Asimismo, Hashim (2024), últimamente las diversas transformaciones digitales han alcanzado también los sistemas estatales debido a que facilitan la integración de recursos para que los colaboradores puedan desempeñarse bajo un entorno de eficiencia empleando los recursos adecuadamente y disminuyendo el tiempo de espera, es por ello que muchos ciudadanos exigen el mejoramiento de este aspecto en las instituciones debido a que resulta fundamental porque acortan las distancias y el tiempo para acceder a las prestaciones fundamentales que generalmente son de tipo administrativas o documentales. Dentro de ello también se resalta la necesidad de mejorar los aspectos fundamentales como la incorporación de los elementos estratégicos como las computadoras y otros recursos móviles que permiten implementar la digitalización de manera adecuada para que el gobierno

pueda desarrollar no solamente la transmisión de servicios sino también la información hacia el ciudadano de manera específica.

Además, Koman et al. (2024), muchas autoridades no han mejorado el gobierno electrónico debido a que generalmente están relacionados con una visión tradicional, por lo cual también se requiere la integración de un proceso de cambio que conlleve hacia la capacitación y la entrega de la información relacionada con los beneficios y otros elementos estratégicos que permitan su incursión dentro de este campo; también es preciso destacar la capacitación constante de los colaboradores debido a que las tecnologías se van actualizando continuamente por lo que requieren de mejores conocimientos y destrezas para su manejo eficiente que conduzca hacia la generación de los resultados esperados dentro del marco de la digitalización y la transformación de los servicios para que estos sean entregados sin importar el tiempo y la distancia, es decir, para poder lograr la universalización.

De esa manera, Wijaya et al. (2024), manifestaron que las computadoras han aperturado la posibilidad de mejorar la digitalización en los gobiernos; sin embargo, es preciso destacar que muchos de estos recursos se encuentran desactualizados por la falta mantenimiento y ya sea preventivo o correctivo requerido, provocando que los colaboradores tengan que utilizar elementos que no ayudan a mejorar su eficiencia a pesar de que las exigencias organizacionales son múltiples y van incrementándose continuamente, es por ello que debe existir una coherencia entre los valores exigidos con los recursos permitidos hacia el colaborador, provocando así un ambiente de eficiencia donde las personas tengan la posibilidad de generar desempeño realmente sobresalientes que ayuden a mejorar su perfil profesional y la competitividad organizacional como uno de los factores preponderantes para la entrega de servicios altamente de valor.

Por otro lado, Melati & Janissek-Muniz (2020), muchas organizaciones han desarrollado la integración de equipos tecnológicos, pero no han capacitado a los encargados de su manejo, esto se produce precisamente cuando no existe un planeamiento para la modernización; por lo que muchos de estos recursos no

solamente los adquiridos, sino también lo que se ha generado como financiamiento se pierden de manera inescrupulosa porque no ayudan a lograr el objetivo. Es por ello que se trata de un proceso que no debe ser tomado a la ligera pues requiere de la implementación de múltiples factores como el escenario adecuado para lograr el aprovechamiento idóneo además de la determinación de las necesidades que podrán ser cubiertas a través de este recurso, es decir, debe existir un encargado institucional para desarrollar estas actividades de manera transparente y eficiente.

Asimismo, Cheng et al. (2023), hacen referencia que, con la integración de las nuevas tendencias en la tecnología se han logrado múltiples cambios dentro de los gobiernos, dado que la mayoría ha logrado mejorar sus servicios a través del uso de estas herramientas que permiten facilitar al usuario a poder desarrollar sus trámites de una manera más proporcional y sin la necesidad de recurrir a las instalaciones de la entidad; en tanto, el medio electrónico ha logrado proporcionar viabilidad hacia el cambio a nivel interno, ya que la mayor parte de los tramites se logra mediante los equipos tecnológicos; por lo tanto, es necesario la capacitación a los colaboradores para poder desenvolverse dentro del campo tecnológico, y así responder ante los problemas que se puedan suscitar por parte de la población. Por otro lado, se debe llevar a cabo el mantenimiento de los equipos de manera constante, a fin de poder mantener en perfectas condiciones y que no se den ningún tipo de problema que pueda afectar el proceso de desarrollo de las actividades establecidas.

Seguidamente, Guan et al. (2024), destacaron que la necesidad de transformación en la digitalización de los servicios estatales responde al panorama de modernización dentro del mercado donde los usuarios están familiarizados con la prestación de servicios digitales para recortar los tiempos es por ello que también deben ser extendidos hacia el ámbito estatal; también es preciso destacar que este recurso permitirá mejorar la eficiencia interna a través de la capacidad de los colaboradores para afrontar sus responsabilidades de manera adecuada contemplando los recursos avanzados con los cuales podrán no solamente reducir el esfuerzo requerido sino también el tiempo. Es por ello que se considera como un constructo estratégico que genera diversos beneficios que involucran a la

institución, el colaborador y el ciudadano, generando una relación armoniosa donde cada uno de ellos puedan obtener resultados relevantes.

Consecutivamente, Dolat-Abadi & Nobre (2024), deducen que, en la actualidad se han dado sinnúmero de cambios a nivel global, lo cual ha llevado consigo la aplicación de sistemas tecnológicos dentro de muchas organizaciones a fin de poder obtener mejores resultados que conlleven al logro de metas propuestas; ante esto las posibilidades de mejorar los servicios han aumentado radicalmente, como también sean dado casos en las que la falta de mantenimiento ha dificultado el proceso de entrega, perjudicando de una y otra forma al contribuyente; ante esta situación es importante contribuir con el cuidado de los aparatos electrónicos, de tal manera se logre mantener un buen sistema que permita el beneficio organizacional. Asimismo, en algunos de los casos la falta de conocimiento por parte de los colaboradores ha proporcionado dificultades para poder manejar los equipos, lo cual ha sido un problema que llevado a condiciones donde no se ha logrado efectuar un buen servicio; por lo tanto, a nivel interno la organización debe tomar decisiones para poder efectuar una buena operación mediante las capacitaciones.

Por otro lado, el gobierno electrónico es una metodología de administración gubernamental que ayuda intensamente en el desarrollo de nuevas tecnologías información, pues el objetivo es suministrar vías eficientes para un mejor acceso a la información, comunicación que serán de vía de desarrollo para todos los ciudadanos. Así también, esto va a asegurar el compromiso del servicio más seguro y directo, con la finalidad de generar estructuras gubernamentales, disminuyendo las cargas de procedimiento de documentación y promoviendo una calidad y claridad de desarrollo para las funciones públicas mediante dichas tecnologías. La instauración de un gobierno electrónico trasciende de lo complejo a lo más simple, pues automatiza tareas manuales que requieren un análisis crítico para determinar la necesidad de añadir, suprimir o mejorar los diseños de procesos, esto ayudará a determinar los principios estratégicos de planificación, desarrollo de la organización (Wijaya et al., 2024).

Por consiguiente, Cheng et al. (2023), manifestaron que la digitalización dentro del ámbito estatal desde hace mucho tiempo ha venido siendo observado como una limitación muy importante debido a que no sólo las autoridades no están preparadas para ellos, sino que también los colaboradores se muestran reacios ante la necesidad de incorporar nuevas destrezas y conocimientos que demanda la integración de nuevas herramientas y equipamiento para mejorar la gestión estatal. Aunado a Dolat-Abadi & Nobre (2024), indicaron que las barreras para la digitalización dentro del ámbito público se hacen mucho más notorias cuando se establecen los parámetros para la capacitación de los colaboradores.

A continuación, se presenta las dimensiones de la variable gobierno electrónico considerado por el Decreto Legislativo N° 1412 (2021), son dimensión Identidad digital, corresponde a la realización de procedimientos para que las personas se identifiquen con el entorno digital, de modo que puedan adoptar sus destrezas para su utilización competitiva que ayudará a simplificar sus actividades diarias para ofrecer un mayor rendimiento. Por ende, Díaz (2023), lo determinaron como un elemento esencial que permitirá la visualización de los aspectos positivos acerca de la digitalización y la incorporación de nuevas herramientas dentro del ámbito laboral para facilitar la incorporación de aquellos conocimientos necesarios. Aunado a Wijaya et al. (2024), manifestaron que dentro de la institución es necesario desarrollar la identidad digital con la finalidad de acondicionar los conocimientos ante las nuevas necesidades.

Seguidamente, la dimensión gobernanza de datos, según el Decreto Legislativo N° 1412 (2021), corresponde a las acciones desarrolladas por parte de los gobiernos para realizar la integración dentro del sistema informático para que estos sean manejados de acuerdo a las necesidades, los cuales también serán útiles para abordar decisiones en menor tiempo posible. Asimismo, Cheng et al. (2023), las técnicas y procedimientos estandarizados ayudan a desarrollar la gobernanza de los datos de forma segura que no se realice la exposición al riesgo, sino que estos datos sean registrados y guardados de manera hermética. Por ende, Huang et al. (2024), destacaron que la aplicación de políticas y normativas permitirá la

gobernanza adecuada para la integración de la tecnología y demás herramientas aplicables.

Además, respecto a la dimensión interoperabilidad, de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1412 (2021), es la capacidad de los sistemas dentro de las instituciones para interconectarse con otros elementos que faciliten el mejoramiento para el manejo de la información, haciendo posible que estos datos sean utilizados por diversas instituciones y sistemas para crear un ambiente de competitividad a través del intercambio. Por ende, Reyna et al. (2020), destacaron que la incorporación de sistemas interoperables resulta muy costosa para las instituciones, pero los beneficios son muy importantes, lo cual sostiene la inversión respectiva. Por consiguiente, Koman et al. (2024), destacaron que por medio de estos elementos se puede desarrollar la digitalización de los servicios debido a que la información estará visible para diversas plataformas de manera simultánea.

Seguidamente, la dimensión seguridad digital, de ese modo el Decreto Legislativo N° 1412 (2021), corresponde a herramientas tecnológicas que permiten obtener datos integrados en los sistemas informáticos, para lo cual es necesario la designación de personal técnico capacitado que garantice el mantenimiento respectivo, así como también la preservación de los datos. Por ello, Guan et al. (2024), destacaron que no solamente se trata de la incorporación de los sistemas, sino que las instituciones también deben abordar acciones estratégicas para garantizar la seguridad teniendo en cuenta que dentro del ámbito digital existen muchas amenazas. Seguidamente, Cuhna-Fernandes et al (2020), la complejidad de brindar seguridad dentro del entorno digital muchas veces resulta costoso.

Por consiguiente, la segunda variable gestión del cambio se precisa teoría del desarrollo económico, establece que la transformación de la estructura administrativa e institucional es la base fundamental para poder adoptar nuevos elementos y herramientas que faciliten el mejoramiento de las actividades para el crecimiento de la economía dentro del sector bajo un enfoque de sostenibilidad y equidad (Tello, 2006). También se encuentra a la teoría de la elección pública, la cual está fundamentada en la posibilidad abierta para el ciudadano de realizar su

elección independiente respecto a las autoridades que serán las encargadas de manejar los recursos (López, 2016). Asimismo, se tiene a la teoría de la dependencia, destaca que la ciudadanía generalmente depende de la acción estatal por medio de la inversión de los recursos que ayuden a generar la infraestructura adecuada (Bruckmann, 2002).

Asimismo, de acuerdo a la segunda variable gestión del cambio, está el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013), se trata de un proceso abordado por parte de los directivos con capacidad de liderazgo para generar la adopción de una posición competitiva de los colaboradores para incorporar nuevos conocimientos y herramientas que ayuden a acrecentar su competitividad para atender las necesidades del usuario. De acuerdo a Silva et al. (2024), es un proceso fundamental y obligatorio dentro de las instituciones debido a los nuevos avances y tendencias dentro de la gestión estatal, por lo que la incorporación de las personas capacitadas permitirá lograr mejores resultados. Asimismo, Vega-de la Cruz y Marrero-Delgado (2021), destacaron que las nuevas exigencias del mercado deben ser consideradas como oportunidades para el cambio y no como amenaza. Por ello, Amorim-Ribeiro et al. (2022), destacaron que por medio de las capacitaciones los colaboradores estarán preparados para los nuevos desafíos.

De esa manera, Genari & Macke (2021), manifestaron que la ausencia de predisposición por parte de los colaboradores para incorporar nuevos conocimientos de vida que se sienten cómodos en su ambiente actual. Por otro lado, Avelar-Ferreira et al. (2020), destacaron la incorporación de estrategias para gestionar el cambio mejora las posibilidades de lograr resultados competitivos es mucho más amplio. Aunado a Neiva et al. (2020), sostuvieron la gestión del cambio radica en la preparación de la estructura interna e institucional para afrontar los diversos desafíos que sugiere la globalización. Seguidamente, Hurt et al. (2020), indicaron que la acción de los agentes de cambio permitirá mejorar las posibilidades para lograr el cambio requerido.

Por consiguiente, la gestión del cambio abarca una infinidad de parámetros y acciones que deben ser abordadas por parte de las autoridades institucionales con

responsabilidad debido a que implica el bienestar de los colaboradores, tomando en cuenta que muchas veces los procedimientos de cambio requieren de capacitaciones constantes para generar la visualización de la importancia de cambiar ciertos aspectos internos así como la actualización de sus conocimientos para la utilización adecuada de nuevas herramientas dentro de las cuales se encuentra la tecnología para optimizar la eficiencia y generar mayores resultados, es por ello que se necesita un planeamiento estratégico que ayude a determinar cada una de las actividades juntamente con los planes de contención que permita la determinación exacta de aquellas estrategias que ayudarán a generar los resultados esperados, sobre todo cuando se trata de colaboradores que cuentan con un arraigo hacia la realización de sus actividades de forma común y no tienen una visualización hacia el mejoramiento por medio de herramientas innovadoras (Amorim-Ribeiro et al., 2022).

Es por ello que para lograr la eficiencia al finalizar este proceso se requiere el acompañamiento de los líderes organizacionales que tienen la responsabilidad no solamente de impartir los objetivos vinculados al nuevo escenario por el cual se ha emprendido el cambio, sino también de acompañar a las personas en este proceso debido a que para algunos puede ser tedioso mientras que para otros puede resultar algo fascinante debido a que involucra la incorporación de nuevos conocimientos para acrecentar su nivel de empleabilidad al mismo tiempo que reducen las brechas que generan problemas para cumplir con los objetivos, es decir, la labor de los agentes de cambio es resaltante para lo cual deben considerar los aspectos de comunicación como el factor elemental que ayudará a transmitir mensajes claros y precisos como un entendimiento idóneo por todos los involucrados; otro aspecto a tomar en cuenta es la determinación de capacitaciones relacionadas con los horizontes del cambio para que los colaboradores puedan ser conscientes de este proceso y la nueva identidad que genera (Avelar-Ferreira et al., 2020).

Por otro lado, las organizaciones que no abordan la realización del proceso de cambio a medida que se van presentando nuevas situaciones o avances tecnológicos relacionados con la actividad que desarrolla, están condenadas a

quedarse en la obsolescencia y el olvido debido a que constantemente se están realizando evoluciones en cuanto a la forma en cómo se despliegan los recursos juntamente con la forma en cómo se realizan las actividades por parte de los colaboradores, de modo que aquellas que se encuentran a la vanguardia de los nuevos avances son las que obtienen mejores resultados y gozan de lo que se denomina como océanos azules, abarcando la mayor cantidad de beneficios solamente para ellos debido a que han priorizado las actividades de innovación juntamente con la integración del cambio como parte de los aspectos fundamentales que provocan o mejor rendimiento y aprovechamiento de estas oportunidades, es por ello que tanto los directivos a nivel general en la organización juntamente con los profesionales designados para el cambio deben estar analizando constantemente estos patrones dentro del mercado (Genari & Macke, 2021).

Consecuentemente, cuando las instituciones desarrollan un proceso de cambio estratégico centrado en la planificación como el aspecto fundamental para determinar las actividades relacionadas, tienen mayores posibilidades de lograr beneficios exclusivos, los cuales deben estar orientados en primera línea hacia la generación de servicios y productos realmente que se ajusten a las necesidades del público, debido a que uno de los factores de responsabilidad municipal se encuentra vinculado con la representación de los ciudadanos para lo cual deben abordar el despliegue de los recursos por medio de proyectos que se ajusten a las brechas fundamentales que necesitan una solución congruente, la cual puede ser propiciada a través de la utilización del financiamiento estatal; dentro de ello la gestión del cambio entra a tallar al momento que se integran nuevos procedimientos para el aprovechamiento adecuado juntamente con la capacitación de los colaboradores para integrar los conocimientos pertinentes que son esenciales para lograr el resultado necesario (Hurt et al., 2020).

Es por ello que la consideración del ciclo de cambio debe ser de amplio conocimiento por los encargados de direccionar este proceso, dentro del cual deben tomar en cuenta que las personas muchas veces no reaccionan de la misma forma ante los incentivos u otros procedimientos relacionados con la apertura de

nuevos conocimientos debido a que están acostumbrados a la manera tradicional como se desempeñan, es por ello que la etapa de aceptación debe ser esperada de manera paciente sin descuidar el acompañamiento idóneo que es fundamental para que las personas visualicen los nuevos horizontes además de los beneficios que se pueden obtener a través de la incursión en el cambio propuesta por parte de la institución debido a que se trata de mejores posibilidades de empleabilidad juntamente con la disminución de las barreras que provocan insatisfacción al momento de evaluar la calidad de vida dentro de las instituciones (Neiva et al., 2020).

Generalmente la gestión del cambio está normado por parte de las autoridades estatales, es por ello que los directivos deben desempeñarse en congruencia con estas disposiciones para lograr no solamente los resultados esperados sino que también se desarrolle el planteamiento de innovaciones dentro de este campo que ayudarán a generar nuevas herramientas funcionales que pueden ser aplicados en diversos contextos cuando existe una problemática similar; lamentablemente dentro del campo estatal no existe una autonomía suficiente para que las autoridades puedan proponer nuevas estrategias para gestionar el cambio, por lo que este proceso se desarrolla de forma ralentizada y muchas veces no logra el resultado esperado porque la burocracia y la gran cantidad de procedimientos que se deben cumplir no permiten el avance esperado, por lo que también se plantea la importancia de disminuir estos procedimientos necesarios. A través de la optimización de la gestión pública orientada precisamente aquí gestionar el cambio desde otra perspectiva que, pero emita aplicar medidas estratégicas de solución práctica (Silva et al., 2024).

Asimismo, se requiere un compromiso competitivo por parte de los colaboradores para facilitar el proceso de cambio de vida que cuando no existe la facilidad para integrar estas actividades, a pesar de que se integren los mejores agentes de cambio no se podrá obtener los resultados debido a la resistencia, esto sobre todo sucede cuando las instituciones cuentan con personal que no se adapta a las nuevas exigencias tecnológicas debido a que tienen un arraigo amplio acerca de los métodos tradicionales, por lo que los directivos deben estar capacitados para

tomar las decisiones que ameriten cuando no existe una respuesta idónea, es decir, la realización del cambio también puede implicar la desvinculación de profesionales cuando éstos no se adaptan a las nuevas exigencias, teniendo en cuenta que debe primar el objetivo de mejorar la competitividad institucional para brindar servicios adecuados al ciudadano (Vega-de la Cruz y Marrero-Delgado, 2021).

Consecuentemente, Hurt et al. (2020), brindaron un aporte representativo en torno al tema de gestión del cambio donde manifiestan que, a medida que se vayan desarrollando los cambios institucionales de forma cotidiana, los colaboradores estarán más preparados y predispuestos a afrontar este proceso con actitud positiva debido a que habrán eliminado aquellas barreras o miedos que provocan los nuevos escenarios y la integración de nuevas estrategias acompañadas de herramientas tecnológicas desconocidas; es por ello que se debe abordar una planificación competitiva que determine el tiempo y la forma en cómo se debe desarrollar el proceso de cambio dentro de las instituciones, de modo que éstas no se realicen de forma inesperada o inopinada sino que respondan a un planteamiento estipulado por parte de profesionales capacitados además de brindar la apertura para las sugerencias que ayuden a desplegar este proceso cuando se visualizan necesidades internas, es decir, también se debe dejar abierta la oportunidad para que los directivos puedan brindar las recomendaciones acerca de las necesidades de cambio para integrar los recursos que sean pertinentes.

Posteriormente, Genari & Macke (2021), hacen referencia que, a través del uso de medios tecnológicos se han desarrollado una gestión del cambio de manera relativa, dado que la mayoría de las entidades han logrado mantener una estabilidad económica ligada al beneficio organizacional, por lo tanto, es importante que los colaboradores desarrollen bien sus funcionalidades con el propósito de ver establecido una mayor demanda; además, es necesario aplicar estrategias con el fin de poder lograr un óptimo resultado. Asimismo, el uso de los recursos debe ser administrada de manera efectiva para poder afrontar diversos gastos que se puedan deducir. Por otro lado, muchas entidades aun no cuentan con los medios tecnológicos para adaptarse dentro de su estructura, lo cual ha dificultado que se vea una mejora relacionada con la buena pro de la entidad.

Del mismo modo, se presentan las dimensiones de la gestión del cambio, según el Decreto supremo N° 004-2013-PCM (2013), de las cuales son: dimensión formación de grupo de agentes del cambio, permite el análisis acerca de aquellos colaboradores y directivos que presentan las características y habilidades para liderar el cambio, lo cual además facilita su capacitación respectiva para guiar a los demás hacia la obtención de los resultados por medio de la eliminación de las barreras. De esa manera, Amorim-Ribeiro et al. (2022), manifestaron que son las personas encargadas de liderar este proceso de cambio por lo que su responsabilidad es amplia y debe estar asociada con el liderazgo y la comunicación. Por ende, Vega-de la Cruz y Marrero-Delgado (2021), son elementos fundamentales que permiten la incorporación de lineamientos fundamentales para garantizar el cambio óptimo.

Asimismo, en la dimensión visión para el cambio, de acuerdo al Decreto supremo N° 004-2013-PCM (2013), la transmisión acerca de la visión estratégica determinada por los directivos acerca de los resultados del cambio abordado, permitirá que los colaboradores se sientan identificados y al mismo tiempo puedan deslindar sus dudas. Por ello, Silva et al. (2024), es la determinación de aquellos resultados esperados, los cuales ayudarán a determinar el campo de acción para que las actividades sean abordadas bajo un toque de responsabilidad y competitividad, eliminando de esta forma la incertidumbre. Asimismo, Neiva et al. (2020), permitirá la identificación de factores limitantes y oportunidades, los cuales pueden ser utilizados como elementos estratégicos para lograr mejores resultados a partir del cambio integrado, así como también se trata de una declaración clara y precisa acerca de los objetivos y beneficios del cambio.

Por lo mismo, respecto a la dimensión logros a corto plazo, por ende, el Decreto supremo N° 004-2013-PCM (2013), representa la determinación de los logros esperados en el corto plazo, los cuales son fundamentales para acrecentar la confianza de los colaboradores y los agentes para continuar con el proceso respectivo. Aunado a Avelar-Ferreira et al. (2020), también son considerados como el logro de las metas establecidas dentro de la planificación del cambio, los cuales

irán marcando los hitos logrados para eliminar la incertidumbre y otros factores que pueden ser provocados cuando no se logra resultados en el corto plazo. De esa manera, Genari & Macke (2021), lo determinaron como la capacidad para alcanzar las metas de cambio. Por otro lado, en la dimensión construcción sobre el cambio, según el Decreto supremo N° 004-2013-PCM (2013), se trata de la incorporación de las nuevas herramientas y elementos estratégicos que permitirán aprovechar los resultados del cambio competitivo que ayudarán a incrementar la capacidad para atender los servicios brindados hacia el ciudadano.

Por otro lado, Avelar-Ferreira et al. (2020), indican que son solicitudes formales para modificar el alcance original, el diseño, las especificaciones o los términos del contrato de un proyecto de construcción. Seguidamente, Hurt et al. (2020), es una parte fundamental para la evolución, hace que las cosas se renueven, mejoren y se adapten a las nuevas exigencias. Finalmente se tiene como hipótesis general: H_1 : Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024 y como hipótesis específicas: El nivel de gobierno electrónico, es alto. El nivel de gestión del cambio, es alto. Existe relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión del cambio.

II. METODOLOGÍA

Se procedió con la realización de una investigación de tipo básica debido a que estuvo sustentada en la recopilación de información que ya fue abordada por otros investigadores además de la comprobación de las hipótesis para formular estrategias de solución en torno al problema (Concytec, 2020). Asimismo, el diseño de fue no experimental, Jiménez-Moreno et al. (2022), se desarrolló sin involucrar acciones que conlleven a la modificación del comportamiento y funcionamiento natural de las variables, sino que éstas pasaron a ser analizadas en su propio contexto para obtener datos reales. Además, procedió un enfoque cuantitativo, dónde se consideró la integración de datos numéricos juntamente con el análisis estadístico para la presentación de los hallazgos en congruencia con los objetivos (Muñoz-Cuchca y Solís-Trujillo 2021). También presentó un alcance descriptivo correlacional, donde primeramente abordó la integración de datos teóricos para describir las variables y posteriormente abordó la verificación de sus correlaciones (Sambrano, 2020). De corte transversal, tomando en consideración que solamente fue necesario un período de tiempo para recopilar los datos y procesarlos (Romero et al., 2021). Este tipo de estudios solamente se realizan en un tiempo para conocer el comportamiento de las variables.

En cuanto a las variables de estudio se tuvo como variable 1 al gobierno electrónico y variable 2 a gestión del cambio. La definición conceptual de las variables se considera en el Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables. Por otra parte, la población fue de 553 colaboradores de un Municipalidad de San Martín. Respecto a los criterios de inclusión, incluyeron solo a personal nombrado y CAS y con más de 3 meses. En los criterios de exclusión, se excluyeron al alcalde, regidores, practicantes y locadores de servicio. Asimismo, la muestra, fue de 227 colaboradores de un Municipalidad de San Martín.

Asimismo, el muestreo fue el probabilístico aleatorio simple, ya que se trabajó con una parte de la población. Seguidamente, la unidad de análisis estuvo constituida por un colaborador de una Municipalidad de San Martín. Por otro lado, la técnica fue la encuesta, seguidamente, el instrumento a utilizar fue el cuestionario. Por ello,

el instrumento para medir el gobierno electrónico fue adaptado de Vargas (2021) y estuvo conformado en base a 16 enunciados, dividido en 4 dimensiones. El instrumento para la gestión del cambio fue el cuestionario adaptado de Azaldegui (2022) con base a 16 enunciados, dividido en 4 dimensiones. Para ambos instrumentos se utilizó las mismas opciones de respuesta y valoraciones: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Para medir las variables se construyó una escala ordinal con tres niveles o categorías: bajo (16-37), medio (38-59) y alto (60-80)

De esa manera, la validez se tomó en cuenta a cinco expertos conocedores. En caso del primer instrumento, el promedio fue de 0.97 (0.97%), para la segunda fue 0.98 (0.98%). Respecto a la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach cuyos resultados se tomaron en cuenta si se encuentran por encima de 0.7 (Borja-García, 2020). Respecto a la variable gobierno electrónico, se alcanzó un resultado de 0.983, en la variable gestión del cambio fue de 0.980.

En lo que corresponde a los procedimientos, primero se obtuvo el permiso y el consentimiento respectivo acerca del desarrollo del estudio en sus instalaciones, luego se procedió con la indagación en las fuentes de información confiables para recopilar datos para la conformación del marco teórico; luego se pasó a construir los instrumentos en consideración con las variables asociadas a sus dimensiones e indicadores, estos fueron validados y comprobada su confiabilidad a través del Alpha de Cronbach para posteriormente pasar a su aplicación directa con el cual se recopilaron aquellos datos que se registraron en el Excel y que facilitaron el tratamiento estadístico con el cual se obtuvieron los resultados. El procesamiento estadístico de los datos proporcionados por parte de los instrumentos fue propiciado mediante el SPSS V. 25 el cual además permitió la estadística descriptiva para la presentación de factores como las frecuencias y los porcentajes se considerando tablas y figuras, así como también se utilizó técnicas de estadística inferencial para realizar la prueba de las hipótesis por medio del Rho de Spearman, coeficiente de determinación y la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

En lo que concierne el cumplimiento de los principios éticos internacionales, se destacaron los siguientes: autonomía, por medio del cual se garantizó la libertad del investigador para la elección del tema identificado en concordancia con su criterio y sus indagaciones; beneficencia, teniendo en cuenta que se abordó la búsqueda de información y la recopilación de datos que ayudaron a esclarecer la problemática para que a partir de ello se construyan las recomendaciones respectivas que fueron aplicadas en la institución para el mejoramiento respectivo; no maleficencia, teniendo en cuenta que en ningún momento se buscó el perjuicio de la institución; justicia, considerando los derechos asociados a cada participante sin que estos sean pasados por alto. También se destacó que el estudio goza de integridad científica debido a que los fundamentos que llevaron a su realización, son únicamente de tipo académicos.

III. RESULTADOS

3.1. Identificar el nivel de gobierno electrónico

Tabla 1

Nivel de gobierno electrónico y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Gobierno electrónico	Bajo	16-37	47	21%
	Medio	38-59	161	71%
	Alto	60-80	19	8%
	Total		227	100%
Identidad digital	Bajo	4-9	103	45%
	Medio	10-15	90	40%
	Alto	16-20	34	15%
	Total		227	100%
Gobernanza de datos	Bajo	4-9	49	22%
	Medio	10-15	116	51%
	Alto	16-20	62	27%
	Total		227	100%
Interoperabilidad	Bajo	4-9	66	29%
	Medio	10-15	136	60%
	Alto	16-20	25	11%
	Total		227	100%
Seguridad digital	Bajo	4-9	79	35%
	Medio	10-15	114	50%
	Alto	16-20	34	15%
	Total		227	100%

Nota. Cuestionario aplicado a colaboradores de un Municipalidad de San Martín.

Interpretación

La variable gobierno electrónico presenta un nivel bajo en 21 %, medio en 71 %, y alto en 8 %, provocado por la ausencia de información respecto a la institución y las actividades que viene abordando por medio de la utilización de los recursos estatales, cuyos datos no se encuentran disponibles en la

plataforma digital por lo que los usuarios deben acercarse hasta la institución para poder solicitarla.

3.2. Identificar el nivel de gestión del cambio

Tabla 2

Nivel de gestión del cambio y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Gestión de cambio	Bajo	16-37	60	26%
	Medio	38-59	134	59%
	Alto	60-80	33	15%
	Total		227	100%
Formación de grupo de agentes del cambio	Bajo	4-9	59	26%
	Medio	10-15	112	49%
	Alto	16-20	56	25%
	Total		227	100%
Visión para el cambio	Bajo	4-9	58	25%
	Medio	10-15	160	71%
	Alto	16-20	9	4%
	Total		227	100%
Logros a corto plazo	Bajo	4-9	68	30%
	Medio	10-15	138	61%
	Alto	16-20	21	9%
	Total		227	100%
Construcción sobre el cambio	Bajo	4-9	58	26%
	Medio	10-15	111	49%
	Alto	16-20	58	25%
	Total		227	100%

Nota. Cuestionario aplicado a colaboradores de un Municipalidad de San Martín.

Interpretación

La variable gestión del cambio presenta un nivel bajo en 26 %, medio en 59 %, y alto en 15 %, ya que no existen lineamientos para mejorar las actividades

internas debido a que los colaboradores aún continúan realizando sus funciones de manera empírica y utilizando herramientas poco funcionales por lo que no tienen los resultados que se requieren para brindar una atención competitiva al público.

Tabla 3

Prueba de normalidad.

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Gobierno electrónico	,070	227	,009
Identidad digital	,152	227	,000
Gobernanza de datos	,105	227	,000
Interoperabilidad	,115	227	,000
Seguridad digital	,148	227	,000
Gestión de cambio	,104	227	,000
Formación de grupo de agentes del cambio	,121	227	,000
Visión para el cambio	,128	227	,000
Logros a corto plazo	,117	227	,000
Construcción sobre el cambio	,124	227	,000

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

El Kolmogórov-Smirnov fue empleado por ser una muestra de 227, siendo $p = 0,009$ y $0,000$ cercano a 0.05 , por lo que es de distribución no normal; procediendo con el Rho de Spearman para las correlaciones.

3.3. Establecer la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión del cambio

Tabla 4

Relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión del cambio.

			Identidad Digital	Gobernanza Datos	Interoperabilidad	Seguridad Digital	Gestión del Cambio
Rho de Spearman	Identidad Digital	Coeficiente de correlación	1,000	-,173**	,068	,972**	,033
		Sig. (bilateral)	.	,009	,309	,000	,624
		N	227	227	227	227	227
Gobernanza Datos	Gobernanza Datos	Coeficiente de correlación	-,173**	1,000	,864**	-,178**	,949**
		Sig. (bilateral)	,009	.	,000	,007	,000
		N	227	227	227	227	227
Interoperabilidad	Interoperabilidad	Coeficiente de correlación	,068	,864**	1,000	,089	,915**
		Sig. (bilateral)	,309	,000	.	,179	,000
		N	227	227	227	227	227
Seguridad Digital	Seguridad Digital	Coeficiente de correlación	,972**	-,178**	,089	1,000	,028
		Sig. (bilateral)	,000	,007	,179	.	,670
		N	227	227	227	227	227
Gestión del Cambio	Gestión del Cambio	Coeficiente de correlación	,033	,949**	,915**	,028	1,000
		Sig. (bilateral)	,624	,000	,000	,670	.
		N	227	227	227	227	227

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

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Se verifica que no existe relación significativa entre la dimensión identidad digital y la variable gestión del cambio, con un Rho de Spearman de 0,033 y un p-valor igual a 0,624, asimismo, se verifica que existe una correlación muy alta y significativa entre la dimensión gobernanza de datos y la variable gestión del cambio, con un Rho de Spearman de 0,949** y un p-valor igual a 0,000; se verifica una correlación muy alta y significativa entre la dimensión interoperabilidad y la variable gestión del cambio, con un Rho de Spearman de 0,915** y un p-valor igual a 0,000, por último, se verifica que no existe relación significativa entre la dimensión seguridad digital y la variable gestión del cambio, con un Rho de Spearman de 0,028 y un p-valor igual a 0,670.

3.4. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio

Tabla 5

Relación entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio.

			Gobierno electrónico	Gestión del cambio
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	227	227
	Gestión del cambio	Coefficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

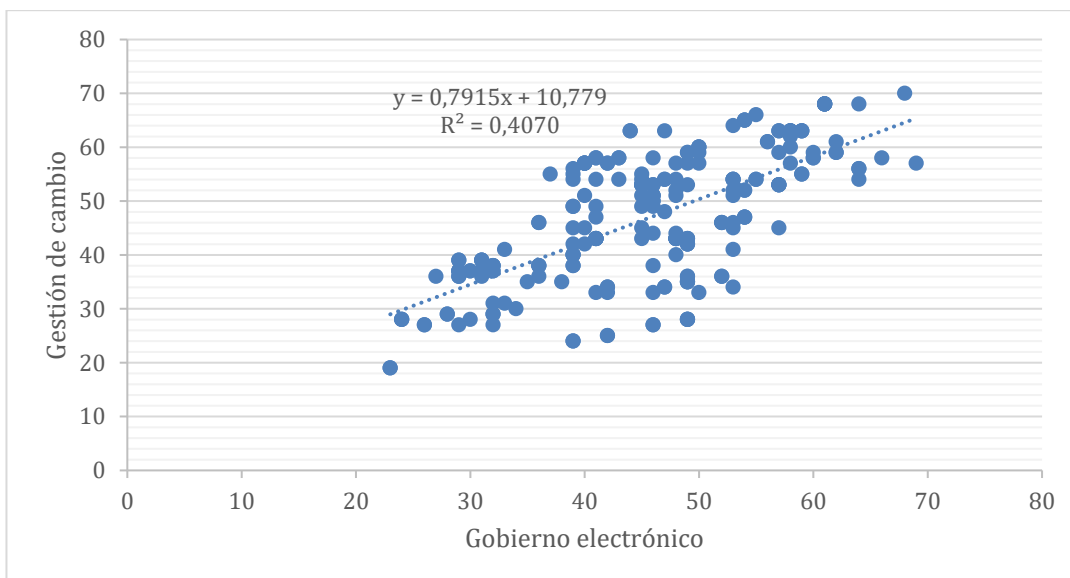
Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024, con un Rho de Spearman de 0.638, y un p-valor de 0,000 (p-valor \leq 0.01),

indicando que mejor desarrollo del gobierno electrónico, mejor será la gestión del cambio en la institución.

Figura 1. Gráfico de dispersión entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio.



Nota: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

Interpretación

La variabilidad en la gestión del cambio está influenciada por múltiples factores, y el gobierno electrónico es solo uno de ellos con un 40.70%.

IV. DISCUSIÓN

Se precisa que el nivel de gobierno electrónico es medio en 71 %, provocado por la ausencia de información respecto a la institución y las actividades que viene abordando por medio de la utilización de los recursos estatales, cuyos datos no se encuentran disponibles en la plataforma digital, por lo que los usuarios deben acercarse hasta la institución para poder solicitarla. Resultando coincidente con la teoría del valor público, donde las instituciones tienen un valor indispensable dentro de la función estatal debido a que su responsabilidad es manejar los recursos de la entidad, a fin de poder determinar posibles factores de riesgo que pueden adherir en el desarrollo de actividades (Conejero, 2014).

Bajo esta misma lógica coincide con García-Santiago et al. (2021), Encarnación-Ordoñez et al. (2021), y Moreira-Mera y Hidalgo-Avila (2020), quienes mencionan la implementación de las herramientas y elementos que componen el gobierno electrónico deben ser abordados no solamente como parte del cumplimiento a lo dispuesto en la ley para la gestión estatal, sino que más allá de ello debe estar centrado en la estandarización de los servicios para que estos puedan ser entregados para que puedan hacer uso de ella desde cualquier lugar, canalizados a través de estos recursos. Por lo tanto, es importante tomar en cuenta las barreras para la digitalización dentro del ámbito público se hacen mucho más notorias cuando se establecen los parámetros para la capacitación de los colaboradores.

Además, coinciden con Reyna et al. (2020), determinaron que es un sistema fundamental porque ayuda a la digitalización de los servicios para que estos se encuentren accesibles para el ciudadano. En tanto, se debe considerar la digitalización dentro del ámbito estatal desde hace mucho tiempo ha venido siendo observado como una limitación muy importante debido a que no sólo las autoridades no están preparadas, sino que esto va de la mano con el desempeño efectuado por lo colaboradores dentro de sus áreas, a fin de lograr como resultado un desarrollo que busca cumplir con lo prometido por la entidad, hasta el punto de poder ver establecida una gran demanda a través del uso de los recursos tecnológicos.

Además, el nivel de gestión del cambio es nivel medio en 59 %, generado porque no existen lineamientos para mejorar las actividades internas debido a que los colaboradores aún continúan realizando sus funciones de manera empírica y utilizando herramientas poco funcionales por lo que no tienen los resultados que se requieren para brindar una atención competitiva al público. Resultando coincidente con la teoría del desarrollo económico, la transformación de la estructura administrativa e institucional es la base fundamental para poder adoptar nuevos elementos y herramientas que faciliten el mejoramiento de las actividades para el crecimiento de la economía dentro del sector bajo un enfoque de sostenibilidad y equidad (Tello, 2006). En tanto, los medios económicos son elementos fundamentales que permiten la incorporación de lineamientos fundamentales para garantizar el cambio óptimo.

Bajo esta misma lógica coincide con Sandoval-Pérez et al. (2021), Galindo-Arévalo (2020) y Castro-Martínez & Díaz-Morilla (2021), quienes mencionan que, dentro del crecimiento organizacional, la gestión del cambio representa una oportunidad estratégica para generar mejoras internas que permitirán acondicionar los aspectos fundamentales para brindar servicios competitivos hacia el usuario considerando la adaptación de las personas hacia los nuevos requerimientos. Respecto a ello, es importante proporcionar agentes de cambio que permitirá mejorar las posibilidades para lograr el cambio requerido, de tal manera la organización pueda mejorar su imagen institucional a través de la buena gestión de sus actividades.

Además, dichos resultados coinciden con Castro-Martínez & Díaz-Morilla (2021), a través de capacitaciones estas podrán incorporar los conocimientos respectivos y actualizadas para acrecentar su desempeño, de modo que tendrá mayores posibilidades de lograr aquellos objetivos planteados en concordancia con lo que establece la institución. En tanto, por medio de la implementación de este sistema se podrá desarrollar los elementos de la comunicación para comunicar sus necesidades y opiniones hacia el personal directivo con la finalidad de generar los cambios adecuados; de acuerdo a ello se logre impulsar el desarrollo continuo de la entidad por medio de la buena práctica efectuada dentro de cada una de las áreas que se encuentran laborando.

Asimismo, existe relación positiva moderada, muy alta y significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión del cambio, indicando que a mejor desarrollo de los elementos del gobierno electrónico mejor será la gestión del cambio, por otro lado, la dimensión identidad digital y la dimensión seguridad digital son las que no guardan relación. Resultando coincidente con la teoría de la elección pública, la cual está fundamentada en la posibilidad abierta para el ciudadano de realizar su elección independiente respecto a las autoridades que serán las encargadas de manejar los recursos (López, 2016). En tanto, todo este sistema facilita su capacitación respectiva para guiar a los demás hacia la obtención de los resultados por medio de la eliminación de las barreras.

Bajo esta misma lógica coincide con Valeriano-Ortiz (2020), Morveli-Salas (2021) y Flores-Vásquez y Núñez-Lira (2021), indican que, las estrategias y procedimientos permiten gestionar el cambio dentro de las instituciones, no solamente facilitará la eliminación de ciertos obstáculos para la incorporación de nuevos conocimientos, sino que además elevará el nivel competitivo de los colaboradores y la institución en general debido a que estos recibirán las capacitaciones necesarias para estar preparados ante los diversos desafíos que se van presentando dentro del sector, permitiendo de esta forma que los resultados sean mucho más eficientes y se logre brindar un servicio adecuado al ciudadano. Por lo tanto, es preciso mencionar que es necesario la designación de agentes de cambio debidamente capacitados con conocimientos sobre el liderazgo para poder transmitir la idea principal del cambio.

Además, dichos resultados coinciden con Hashim (2024), destacaron que las bases del gobierno electrónico están cimentadas en el conocimiento de las personas y su predisposición para la incorporación de nuevos conocimientos que ayuden a la utilización correcta de los equipos tecnológicos incorporados con la finalidad de simplificar las tareas que conllevarán a elevar la competitividad institucional para una mejor atención al público. En base a lo acontecido se pone a prueba la aplicación de políticas y normativas permitirá la gobernanza adecuada para la integración de la tecnología y demás herramientas aplicables en función a las actividades a desarrollarse.

Finalmente, existe relación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio. Resultando coincidente con la teoría organizativa, se sustenta abordar el fortalecimiento de la organización por medio de la incorporación de lineamientos esenciales relacionados con su estructura para garantizar la atención competitiva de los requerimientos del usuario (Aguilar, 2009). Por lo tanto, es necesario la adopción de una posición competitiva de los colaboradores para incorporar nuevos conocimientos y herramientas que ayuden a acrecentar su competitividad para atender las necesidades del usuario.

Bajo esta misma lógica coincide con Melati & Janissek-Muniz (2020), destacaron que el proceso de digitalización dentro del gobierno debe partir de los requerimientos organizacionales internos para que a partir de ello se realicen las planificaciones respectivas que ayudarán a garantizar el cambio exitoso. En tanto, es necesario el compromiso de servicio más seguro y directa, con la finalidad de generar estructuras gubernamentales, disminuyendo las cargas de procedimiento de documentación. Además, la resistencia al cambio generalmente está generada por la ausencia de predisposición por parte de los colaboradores para incorporar nuevos conocimientos de vida que se sienten cómodos en su ambiente actual. Por lo general, dentro de la institución es necesario desarrollar la identidad digital con la finalidad de acondicionar los conocimientos ante las nuevas necesidades.

También es preciso mencionar la coincidencia con el aporte de Guan et al. (2024), quienes destacaron que la necesidad de transformación en la digitalización de los servicios estatales responde al panorama de modernización dentro del mercado donde los usuarios están familiarizados con la prestación de servicios digitales para recortar los tiempos es por ello que también deben ser extendidos hacia el ámbito estatal por medio de la inversión pública. También es preciso destacar que este recurso permitirá mejorar la eficiencia interna a través de la capacidad de los colaboradores para afrontar sus responsabilidades de manera adecuada contemplando los recursos avanzados con los cuales podrán no solamente reducir el esfuerzo requerido sino también el tiempo. Es por ello que se considera como un constructo estratégico que genera diversos beneficios que involucran a la

institución, el colaborador y el ciudadano, generando una relación armoniosa donde cada uno de ellos puedan obtener resultados relevantes.

V. CONCLUSIONES

Existe relación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024, con un Rho de Spearman de 0.638, y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Además, la gestión del cambio depende en un 40,70% del gobierno electrónico, indicando que, a mejor gobierno electrónico, mejor será la gestión del cambio.

El nivel de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024 es medio; según el 71% de encuestados; es decir, hay necesidad de mejorar la seguridad digital, identidad digital, gobernanza de datos, etc. y las actividades que viene abordando por medio de la utilización de recursos tecnológicos adecuados para que estos se encuentren disponibles en la plataforma digital.

El nivel de gestión del cambio es medio en 59%, debido a que no existen lineamientos para mejorar las actividades internas ya que se realizan las funciones del personal de manera empírica y utilizando herramientas tecnológicas poco funcionales, mostrando deficiencias en la atención al usuario.

Existe relación positiva y moderada entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión del cambio, asimismo, existe una correlación muy alta y significativa entre la dimensión gobernanza de datos y la variable gestión del cambio, con un Rho de Spearman de 0,949**, también, existe relación muy alta entre la dimensión interoperabilidad y la variable gestión del cambio, con un Rho de Spearman de 0,915**, ambas con un p-valor igual a 0,000, indicando que a mejor desarrollo de los elementos del gobierno electrónico mejor será la gestión del cambio, por otro lado, la dimensión identidad digital y la dimensión seguridad digital son las que no guardan relación.

VI. RECOMENDACIONES

Al alcalde de la Municipalidad provincial de San Martín, incorporar estrategias y elementos que formen parte del gobierno electrónico, mediante la digitalización de procesos, información actualizada en las plataformas, una línea online para a atención al usuario, simplificando procesos y tiempos de atención, con el fin que se brinde una atención más rápida al usuario ante sus dudas, consultas y tramites.

Al gerente municipal, utilizar todos los recursos disponibles en la plataforma digital, mediante la disponibilidad de información por las plataformas virtuales de la institución, para que los usuarios puedan acceder fácilmente desde cualquier lugar, conllevando a la modernización y actualización de la información institucional.

Al gerente municipal, brindar servicios de atención al usuario por medio de las plataformas, para la realización de pagos, seguimiento de trámites y consultas, ayudando al contribuyente a tener una respuesta rápida, hacer uso de las plataformas para satisfacer sus necesidades del usuario de manera más rápida, y para la institución poder atender mayor número de usuarios en el menor tiempo posible.

Al gerente municipal, establecer lineamientos para mejorar las actividades internas utilizando herramientas funcionales como una página web con información relevante y dinámica que incentive al usuario su manejo, lo que va permitir al usuario optar por esta opción ante sus trámites, y la entidad, dinamizar sus procesos mediante el apoyo tecnológico.

REFERENCIAS

- Aguilar, D. (2009). *Teoría de la organización*. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/4e84df8d1c32a5d3cb181d154404ae6a.pdf>
- Amorim-Ribeiro, E.M., Neira, M.O., & Martins, L.F. (2022). Well-being at work in processes of organizational change: the role of informal social networks. *Revista de Administração Mackenzie*, 23(1), 1–26. <http://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG220125>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas. Perú*. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasElInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Arias, J., Holgado, J., Taur, T., y Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. Perú*. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Azaldegui, F. (2022). *Gobierno abierto y gestión del cambio en la Dirección Regional de Administración del Gobierno Regional San Martín, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79186/Azaldegui_GFR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avelar-Ferreira, I., Oliveira-Araujo, F., & Soares-Echeveste, M.E. (2020). Change management practices to support the implementation of lean production systems: a survey of the scientific literatura. *Gestão & Produção*, 27(2). <https://doi.org/10.1590/0104-530X4019-20>
- Borja-García, J.E. (2021). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882020000300079&script=sci_arttext
- Bruckmann, M. (2002). *La teoría de la dependencia*. <http://ru.iiec.unam.mx/3099/1/TeoDep.pdf>
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2021). Internal communication as a strategic

- area for innovation through change management and organizational happiness. *Obra Digital*, 2(20). <https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>
- Cheng, M., Sun, Q., Mingyue, X., & Zhang, M. (2023). Strategic selling agreement and information management under leakage in an e-commerce supply chain. *Electronic Commerce Research and Applications*, 15(6). <http://doi.org/10.1016/j.elerap.2023.101288>
- Cisneros-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J., Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Ciencias Económicas y Empresariales*. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Concytec (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Lima: Dirección de Políticas y Programas de CTI. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>
- Conejero, E. (2014). *Valor público: una aproximación conceptual*. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/02/VALOR-P%C3%9ABLICO2.pdf>
- Cuhna-Fernandes, O.L., Gomes-Paiva-Júnior, F., & Cruz-Monteiro, M. (2020). The phantasmatic logic of e-government and the discourse of innovation in Cape Verde. *Journal of public administration*, 76(2). <http://dx.doi.org/10.1590/0034-761220190156x>
- Decreto Legislativo N° 1412. Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital (13 de setiembre de 2018). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Aprueba la Política Nacional de modernización de la gestión pública. (9 de enero del 2013). https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2021/Normas/Decreto-Supremo_004-2013-PCM.pdf
- Díaz, C.A. (2023). Mandatory nature of the Electronic Public Procurement System (SECOP) for state entities with exceptional contractual regime: a case of return of administrative law in Colombia. 10(2).

<http://doi.org/10.14409/redoeda.v10i2.12920>

- Dolat-Abadi, H.M., Rasi, M., & Sadat, S.A. (2023). Smart contracts as a third party coordinator: Tools for implementing agreements in e-business management. *Building Smart and Sustainable Businesses With Transformative Technologies*, 12(3). <http://doi.org/10.4018/9798369302101.ch008>
- Encarnación-Ordoñez, S.J., Díaz-Toledo, D.A., y Armijos-Campoverde, M.I. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1). <https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562>
- Espinoza-Olcay, W.A. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios. *Escritura y pensamiento*, 21(43). <https://doi.org/10.15381/escrypensam.v21i43.22792>
- Flores-Farro, Y.A. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Flores-Vásquez, S.P., y Núñez-Lira, L.A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de investigación científica y tecnológica*, 2(3). <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Galindo-Arévalo, L.V. (2020). Aproximación a los lineamientos para la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades del sector público en Colombia. *Signos. Investigación en Sistemas de Gestión*, 12(1), 181-197. <https://doi.org/10.15332/24631140.5428>
- García-Santiago, J., Valencia-López, O.D., Fernández-Tapia, J., y Rentería-Gaeta, R. (2021). Gobierno Electrónico y Economía Digital en la Sociedad de la Información y el Conocimiento: una revisión conceptual. *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales*, 38(1). <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2021.38.78411>
- Genari, D., & Macke, J. (2021). Sustainable human resource management practices and the impacts on organizational commitment. *Journal of Business Management*, 2(1). <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020220505>
- Guan, W., Yumming, L., Jun, L., Sana, U., & Metawa, N. (2024). How does digital

- government affect natural resource sustainability? A global perspective. *Resources Policy*, 91(2). <http://doi.org/10.1016/j.resourpol.2024.104951>
- Hashim, H. (2024). E-government impact on developing smart cities initiative in Saudi Arabia: Opportunities & challenges. *Alexandria Engineering Journal*, 98(4). <https://doi.org/10.1016/j.aej.2024.04.008>
- Huang, L., Xie, G., Zheng, Y., & Tian, Y. (2024). The Configurational Paths in BoP Rural E-Commerce Entrepreneurial Opportunity: A Fuzzy-Set Qualitative Comparative Analysis. *IEEE Transactions on Computational Social Systems*, 11(2). <http://doi.org/10.1109/TCSS.2023.3265873>
- Hurt, G.C., Chini, L., Sahajpal, R., Doelman, J., Fujimori, S., & Kaplan, L. (2020). Harmonization of global land use change and management for the period 850–2100 (LUH2) for CMIP6. *Geoscientific model development*, 13(2). <https://doi.org/10.5194/gmd-13-5425-2020>
- Jiménez-Moreno, J.A., Contreras-Espinoza, I.J., y López-Ornelas, M. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo como sustento metodológico en la investigación educativa: un análisis epistemológico. *Revista Humanidades*, 12(2). <https://doi.org/10.15517/h.v12i2.51418>
- Koman, G., Dominika, T., Radoslav, J., & Borsos, P. (2024). The Importance of e-Recruitment within a Smart Government Framework. *Systems*, 12(3). <http://doi.org/10.3390/systems12030071>
- López, I. (2016). *Elección pública y análisis institucional de la acción gubernamental*. <http://ilitia.cua.uam.mx:8080/jspui/handle/123456789/594>
- Mantovani-Fontana, R., & Marczak, S. (2020). Characteristics and Challenges of Agile Software Development Adoption in Brazilian Government. *Journal of technology management & innovation*, 15(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242020000200003>
- Melati, C., & Janissek-Muniz, R. (2020). Smart government: analysis of dimensions from the perspective of public managers. *Revista FGV EBAPE*, 25(1). <https://doi.org/10.1590/0034-761220190226x>
- Moreira-Mera, M.M., y Hidalgo-Avila, A.A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del conocimiento*, 52(2). <https://doi.org/10.23857/pc.v5i7.1533>

- Morveli-Salas, G. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546
- Mucha-Hospinal, L.F., Chamorro-Mejía, R., y Oseda-Lazo, M.E. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Revista Desafíos*. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Muñoz-Cuchca, E., Solís-Trujillo, B. (2021). Enfoque Cualitativo y Cuantitativo de la Evaluación Formativa. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6 (3). <https://doi.org/10.5281/zenodo.5512591>
- Neiva, E.R., Macambira, M.O., & Ribeiro, W.M. (2020). Management practices, well-being and supportive behavior. *Revista de Administração Mackenzie*, 21(1), 1–27. <http://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMD200098>
- Nir, K., Yogesh, K., & Marijn, J. (2024). Metaverse for advancing government: Prospects, challenges and a research agenda. *Government Information Quarterly*, 41(2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101931>
- Ocaña-Fernández, Y., Izquierdo-Ruz, T., y Hernández, R.M. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de los olivos 2018. *Revista de humanidades y ciencias sociales*, 7(1). <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1203>
- Ojeda, C. (2020). *Universo, población y muestra. Curso Taller*. <https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>
- Reyna, J., Gabardo, E., & De Sousa-Santos, F. (2020). Electronic Government, Digital Invisibility and Fundamental Social Rights. *Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, PR, Brasil*, 21(2). <http://doi.org/10.5007/2177-7055.2020v41n85p30>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., y Gavino, G. (2021). *Metodología de la investigación*. México. https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/articulo/view/22/29
- Salgado, L., y Arcucci, A. (2016). Teorías de la evolución. Argentina. https://www.editorial.unrn.edu.ar/media/data/teorias_UNRN_27-12-16_lectura.pdf

- Sambrano, J. (2020). *Métodos de Investigación*. Bogotá. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodos-de-investigacion-1593789556?location=5>
- Sandoval-Pérez, J.C., García-Chuquimarca, M.F., Santamaria-Cusco, E.J., y Santamaría-Freire, E.J. (2021). La eficiencia de la gestión del cambio en las empresas. *Visionario digital*, 5(4). <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i4.1915>
- Silva, M.L., Jacquinet, M.M., & Nobre, A.L. (2024). Corporate social responsibility and management in a glocal context. *Research Anthology on Business Law, Policy, and Social Responsibility*, 1(4). <http://doi.org/10.4018/979-8-3693-2045-7.ch014>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., & Andriansyah, A. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 25(2). <http://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Tello, M. (2006). *Las teorías del desarrollo económico local y la teoría y práctica del proceso de descentralización en los países en desarrollo*. https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/46887/n_247.pdf
- Vargas, J. (2021). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valeriano-Ortiz, L.F. (2020). La auditoría de gestión en el Perú y su impacto en el desarrollo empresarial. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas*. Lima, Perú, 23(46). <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19159>
- Vega-de la Cruz, L., y Marrero-Delgado, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, 2(10). <https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>

Wijaya, D.R., Raden-Fadhilah, I., & Hernawati, E. (2024). Poverty prediction using E-commerce dataset and filter-based feature selection approach. *Scientific Reports*, 12(2). <https://doi.org/10.1038/s41598-024-52752-7>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Título: Gobierno electrónico y gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Según el Decreto Legislativo N° 1412 (2021), es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público, se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno electrónico.	Se medirá a través de sus dimensiones e indicadores	Identidad digital	Tecnologías	Ordinal
				Infraestructura	
				Servicios	
			Gobernanza de datos	Responsables del acopio	
				Establecimiento de procesos	
				Protección de datos	
				Acceso a la información	
			Interoperabilidad	Interoperabilidad semántica	
				Interoperabilidad técnica	
				Interoperabilidad legal	
				Intercambiar información	
			Seguridad digital	Diseño de procesos	
				Diseño de los protocolos	
Diseño de softwares					
Alerta de vulneración					
Gestión del cambio	Según el Decreto supremo N° 004-2013-PCM (2013), indican que el cambio debe ser un proceso liderado por directivos, con una filosofía participativa; el plan de cambio debe ser diseñado por equipos de funcionarios, con las técnicas propias del trabajo en equipo y los grupos de calidad.	Se medirá a través de sus dimensiones e indicadores	Formación de grupo de agentes del cambio	Gestión del cambio	Ordinal
				Liderazgo	
				Política	
			Visión para el cambio	Planeamiento	
				Proyectos	
				Gestionar el cambio	
			Logros a corto plazo	Política institucional	
				Procesos	
				Objetivos	
			Construcción sobre el cambio	Presupuesto	
				Acciones	
				Objetivos	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: Gobierno electrónico y gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumento												
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024? ¿Cuál es el nivel de gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024. Identificar el nivel de gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024. Establecer la relación entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: El nivel de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024, es alto. El nivel de gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024, es alto. Hi: Existe relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Diseño de investigación. Tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="margin-right: 20px;"> <pre> graph TD M[Muestra] --> O1[Gobierno electrónico] M --> O2[Gestión del cambio] O1 -- r --> O2 </pre> </div> <div> <p>M = Muestra V1= Gobierno electrónico V2 = Gestión del cambio R: Relación</p> </div> </div>	<p>Población: La población será conformada por 553 colaboradores de una Municipalidad de San Martín.</p> <p>Muestra: La muestra será de 227 colaboradores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gobierno electrónico</td> <td>Identidad digital</td> </tr> <tr> <td>Gobernanza de datos</td> </tr> <tr> <td>Interoperabilidad</td> </tr> <tr> <td>Seguridad digital</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión del cambio</td> <td>Formación de grupo de agentes del cambio</td> </tr> <tr> <td>Visión para el cambio</td> </tr> <tr> <td>Logros a corto plazo</td> </tr> <tr> <td>Construcción sobre el cambio</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gobierno electrónico	Identidad digital	Gobernanza de datos	Interoperabilidad	Seguridad digital	Gestión del cambio	Formación de grupo de agentes del cambio	Visión para el cambio	Logros a corto plazo	Construcción sobre el cambio
Variables	Dimensiones														
Gobierno electrónico	Identidad digital														
	Gobernanza de datos														
	Interoperabilidad														
	Seguridad digital														
Gestión del cambio	Formación de grupo de agentes del cambio														
	Visión para el cambio														
	Logros a corto plazo														
	Construcción sobre el cambio														

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gobierno electrónico

Datos generales:

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

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión electrónico.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
-----------	-----------------	--------------	-------------------	-------------

N°	ÍTEMS	Opciones de respuesta				
		N	CN	AV	CS	S
Identidad digital						
01	La municipalidad hace uso de tecnología moderna en sus plataformas digitales					
02	La municipalidad cuenta con adecuada infraestructura para el desarrollo de un gobierno digital eficiente.					
03	La infraestructura tecnológica actual es moderna.					
04	Los servicios digitales que brinda la municipalidad son oportunos.					
Gobernanza de datos						

05	Los responsables del almacenamiento de información brindan una adecuada gobernanza de los datos					
06	Considera que el establecimiento de procesos para la transparencia de la información municipal es el adecuado					
07	Los elementos de protección de datos son los propicios y adecuados					
08	El acceso a la información de forma virtual de la municipalidad es oportuno					
Interoperabilidad						
09	La información en las plataformas digitales de la municipalidad es accesible					
10	La información en las plataformas digitales de la municipalidad ayuda a brindar un mejor servicio digital					
11	La información en las plataformas digitales de la municipalidad es accesible brinda mayor seguridad tanto a la institución y a usted como usuario					
12	La capacidad para intercambiar información del portal web es adecuado.					
Seguridad digital						
13	La confidencialidad de los datos de los usuarios por parte de la municipalidad ayuda a una mejor seguridad digital					
14	Conoce usted los procesos para la obtención de la información solicitada vía online.					
15	Considera que el diseño de softwares antivirus de la municipalidad es el adecuado.					
16	Le informan acerca de los mecanismos de alerta para una mejor seguridad digital.					

Cuestionario: Gestión de cambio

Datos generales:

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

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión de cambio.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
-----------	-----------------	--------------	-------------------	-------------

N°	ÍTEMS	Opciones de respuesta				
		N	CN	AV	CS	S
Formación de grupo de agentes del cambio						
01	Usted participa en equipo de gestión del cambio para lograr los objetivos de la organización.					
02	El alcalde de la municipalidad demuestra un liderazgo hacia la gestión del cambio.					
03	La municipalidad realiza capacitación constante de los servidores bajo el liderazgo del alcalde					
04	se promueve una política de trabajo en equipo en la municipalidad					
Visión para el cambio						

05	Se promueve la articulación del planeamiento institucional con los planes nacionales y regionales.					
06	Se priorizan objetivos en el planeamiento para obtener los resultados que demanda la población objetivo.					
07	Se priorizan proyectos en respuesta a la demanda de la población objetivo.					
08	Se forman grupos de trabajo para gestionar el cambio de acuerdo con la visión institucional.					
Logros a corto plazo						
09	Se cuenta con una política institucional de reconocimiento según el esfuerzo y rendimiento del servidor.					
10	Los organismos regionales están preparados para los procesos participativos.					
11	Se analiza periódicamente el desarrollo de los procesos institucionales.					
12	Se cumplen los objetivos institucionales de la gestión del cambio a corto plazo.					
Construcción sobre el cambio						
13	Existe un incremento periódico anual del presupuesto como producto de la incorporación de programas presupuestales.					
14	Elabora la institución un presupuesto a base de metas físicas y actividades.					
15	En su institución definen acciones a implementarse de manera progresiva y secuencial.					
16	Se comunica los objetivos de la gestión del cambio a cumplir con lo proyectado.					

Anexo 4: Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gobierno Electrónico

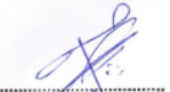
Definición de la variable/ categoría: Según el Decreto Legislativo N° 1412 (2021), es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público, se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno electrónico.

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones							
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5								
Identidad digital	Tecnología	La municipalidad hace uso de tecnología moderna en sus plataformas digitales.					X						X																	
	Infraestructura	Considera que la municipalidad cuenta con adecuada infraestructura para el desarrollo de un gobierno digital eficiente.					X						X																	
		Cree Usted que la infraestructura tecnológica actual es moderna.					X						X																	
Servicios	Considera que los servicios digitales que brinda la municipalidad son oportunos.					X						X																		
Gobernanza de datos	Responsables del acopio	Considera que los responsables del almacenamiento de información brindan una adecuada gobernanza de los datos.					X					X																		
	Establecimiento de procesos	Considera que el establecimiento de procesos para la transparencia de la información municipal es el adecuado.					X					X																		
	Protección de datos	Cree usted que los elementos de protección de datos son los propicios y adecuados.					X					X																		
	Acceso a la información	Considera que el acceso a la información de forma virtual de la municipalidad es oportuno.					X					X																		
Interoperabilidad	Interoperabilidad semántica	La información en las plataformas digitales de la municipalidad es accesible.					X					X																		
	Interoperabilidad técnica	La información en las plataformas digitales de la municipalidad ayuda a brindar un mejor servicio digital.					X					X																		
	Interoperabilidad legal	La información en las plataformas digitales de la municipalidad es accesible brinda mayor seguridad tanto a la institución y a usted como usuario.					X					X																		
	Intercambiar información	La capacidad para intercambiar información del portal web es adecuada.					X					X																		
Seguridad digital	Diseño de procesos	La confidencialidad de los datos de los usuarios por parte de la municipalidad ayuda a una mejor seguridad digital.					X				X																			

	Diseño de los protocolos	Conoce usted como usuario los procesos para la obtención de la información solicitada vía online.						X													X										
	Diseño de softwares	Considera que el diseño de softwares antivirus de la municipalidad es el adecuado.						X						X																	
	Alerta de vulneración	Le informan acerca de los mecanismos de alerta para una mejor seguridad digital.						X						X																	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:		Cuestionario Gobierno electrónico					
Objetivo del instrumento:							
Nombres y apellidos del experto:		Dr. Alfonso Isuiza Pérez					
Documento de identidad:	01119950	Años de experiencia en el área:	15 años			Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	IE 0094 "Shilcayo"						
Nacionalidad:	Peruano						
Firma	 Dr. Alfonso Isuiza Pérez DL. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD CPPN: 6347191					Fecha	01/06/2024


Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gestión del cambio

Definición de la variable/ categoría: Según el Decreto supremo N° 004-2013-PCM (2013), indican que el cambio debe ser un proceso liderado por directivos, con una filosofía participativa; el plan de cambio debe ser diseñado por equipos de funcionarios, con las técnicas propias del trabajo en equipo y los grupos de calidad.

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
Formación de grupo de agentes del cambio	Gestión del cambio	Usted participa en equipo de gestión del cambio para lograr los objetivos de la organización.				x																					
	Liderazgo	Considera que el alcalde de la municipalidad demuestra un liderazgo hacia la gestión del cambio.					x																				
		La municipalidad realiza capacitación constante de los servidores.					x																				
	Política	Se promueve una política de trabajo en equipo en la municipalidad					x																				
Visión para el cambio	Planeamiento	Se promueve la articulación del planeamiento institucional con los planes nacionales y regionales.					x																				
		Se priorizan objetivos en el planeamiento para obtener los productos y resultados que demanda la población objetivo.					x																				
	Proyectos	Se priorizan proyectos en respuesta a la demanda de la población objetivo.					x																				
	Gestionar el cambio	Se forman grupos de trabajo para gestionar el cambio de acuerdo con la visión institucional.					x																				
Logros a corto plazo	Política institucional	Se cuenta con una política institucional de reconocimiento según el esfuerzo y rendimiento del servidor.					x																				
	Procesos	Los organismos regionales están preparados para los procesos participativos.					x																				
		Se analiza periódicamente el desarrollo de los procesos institucionales.					x																				
Objetivos	Se cumplen los objetivos institucionales de la gestión del cambio a corto plazo.					x																					
Construcción sobre el cambio	Presupuesto	Existe un incremento periódico anual del presupuesto como producto de la incorporación de programas presupuestales.					x																				
		Elabora la institución un presupuesto a base de metas físicas y actividades.					x																				
	Acciones	En su institución definen acciones a implementarse de manera progresiva y secuencial.					x																				
	Objetivos	Se comunica los objetivos de la gestión del cambio a cumplir con lo proyectado.					x																				

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario gestión del cambio				
Objetivo del instrumento:					
Nombres y apellidos del experto:	Dr. Alfonso Isuiza Pérez				
Documento de identidad:	01119950	Años de experiencia en el área:	15 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	IE n° 0094 "Shilcayo"		Cargo: Director	Director	
Nacionalidad:	Peruano		Número telefónico	942817019	
Firma			Fecha	DD/MM/AAAA	
 Lic. Alfonso Isuiza Pérez DE GESTIÓN PÚBLICA Y ORGANIZACIÓN CPP: 0347191					

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gobierno electrónico


Definición de la variable/ categoría: Según el Decreto Legislativo N° 1412 (2021), es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público, se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno electrónico.

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Identidad digital	Tecnología	La municipalidad hace uso de tecnología moderna en sus plataformas digitales				X					X				X							X	
	Infraestructura	Considera que la municipalidad cuenta con adecuada infraestructura para el desarrollo de un gobierno digital eficiente.				X					X				X							X	
		Cree Usted que la infraestructura tecnológica actual es moderna.			X					X					X						X		
Servicios	Considera que los servicios digitales que brinda la municipalidad son oportunos.				X					X				X								X	
Gobernanza de datos	Responsables del acopio	Considera que los responsables del almacenamiento de información brindan una adecuada gobernanza de los datos				X				X				X								X	
	Establecimiento de procesos	Considera que el establecimiento de procesos para la transparencia de la información municipal es el adecuado				X				X				X								X	
	Protección de datos	Cree usted que los elementos de protección de datos son los propicios y adecuados			X				X					X							X		
	Acceso a la información	Considera que el acceso a la información de forma virtual de la municipalidad es oportuno			X				X					X								X	
Interoperabilidad	Interoperabilidad semántica	La información en las plataformas digitales de la municipalidad es accesible				X				X				X								X	
	Interoperabilidad técnica	La información en las plataformas digitales de la municipalidad ayuda a brindar un mejor servicio digital				X				X				X								X	
	Interoperabilidad legal	La información en las plataformas digitales de la municipalidad es accesible brinda mayor seguridad tanto a la institución y a usted como usuario				X				X				X								X	
	Intercambiar información	La capacidad para intercambiar información del portal web es adecuada.				X				X				X								X	

Seguridad digital	Diseño de procesos	La confidencialidad de los datos de los usuarios por parte de la municipalidad ayuda a una mejor seguridad digital				X				X				X								X
	Diseño de los protocolos	Conoce usted como usuario los procesos para la obtención de la información solicitada vía online.			X				X					X								X
	Diseño de softwares	Considera que el diseño de softwares antivirus de la municipalidad es el adecuado.				X				X				X								X
	Alerta de vulneración	Le informan acerca de los mecanismos de alerta para una mejor seguridad digital.				X				X				X								X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre el gobierno electrónico según la percepción de los trabajadores en la MPSPM				
Nombres y apellidos del experto:	Joaquín Rolando Burja López				
Documento de identidad:	47712895	Años de experiencia en el área:	05	Máximo grado académico:	Maestro
Institución:	EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.			Cargo:	Jefe
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	959 868 094
Firma				Fecha	30/05/2024


Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gestión del cambio

Definición de la variable/ categoría: Según el Decreto supremo N° 004-2013-PCM (2013), indican que el cambio debe ser un proceso liderado por directivos, con una filosofía participativa; el plan de cambio debe ser diseñado por equipos de funcionarios, con las técnicas propias del trabajo en equipo y los grupos de calidad.

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones		
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Formación de grupo de agentes del cambio	Gestión del cambio	Usted participa en equipo de gestión del cambio para lograr los objetivos de la organización.					X					X					X						X		
	Liderazgo	Considera que el alcalde de la municipalidad demuestra un liderazgo hacia la gestión del cambio.			X					X					X									X	
		La municipalidad realiza capacitación constante de los servidores.				X				X					X									X	
Política	Se promueve una política de trabajo en equipo en la municipalidad				X				X					X									X		
Visión para el cambio	Planeamiento	Se promueve la articulación del planeamiento institucional con los planes nacionales y regionales.				X				X					X								X		
		Se priorizan objetivos en el planeamiento para obtener los productos y resultados que demanda la población objetivo.				X				X					X								X		
	Proyectos	Se priorizan proyectos en respuesta a la demanda de la población objetivo.				X				X					X								X		
Gestionar el cambio	Se forman grupos de trabajo para gestionar el cambio de acuerdo con la visión institucional.				X				X					X									X		
Logros a corto plazo	Política institucional	Se cuenta con una política institucional de reconocimiento según el esfuerzo y rendimiento del servidor.			X				X					X									X		
	Procesos	Los organismos regionales están preparados para los procesos participativos.				X				X					X								X		
		Se analiza periódicamente el desarrollo de los procesos institucionales.				X				X					X									X	
Objetivos	Se cumplen los objetivos institucionales de la gestión del cambio a corto plazo.				X				X					X									X		
Construcción sobre el cambio	Presupuesto	Existe un incremento periódico anual del presupuesto como producto de la incorporación de programas presupuestales.				X				X					X								X		
		Elabora la institución un presupuesto a base de metas físicas y actividades.				X				X					X									X	
	Acciones	En su institución definen acciones a implementarse de manera progresiva y secuencial.				X				X				X									X		
	Objetivos	Se comunica los objetivos de la gestión del cambio a cumplir con lo proyectado.				X				X				X									X		

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre la gestión del cambio según la percepción de los trabajadores en la MPSM				
Nombres y apellidos del experto:	Joaquín Rolando Burgos López				
Documento de identidad:	47712695	Años de experiencia en el área:	05	Máximo grado académico:	Maestro
Institución:	EPS EMAPA SAN MARTIN S.A.			Cargo:	Jefe
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	959 868 094
Firma	 Firmado digitalmente por BURGO JOAQUIN ROLANDO DEL ROSO para el señor del documento Fecha: 21.05.2024 11:51:18 -05:00			Fecha	30/05/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría:


Definición de la variable/ categoría: Gestión del cambio

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Formación de grupo de agentes del cambio	Gestión del cambio	Participa en el equipo de gestión del cambio para lograr los objetivos de la organización.					x										x							x
	Liderazgo	Considera que el alcalde de la municipalidad demuestra un liderazgo hacia la gestión del cambio.					x										x							x
		La municipalidad realiza capacitación constante de los servidores.					x										x							x
Política	Se promueve una política de trabajo en equipo en la municipalidad.					x										x							x	
Visión para el cambio	Planeamiento	Se promueve la articulación del planeamiento institucional con los planes nacionales y regionales.					x										x							x
		Se priorizan objetivos en el planeamiento para obtener los productos y resultados que demanda la población objetivo. (¿no es lo mismo? Si son diferentes, construir 2 ítems).					x				x							x						x
	Proyectos	Se priorizan proyectos en respuesta a la demanda de la población objetivo.					x										x							x
Procesos	Se forman grupos de trabajo para gestionar el cambio de acuerdo con la visión institucional.					x										x							x	
Logros a corto plazo	Política institucional	Se cuenta con una política institucional de reconocimiento según el esfuerzo y rendimiento del servidor.					x									x								x
	Procesos	Los organismos regionales están preparados para los procesos participativos.					x									x								x
		Se analiza periódicamente el desarrollo de los procesos institucionales.					x									x								x
Objetivos	Se cumplen los objetivos institucionales de la gestión del cambio a corto plazo.					x									x								x	
Construcción sobre el cambio	Presupuesto	Existe un incremento periódico anual del presupuesto como producto de la incorporación de programas presupuestales.					x									x								x
		Elabora la institución un presupuesto a base de metas físicas y actividades.					x									x								x
	Acciones	En su institución definen acciones a implementarse de manera progresiva y secuencial.					x									x								x

Objetivos	Se comunica los objetivos de la gestión del cambio a cumplir con lo proyectado.					x										x									x
-----------	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO				
Objetivo del instrumento:					
Nombres y apellidos del experto:	WILTER ARO FASANANDO				
Documento de identidad:	01067819	Años de experiencia en el área:	17 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			Cargo:	Docente
Nacionalidad:	PERUANA			Número telefónico	995513448
Firma				Fecha	30/05/2024
	Corregir lo resaltado				


Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría:

Definición de la variable/ categoría: Gobierno electrónico

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Identidad digital	Tecnología	La municipalidad hace uso de tecnología moderna en sus plataformas digitales					X					X												X
	Infraestructura	Considera que la municipalidad cuenta con adecuada infraestructura para el desarrollo de un gobierno digital eficiente.					X					X												X
		Cree Usted que la infraestructura tecnológica actual es moderna.					X					X												X
Servicios	Considera que los servicios digitales que brinda la municipalidad son oportunos.					X					X												X	
Gobernanza de datos	Responsables del acopio	Considera que los responsables del almacenamiento de información brindan una adecuada gobernanza de los datos					X					X												X
	Establecimiento de procesos	Considera que el establecimiento de procesos para la transparencia de la información municipal es el adecuado					X					X												X
	Protección de datos	Cree usted que los elementos de protección de datos son los propicios y adecuados					X					X												X
Acceso a la información	Considera que el acceso a la información de forma virtual de la municipalidad es oportuno				X						X												X	
Interoperabilidad	Interoperabilidad semántica	La información en las plataformas digitales de la municipalidad es accesible					X					X												X
	Interoperabilidad técnica	La información en las plataformas digitales de la municipalidad ayuda a brindar un mejor servicio digital					X					X												X
	Interoperabilidad legal	La información en las plataformas digitales de la municipalidad es accesible y brinda mayor seguridad tanto a la institución y a usted como usuario					X					X												X
	Intercambiar información	La capacidad para intercambiar información del portal web es adecuada.					X					X												X
Seguridad digital	Diseño de procesos	La confidencialidad de los datos de los usuarios por parte de la municipalidad ayuda a una mejor seguridad digital					X					X												X
	Diseño de los protocolos	Conoce usted como usuario los procesos para la obtención de la información solicitada vía online.					X					X												X
	Diseño de softwares	Considera que el diseño de softwares antivirus de la municipalidad es el adecuado.					X					X												X
	Alerta de vulneración	Le informan acerca de los mecanismos de alerta para una mejor seguridad digital.					X					X												X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Gobierno electrónico				
Objetivo del instrumento:	Medir el manejo del gobierno electrónico desde la percepción de los usuarios externos				
Nombres y apellidos del experto:	GUSTAVO RAMIREZ GARCIA				
Documento de identidad:	01109463	Años de experiencia en el área:	15	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Escuela de Posgrado de la UCV Tarapoto			Cargo:	Docente
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	971185346
Firma				Fecha	28/05/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría:


Definición de la variable/ categoría: Gestión del cambio

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Formación de grupo de agentes del cambio	Gestión del cambio	Usted participa en equipo de gestión del cambio para lograr los objetivos de la organización.					X			X						X						X	(debe decir) En los trabajos de..
	Liderazgo	Considera que el alcalde de la municipalidad demuestra un liderazgo hacia la gestión del cambio.				X			X													X	Donde se evidencia el liderazgo del alcalde(agregar)
		La municipalidad realiza capacitación constante de los servidores.			X			X			X					X						X	
Política	Se promueve una política de trabajo en equipo en la municipalidad				X			X			X			X							X		
Visión para el cambio	Planeamiento	Se promueve la articulación del planeamiento institucional con los planes nacionales y regionales.				X			X			X			X						X		
		Se priorizan objetivos en el planeamiento para obtener los productos y resultados que demanda la población objetivo.				X			X			X			X						X		
	Proyectos	Se priorizan proyectos en respuesta a la demanda de la población objetivo.				X			X			X			X						X		
Logros a corto plazo	Gestionar el cambio	Se forman grupos de trabajo para gestionar el cambio de acuerdo con la visión institucional.				X			X			X			X						X		
		Se cuenta con una política institucional de reconocimiento según el esfuerzo y rendimiento del servidor.				X			X			X			X						X		
		Los organismos regionales están preparados para los procesos participativos.				X			X			X			X						X		
Objetivos	Procesos	Se analiza periódicamente el desarrollo de los procesos institucionales.				X			X			X			X					X			
		Se cumplen los objetivos institucionales de la gestión del cambio a corto plazo.				X			X			X			X						X		

Construcción sobre el cambio	Presupuesto	Existe un incremento periódico anual del presupuesto como producto de la incorporación de programas presupuestales.				X			X			X			X					X	
		Elabora la institución un presupuesto a base de metas físicas y actividades.				X			X			X			X						X
	Objetivos	En su institución definen acciones a implementarse de manera progresiva y secuencial.				X			X			X			X					X	
		Se comunica los objetivos de la gestión del cambio a cumplir con lo proyectado.				X			X			X			X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto


Nombre del instrumento:	Gestión del cambio				
Objetivo del instrumento:	Medir la gestión del cambio según la percepción de los colaboradores en la municipalidad				
Nombres y apellidos del experto:	Gustavo Ramírez García				
Documento de identidad:	01109483	Años de experiencia en el área:		Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	EPG-UCV-T		Cargo:	Docente	
Nacionalidad:	Peruana		Número telefónico	971165346	
Firma			Fecha	26/05/2024	

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gobierno electrónico
Definición de la variable/ categoría: Gobierno electrónico

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
Identidad digital	Tecnología	La municipalidad hace uso de tecnología moderna en sus plataformas digitales					X					X													X		
	Infraestructura	Considera que la municipalidad cuenta con adecuada infraestructura para el desarrollo de un gobierno digital eficiente.					X					X														X	
		Cree Usted que la infraestructura tecnológica actual es moderna.			X																						Observación 1
Servicios	Considera que los servicios digitales que brinda la municipalidad son oportunos.				X						X														X		
Gobernanza de datos	Responsables del acopio	Considera que los responsables del almacenamiento de información brindan una adecuada gobernanza de los datos					X				X															X	
	Establecimiento de procesos	Considera que el establecimiento de procesos para la transparencia de la información municipal es el adecuado.					X				X															X	
	Protección de datos	Cree usted que los elementos de protección de datos son los propicios y adecuados.			X																					Observación 2	
	Acceso a la información	Considera que el acceso a la información de forma virtual de la municipalidad es oportuno.				X					X															X	
Interoperabilidad	Interoperabilidad semántica	La información en las plataformas digitales de la municipalidad es accesible.			X																					Observación 3	
	Interoperabilidad técnica	La información en las plataformas digitales de la municipalidad ayuda a brindar un mejor servicio digital.				X					X															X	
	Interoperabilidad legal	La información en las plataformas digitales de la municipalidad es accesible brinda mayor seguridad tanto a la institución y a usted como usuario.				X					X															X	
	Intercambiar información	La capacidad para intercambiar información del portal web es adecuada.				X					X															X	
Seguridad digital	Diseño de procesos	La confidencialidad de los datos de los usuarios por parte de la municipalidad ayuda a una mejor seguridad digital.					X				X															X	
	Diseño de los protocolos	Conoce usted como usuario los procesos para la obtención de la información solicitada vía online.					X				X															X	
	Diseño de softwares	Considera que el diseño de softwares antivirus de la municipalidad es el adecuado.			X																					Observación 4	
	Alerta de vulneración	Le informan acerca de los mecanismos de alerta para una mejor seguridad digital.							X						X										X		

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Gobierno electrónico		
Objetivo del instrumento:	Recoger información acerca de la variable Gobierno electrónico.		
Nombres y apellidos del experto:	José Leoncio Barbarán Mozo		
Documento de identidad:	01182388	Años de experiencia en el área:	18 años
Institución:	Comunidad Científica de Ciencias de la Educación "Yachayruna"	Máximo grado académico:	Maestro en Educación
Nacionalidad:	Peruana	Cargo:	Miembro
		Número telefónico	963545949
Firma		Fecha	27/05/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gestión del cambio

Definición de la variable/ categoría: Gestión del cambio

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Formación de grupo de agentes del cambio	Gestión del cambio	Usted participa en equipo de gestión del cambio para lograr los objetivos de la organización.				X					X					X							X	
	Liderazgo	Considera que el alcalde de la municipalidad demuestra un liderazgo hacia la gestión del cambio.				X					X					X							X	
		La municipalidad realiza capacitación constante de los servidores.				X					X					X							X	
	Política	Se promueve una política de trabajo en equipo en la municipalidad.		X																			Observación 1	
Visión para el cambio	Planeamiento	Se promueve la articulación del planeamiento institucional con los planes nacionales y regionales.				X					X				X							X		
		Se priorizan objetivos en el planeamiento para obtener los productos y resultados que demanda la población objetivo.				X					X					X						X		
	Proyectos	Se priorizan proyectos en respuesta a la demanda de la población objetivo.				X					X				X							X		
		Se forman grupos de trabajo para gestionar el cambio de acuerdo con la visión institucional.				X					X				X							X		
Logros a corto plazo	Política institucional	Se cuenta con una política institucional de reconocimiento según el esfuerzo y rendimiento del servidor.				X				X				X							X			
	Procesos	Los organismos regionales están preparados para los procesos participativos.				X				X				X							X			
		Se analiza periódicamente el desarrollo de los procesos institucionales.				X					X				X						X			
	Objetivos	Se cumplen los objetivos institucionales de la gestión del cambio a corto plazo.				X				X				X							X			
Construcción sobre el cambio	Presupuesto	Existe un incremento periódico anual del presupuesto como producto de la incorporación de programas presupuestales.				X				X				X							X			
		Elabora la institución un presupuesto a base de metas físicas y actividades.		X																			Observación 2	
	Acciones	En su institución definen acciones a implementarse de manera progresiva y secuencial.				X				X				X							X			

	Objetivos	Se comunica los objetivos de la gestión del cambio a cumplir con lo proyectado.				X																	Observación 3
--	-----------	---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Gestión del cambio		
Objetivo del instrumento:	Recoger información acerca de la variable Gestión del cambio.		
Nombres y apellidos del experto:	José Leoncio Barbarán Mozo		
Documento de identidad:	01162388	Años de experiencia en el área:	18 años
Institución:	Comunidad Científica de Ciencias de la Educación "Yachayruna"	Máximo grado académico:	Maestro en Educación
Nacionalidad:	Peruana	Cargo:	Miembro
		Número telefónico:	963545549
Firma			Fecha
			27/05/2024

Observaciones y sugerencias relacionadas con la variable: Gobierno electrónico

Observación 1

Sugerencia 1.- Dice: Cree Usted que la infraestructura tecnológica actual es moderna.

Se sugiere que debe decir: Considera usted que la infraestructura tecnológica actual es moderna.

Observación 2

Sugerencia 2.- Dice: Cree usted que los elementos de protección de datos son los propicios y adecuados

Se sugiere que debe decir: Considera usted que los elementos de protección de datos son propicios y adecuados

Observación 3

Sugerencia 3.- Dice: La información en las plataformas digitales de la municipalidad es accesible.

Se sugiere que debe decir: Usted considera que es realmente accesible la información en las plataformas digitales de la municipalidad.

Observación 4

Sugerencia 4.- Dice: Considera que el diseño de softwares antivirus de la municipalidad es el adecuado.

Se sugiere que debe decir: Considera usted que los tipos de software antivirus son los más adecuados para proteger a las computadoras de la municipalidad.

Observaciones y sugerencias relacionadas con la variable: Gestión del cambio

Observación 1

Sugerencia 1.- Dice: Se promueve una política de trabajo en equipo en la municipalidad.

Se sugiere que debe decir: Considera usted que en la municipalidad se promueve una política pertinente para el trabajo en equipo.

Observación 2

Sugerencia 2.- Dice: Elabora la institución un presupuesto a base de metas físicas y actividades.

Se sugiere que debe decir: Considera usted que la municipalidad elabora su presupuesto sobre la base de metas físicas y actividades.

Observación 3

Sugerencia 3.- Dice: Se comunica los objetivos de la gestión del cambio a cumplir con lo proyectado.

Se sugiere que debe decir: El personal que labora en la municipalidad conoce los objetivos de la gestión del cambio en la perspectiva de que se alcance lo que se proyecta.

Sugerencia cardinal: Con estos datos, más los datos de los otros expertos, deben calcular la VALIDEZ ESTADÍSTICA con el coeficiente de Pearson, así como la CONFIABILIDAD con el coeficiente de Cronbach. Salvo otro parecer, que acostumbra hacer en la EPG de la UCV.

Anexo 5: Índice de la V de Aiken

V1: Gobierno electrónico

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P7	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P8	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
D3	P9	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D4	P13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P15	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
	P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

V de Ayken

0.97

V2: Gestión del cambio

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	P2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
D3	P9	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
	P10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
D4	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P14	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

V de Ayken	0.98
------------	------

Anexo 6: Resultados del análisis de consistencia interna

Análisis de confiabilidad de Gobierno electrónico

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,983	16

Análisis de confiabilidad de Gestión del cambio

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,980	16

Anexo 7: Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gobierno electrónico y gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2024.

Investigador (a): Diana Leonella Huamán del Aguila

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno electrónico y gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre gobierno electrónico y gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de San Martín.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La problemática identificada en la Municipalidad Provincial de San Martín tiene un impacto significativo en múltiples aspectos de su funcionamiento y en la relación con los ciudadanos. La implementación de estrategias de gobierno electrónico y una gestión adecuada del cambio podrían mejorar notablemente la eficiencia administrativa, la transparencia, la satisfacción ciudadana y la competitividad regional.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno electrónico y gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2024".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de cada unidad orgánica de la institución Municipalidad Provincial de San Martín. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

****Obligatorio a partir de 18 años***

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Huamán del Aguila, Diana Leonella, email: dileonha1608@gmail.com y docente asesor Dr. Barbarán Mozo, Hipólito Percy, email: pbarmozito@hotmail.com.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Rosita Almendra Rojas Arivato

Firma: [Firma manuscrita]

Fecha y hora: 26.06.2024 / 12:03PM

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 8: Reporte de similitud en software turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=2424890321&u=1088032488&ro=103

feedback studio Diana Leonella Huamán Del Águila Gobierno electrónico y gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024 /100 27 de 81

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver Fuentes en inglés

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de internet	3 %
4	doi.org Fuente de internet	<1 %
5	www.eurparl.europa.eu Fuente de internet	<1 %
6	www.foroedonkey.com Fuente de internet	<1 %
7	es.scribd.com Fuente de internet	<1 %

Página: 1 de 34 Número de palabras: 9631 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 16:21

**Anexo 9: Base de datos estadísticos de la muestra piloto
V1: Gobierno electrónico**

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	TOTAL
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	66
2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	42
3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	38
4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	56
5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	30
6	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	38
7	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	50
8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	21
9	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	28
10	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	55
11	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	41
12	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	52
13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	18
14	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	24
15	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	54
16	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	26
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
18	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	42
19	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	64
20	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	74

V2: Gestión del cambio

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	TOTAL
1	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
6	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
7	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
8	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
9	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
10	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
11	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
12	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
13	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
15	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
16	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
17	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
18	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
19	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
20	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39

Anexo 10: Base de datos estadísticos de la investigación

V1: Gobierno electrónico

Gobierno electrónico																					
Nº	Identidad digital					Gobernanza de datos					Interoperabilidad					Seguridad digital					TOTAL
	p1	p2	p3	p4	ST	p5	p6	p7	p8	ST	p9	p10	p11	p12	ST	p13	p14	p15	p16	ST	
1	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	68
2	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	41
3	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	57
4	5	5	4	5	19	1	1	1	1	4	2	1	1	4	8	5	5	4	4	18	49
5	5	4	4	4	17	1	2	2	2	7	1	1	2	4	8	5	4	4	4	17	49
6	2	3	2	3	10	3	4	4	3	14	3	3	4	2	12	2	3	2	2	9	45
7	2	2	3	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	2	2	3	3	10	34
8	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	58
9	2	2	2	2	8	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	36
10	2	2	3	2	9	4	4	4	5	17	3	4	4	2	13	2	2	3	3	10	49
11	4	3	3	3	13	5	4	4	5	18	5	5	4	3	17	4	3	3	3	13	61
12	2	1	1	1	5	4	4	4	4	16	5	4	4	2	15	2	1	1	1	5	41
13	1	1	2	1	5	3	2	2	4	11	2	3	2	3	10	1	1	2	2	6	32
14	3	3	4	3	13	2	3	3	2	10	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	48
15	2	2	3	2	9	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	2	2	3	3	10	46
16	4	3	3	3	13	4	3	2	1	10	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	49
17	2	1	1	1	5	2	2	3	3	10	2	2	2	1	7	2	1	1	1	5	27
18	1	1	2	1	5	4	4	3	4	15	4	4	4	2	14	1	1	2	2	6	40
19	3	3	4	3	13	2	3	1	1	7	2	3	3	4	12	3	3	4	4	14	46
20	2	1	2	1	6	4	5	2	2	13	4	1	3	2	10	2	1	2	2	7	36
21	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	1	5	4	14	4	4	4	4	16	62
22	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	41
23	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	57
24	5	5	4	5	19	1	1	1	1	4	2	1	1	4	8	5	5	4	4	18	49
25	5	4	4	4	17	1	2	2	2	7	1	1	2	4	8	5	4	4	4	17	49

26	2	3	2	3	10	3	4	4	3	14	3	3	4	2	12	2	3	2	2	9	45
27	2	2	3	2	9	3	4	3	2	12	4	4	3	3	14	2	2	3	3	10	45
28	3	4	3	4	14	1	2	2	4	9	2	2	2	3	9	3	4	3	3	13	45
29	2	2	2	2	8	4	4	4	3	15	4	4	4	2	14	2	2	2	2	8	45
30	2	2	3	2	9	3	2	3	5	13	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	41
31	4	3	3	3	13	4	4	5	5	18	4	4	1	3	12	4	3	3	3	13	56
32	2	1	1	1	5	5	4	5	4	18	4	4	1	2	11	2	1	1	1	5	39
33	1	1	2	1	5	3	2	2	4	11	2	3	2	3	10	1	1	2	2	6	32
34	3	3	4	3	13	2	3	3	2	10	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	48
35	2	2	3	2	9	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	2	2	3	3	10	46
36	4	3	3	3	13	2	2	2	1	7	2	2	2	3	9	4	3	3	3	13	42
37	2	1	1	1	5	2	3	3	3	11	2	2	3	1	8	2	1	1	1	5	29
38	1	1	2	1	5	3	3	3	4	13	4	3	3	2	12	1	1	2	2	6	36
39	3	3	4	3	13	1	1	1	1	4	2	1	1	4	8	3	3	4	4	14	39
40	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	26
41	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	60
42	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	41
43	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	59
44	5	5	4	5	19	1	2	2	1	6	2	2	2	4	10	5	5	4	4	18	53
45	5	4	4	4	17	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	64
46	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	39
47	2	2	3	2	9	4	4	5	2	15	4	4	1	3	12	2	2	3	3	10	46
48	3	4	3	4	14	5	4	5	4	18	4	4	1	3	12	3	4	3	3	13	57
49	2	2	2	2	8	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	36
50	2	2	3	2	9	4	4	4	5	17	3	4	4	2	13	2	2	3	3	10	49
51	4	3	3	3	13	5	4	4	5	18	5	5	4	3	17	4	3	3	3	13	61
52	2	1	1	1	5	4	4	4	4	16	5	4	4	2	15	2	1	1	1	5	41
53	1	1	2	1	5	3	2	2	4	11	2	3	2	3	10	1	1	2	2	6	32
54	3	3	4	3	13	2	3	3	2	10	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	48
55	2	2	3	2	9	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	2	2	3	3	10	46
56	4	3	3	3	13	2	2	2	1	7	2	2	2	3	9	4	3	3	3	13	42

57	2	1	1	1	5	2	3	3	3	11	2	2	3	1	8	2	1	1	1	5	29
58	1	1	2	1	5	3	3	3	4	13	4	3	3	2	12	1	1	2	2	6	36
59	3	3	4	3	13	1	1	1	1	4	2	1	1	4	8	3	3	4	4	14	39
60	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	26
61	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	60
62	3	3	2	3	11	4	3	4	3	14	3	4	4	2	13	3	3	2	2	10	48
63	3	4	4	4	15	2	1	2	2	7	1	2	2	4	9	3	4	4	4	15	46
64	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	69
65	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	35
66	2	2	3	2	9	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	2	2	3	3	10	50
67	4	3	3	3	13	4	5	4	5	18	5	4	4	3	16	4	3	3	3	13	60
68	2	1	1	1	5	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	2	1	1	1	5	40
69	1	1	2	1	5	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	1	1	2	2	6	32
70	3	3	4	3	13	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	59
71	2	2	3	2	9	5	4	4	5	18	5	5	4	3	17	2	2	3	3	10	54
72	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16	4	3	3	3	13	58
73	2	1	1	1	5	3	2	2	4	11	2	3	2	1	8	2	1	1	1	5	29
74	1	1	2	1	5	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	1	1	2	2	6	30
75	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	55
76	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	28
77	4	4	4	4	16	2	3	3	3	11	2	2	3	4	11	4	4	4	4	16	54
78	3	3	2	3	11	3	3	3	4	13	4	3	3	2	12	3	3	2	2	10	46
79	3	4	4	4	15	1	1	1	1	4	2	1	1	4	8	3	4	4	4	15	42
80	5	5	4	5	19	1	2	2	2	7	1	1	2	4	8	5	5	4	4	18	52
81	5	4	4	4	17	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	62
82	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	39
83	2	2	3	2	9	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	2	2	3	3	10	45
84	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	53
85	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	29
86	2	2	3	2	9	4	4	4	4	16	3	4	4	2	13	2	2	3	3	10	48
87	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	48

88	2	1	1	1	5	3	4	4	4	15	3	3	4	2	12	2	1	1	1	5	37
89	1	1	2	1	5	5	5	4	5	19	4	5	5	3	17	1	1	2	2	6	47
90	3	3	4	3	13	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	59
91	2	2	3	2	9	5	4	4	5	18	5	5	4	3	17	2	2	3	3	10	54
92	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16	4	3	3	3	13	58
93	2	1	1	1	5	3	2	2	4	11	2	3	2	1	8	2	1	1	1	5	29
94	1	1	2	1	5	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	1	1	2	2	6	30
95	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	55
96	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	28
97	4	4	4	4	16	2	3	3	3	11	2	2	3	4	11	4	4	4	4	16	54
98	3	3	2	3	11	3	3	3	4	13	4	3	3	2	12	3	3	2	2	10	46
99	3	4	4	4	15	1	1	1	1	4	2	1	1	4	8	3	4	4	4	15	42
100	5	5	4	5	19	1	2	2	2	7	1	1	2	4	8	5	5	4	4	18	52
101	5	4	4	4	17	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	62
102	2	3	2	3	10	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	2	3	2	2	9	32
103	2	2	3	2	9	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	2	2	3	3	10	50
104	3	4	3	4	14	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	3	4	3	3	13	48
105	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	3	4	4	2	13	2	2	2	2	8	45
106	2	2	3	2	9	5	4	5	4	18	5	5	4	2	16	2	2	3	3	10	53
107	4	3	3	3	13	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	4	3	3	3	13	41
108	2	1	1	1	5	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	2	1	1	1	5	40
109	1	1	2	1	5	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	1	1	2	2	6	32
110	3	3	4	3	13	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	59
111	2	2	3	2	9	5	4	4	5	18	5	5	4	3	17	2	2	3	3	10	54
112	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16	4	3	3	3	13	58
113	2	1	1	1	5	3	2	2	4	11	2	3	2	1	8	2	1	1	1	5	29
114	4	4	4	4	16	2	3	3	2	10	2	2	3	4	11	4	4	4	4	16	53
115	3	3	2	3	11	5	4	5	4	18	5	5	4	2	16	3	3	2	2	10	55
116	3	4	4	4	15	2	3	3	3	11	2	2	3	4	11	3	4	4	4	15	52
117	5	5	4	5	19	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	5	5	4	4	18	64
118	5	4	4	4	17	1	1	1	1	4	2	1	1	4	8	5	4	4	4	17	46

119	2	3	2	3	10	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	3	2	2	9	32
120	2	2	3	2	9	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	2	2	3	3	10	46
121	3	4	3	4	14	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	4	3	3	13	42
122	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	2	2	2	2	8	46
123	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	2	2	3	3	10	39
124	4	3	3	3	13	4	4	4	5	17	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	57
125	2	1	1	1	5	5	4	4	5	18	5	5	4	2	16	2	1	1	1	5	44
126	1	1	2	1	5	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16	1	1	2	2	6	43
127	3	3	4	3	13	3	2	2	4	11	2	3	2	4	11	3	3	4	4	14	49
128	2	2	3	2	9	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	39
129	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
130	2	1	1	1	5	4	3	2	1	10	4	3	3	1	11	2	1	1	1	5	31
131	1	1	2	1	5	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	29
132	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	58
133	2	1	2	1	6	2	3	1	1	7	2	3	3	2	10	2	1	2	2	7	30
134	4	4	4	4	16	4	5	2	2	13	4	1	3	4	12	4	4	4	4	16	57
135	3	3	2	3	11	4	5	4	3	16	4	1	5	2	12	3	3	2	2	10	49
136	3	4	4	4	15	2	3	3	3	11	2	2	3	4	11	3	4	4	4	15	52
137	5	5	4	5	19	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	5	5	4	4	18	64
138	5	4	4	4	17	1	1	1	1	4	2	1	1	4	8	5	4	4	4	17	46
139	2	3	2	3	10	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	3	2	2	9	32
140	2	2	3	2	9	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	2	2	3	3	10	46
141	3	4	3	4	14	3	4	3	2	12	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	53
142	2	2	2	2	8	1	2	2	4	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	33
143	2	2	3	2	9	4	4	4	3	15	4	4	4	2	14	2	2	3	3	10	48
144	4	3	3	3	13	3	2	3	5	13	2	2	3	3	10	4	3	3	3	13	49
145	2	1	1	1	5	4	4	5	5	18	4	4	1	2	11	2	1	1	1	5	39
146	1	1	2	1	5	5	4	5	4	18	4	4	1	3	12	1	1	2	2	6	41
147	3	3	4	3	13	3	2	2	4	11	2	3	2	4	11	3	3	4	4	14	49
148	2	2	3	2	9	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	39
149	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53

150	2	1	1	1	5	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	2	1	1	1	5	24
151	1	1	2	1	5	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	1	1	2	2	6	31
152	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	54
153	2	1	2	1	6	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	23
154	4	4	4	4	16	1	2	2	2	7	1	1	2	4	8	4	4	4	4	16	47
155	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	3	3	4	2	12	3	3	2	2	10	47
156	3	4	4	4	15	2	3	3	3	11	2	2	3	4	11	3	4	4	4	15	52
157	5	5	4	5	19	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	5	5	4	4	18	66
158	5	4	4	4	17	1	2	2	1	6	2	2	2	4	10	5	4	4	4	17	50
159	2	3	2	3	10	4	4	4	2	14	4	4	4	2	14	2	3	2	2	9	47
160	2	2	3	2	9	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	40
161	3	4	3	4	14	4	4	5	2	15	4	4	1	3	12	3	4	3	3	13	54
162	2	2	2	2	8	5	4	5	4	18	4	4	1	2	11	2	2	2	2	8	45
163	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	2	2	3	3	10	39
164	4	3	3	3	13	4	4	4	5	17	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	57
165	2	1	1	1	5	5	4	4	5	18	5	5	4	2	16	2	1	1	1	5	44
166	1	1	2	1	5	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16	1	1	2	2	6	43
167	3	3	4	3	13	3	2	2	4	11	2	3	2	4	11	3	3	4	4	14	49
168	2	2	3	2	9	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	39
169	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
170	2	1	1	1	5	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	2	1	1	1	5	24
171	1	1	2	1	5	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	1	1	2	2	6	31
172	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	54
173	2	1	2	1	6	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	23
174	4	4	4	4	16	1	2	2	2	7	1	1	2	4	8	4	4	4	4	16	47
175	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	3	3	4	2	12	3	3	2	2	10	47
176	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	59
177	5	5	4	5	19	2	1	2	2	7	1	2	2	4	9	5	5	4	4	18	53
178	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	2	2	2	2	8	46
179	2	2	3	2	9	2	3	2	3	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	38
180	4	3	3	3	13	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	58

181	2	1	1	1	5	4	5	4	5	18	5	4	4	2	15	2	1	1	1	5	43
182	1	1	2	1	5	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	1	1	2	2	6	42
183	3	3	4	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	4	12	3	3	4	4	14	49
184	2	2	3	2	9	4	4	4	5	17	3	4	4	3	14	2	2	3	3	10	50
185	4	3	3	3	13	5	4	4	5	18	5	5	4	3	17	4	3	3	3	13	61
186	2	1	1	1	5	4	4	4	4	16	5	4	4	1	14	2	1	1	1	5	40
187	1	1	2	1	5	3	2	2	4	11	2	3	2	2	9	1	1	2	2	6	31
188	3	3	4	3	13	2	3	3	2	10	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	48
189	2	1	2	1	6	4	3	3	4	14	3	4	3	2	12	2	1	2	2	7	39
190	4	4	4	4	16	2	2	2	1	7	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16	49
191	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	41
192	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	57
193	5	5	4	5	19	1	1	1	1	4	2	1	1	4	8	5	5	4	4	18	49
194	5	4	4	4	17	1	2	2	2	7	1	1	2	4	8	5	4	4	4	17	49
195	2	3	2	3	10	3	4	4	3	14	3	3	4	2	12	2	3	2	2	9	45
196	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	40
197	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	53
198	2	2	2	2	8	3	3	4	3	13	4	3	3	2	12	2	2	2	2	8	41
199	2	2	3	2	9	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	3	10	32
200	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	56
201	2	1	1	1	5	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	1	1	1	5	31
202	1	1	2	1	5	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	1	1	2	2	6	39
203	3	3	4	3	13	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	3	3	4	4	14	64
204	2	2	3	2	9	4	4	4	5	17	3	4	4	3	14	2	2	3	3	10	50
205	4	3	3	3	13	5	4	4	5	18	5	5	4	3	17	4	3	3	3	13	61
206	2	1	1	1	5	4	4	4	4	16	5	4	4	1	14	2	1	1	1	5	40
207	1	1	2	1	5	3	2	2	4	11	2	3	2	2	9	1	1	2	2	6	31
208	3	3	4	3	13	2	3	3	2	10	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	48
209	2	1	2	1	6	4	3	3	4	14	3	4	3	2	12	2	1	2	2	7	39
210	4	4	4	4	16	2	2	2	1	7	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16	49
211	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	41

212	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	57
213	5	5	4	5	19	1	1	1	1	4	2	1	1	4	8	5	5	4	4	18	49
214	5	4	4	4	17	1	2	2	2	7	1	1	2	4	8	5	4	4	4	17	49
215	2	3	2	3	10	3	4	3	4	14	3	3	4	2	12	2	3	2	2	9	45
216	2	2	3	2	9	1	2	1	2	6	2	1	2	3	8	2	2	3	3	10	33
217	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	58
218	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	36
219	2	2	3	2	9	4	4	4	4	16	3	4	4	2	13	2	2	3	3	10	48
220	4	3	3	3	13	5	4	5	4	18	5	5	4	3	17	4	3	3	3	13	61
221	2	1	1	1	5	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	1	1	1	5	24
222	1	1	2	1	5	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	1	1	2	2	6	42
223	3	3	4	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	4	12	3	3	4	4	14	49
224	2	2	3	2	9	4	4	4	5	17	3	4	4	3	14	2	2	3	3	10	50
225	4	3	3	3	13	5	4	4	5	18	5	5	4	3	17	4	3	3	3	13	61
226	2	1	1	1	5	4	4	4	4	16	5	4	4	1	14	2	1	1	1	5	40
227	1	1	2	1	5	2	2	1	4	9	2	3	2	2	9	1	1	2	2	6	29

V2: Gestión del cambio

Gestión de cambio																					
Formación de grupo de agentes del cambio						Visión para el cambio					Logros a corto plazo					Construcción sobre el cambio					
Nº	p1	p2	p3	p4	ST	p5	p6	p7	p8	ST	p9	p10	p11	p12	ST	p13	p14	p15	p16	ST	TOTAL
1	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	70
2	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	43
3	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	53
4	1	1	2	1	5	1	1	4	5	11	5	1	1	1	8	1	1	1	1	4	28
5	2	2	1	1	6	2	2	4	5	13	4	1	2	2	9	2	1	2	2	7	35
6	4	3	3	3	13	4	4	2	2	12	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	53
7	2	2	2	1	7	2	2	3	2	9	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	30
8	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	62
9	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	38
10	4	5	3	4	16	4	4	2	2	12	2	4	4	4	14	5	4	4	4	17	59
11	4	5	5	5	19	4	4	3	4	15	3	5	4	4	16	5	5	4	4	18	68
12	4	4	5	4	17	4	4	2	2	12	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	58
13	2	4	2	3	11	2	2	3	1	8	1	3	2	2	8	4	3	2	2	11	38
14	3	2	2	2	9	3	3	4	3	13	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	43
15	3	4	3	4	14	3	3	3	2	11	2	4	3	3	12	4	4	3	3	14	51
16	2	1	4	3	10	3	3	3	4	13	3	4	3	2	12	1	2	2	2	7	42
17	3	3	2	2	10	2	2	1	2	7	1	2	2	3	8	3	2	3	3	11	36
18	3	4	4	4	15	4	4	2	1	11	1	4	4	3	12	4	3	3	3	13	51
19	1	1	2	3	7	3	3	4	3	13	3	2	3	1	9	1	1	1	1	4	33
20	2	2	4	1	9	3	3	2	2	10	1	4	5	2	12	2	1	2	2	7	38
21	4	3	4	1	12	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	61
22	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	43
23	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	53
24	1	1	2	1	5	1	1	4	5	11	5	1	1	1	8	1	1	1	1	4	28
25	2	2	1	1	6	2	2	4	5	13	4	1	2	2	9	2	1	2	2	7	35
26	4	3	3	3	13	4	4	2	2	12	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	53

27	3	2	4	4	13	3	3	3	2	11	2	3	4	3	12	2	1	2	2	7	43
28	2	4	2	2	10	2	2	3	3	10	4	1	2	2	9	4	4	4	4	16	45
29	4	3	4	4	15	4	4	2	2	12	2	4	4	4	14	3	3	2	2	10	51
30	3	5	2	2	12	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	5	4	4	4	17	49
31	5	5	4	4	18	1	1	3	4	9	3	4	4	5	16	5	5	4	4	18	61
32	5	4	4	4	17	1	1	2	2	6	1	5	4	5	15	4	4	4	4	16	54
33	2	4	2	3	11	2	2	3	1	8	1	3	2	2	8	4	3	2	2	11	38
34	3	2	2	2	9	3	3	4	3	13	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	43
35	3	4	3	4	14	3	3	3	2	11	2	4	3	3	12	4	4	3	3	14	51
36	2	1	2	2	7	2	2	3	4	11	3	2	2	2	9	1	2	2	2	7	34
37	3	3	2	2	10	3	3	1	2	9	1	2	3	3	9	3	2	3	3	11	39
38	3	4	4	3	14	3	3	2	1	9	1	3	3	3	10	4	3	3	3	13	46
39	1	1	2	1	5	1	1	4	3	9	3	1	1	1	6	1	1	1	1	4	24
40	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	27
41	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	58
42	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	43
43	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	55
44	2	1	2	2	7	2	2	4	5	13	5	1	2	2	10	1	1	1	1	4	34
45	4	2	4	4	14	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	2	1	2	2	7	54
46	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	45
47	5	2	4	4	15	1	1	3	2	7	2	4	4	5	15	2	1	2	2	7	44
48	5	4	4	4	17	1	1	3	3	8	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	59
49	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	38
50	4	5	3	4	16	4	4	2	2	12	2	4	4	4	14	5	4	4	4	17	59
51	4	5	5	5	19	4	4	3	4	15	3	5	4	4	16	5	5	4	4	18	68
52	4	4	5	4	17	4	4	2	2	12	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	58
53	2	4	2	3	11	2	2	3	1	8	1	3	2	2	8	4	3	2	2	11	38
54	3	2	2	2	9	3	3	4	3	13	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	43
55	3	4	3	4	14	3	3	3	2	11	2	4	3	3	12	4	4	3	3	14	51
56	2	1	2	2	7	2	2	3	4	11	3	2	2	2	9	1	2	2	2	7	34
57	3	3	2	2	10	3	3	1	2	9	1	2	3	3	9	3	2	3	3	11	39

58	3	4	4	3	14	3	3	2	1	9	1	3	3	3	10	4	3	3	3	13	46
59	1	1	2	1	5	1	1	4	3	9	3	1	1	1	6	1	1	1	1	4	24
60	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	27
61	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	58
62	4	3	3	4	14	4	4	2	3	13	3	4	3	4	14	3	2	3	3	11	52
63	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	4	2	1	2	9	2	3	3	3	11	38
64	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	1	1	1	7	57
65	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	3	1	2	2	8	35
66	4	5	4	4	17	4	4	2	2	12	2	4	4	4	14	5	3	4	4	16	59
67	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15	3	4	5	4	16	5	1	2	2	10	59
68	4	4	4	4	16	4	4	2	2	12	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	57
69	2	3	3	3	11	2	2	3	1	8	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	37
70	4	5	3	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	63
71	4	5	5	5	19	4	4	3	2	13	2	5	4	4	15	5	5	4	4	18	65
72	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	63
73	2	4	2	3	11	2	2	1	2	7	1	3	2	2	8	4	3	2	2	11	37
74	3	2	2	2	9	3	3	2	1	9	1	2	3	3	9	2	2	3	3	10	37
75	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	54
76	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	29
77	3	3	2	2	10	3	3	4	4	14	4	2	3	3	12	3	2	3	3	11	47
78	3	4	4	3	14	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	50
79	1	1	2	1	5	1	1	4	3	9	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	25
80	2	2	1	1	6	2	2	4	5	13	5	1	2	2	10	2	1	2	2	7	36
81	4	3	3	3	13	4	4	4	5	17	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	59
82	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	42
83	3	4	4	3	14	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	49
84	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	4	3	1	11	51
85	2	1	2	2	7	1	1	2	2	6	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	27
86	4	4	3	4	15	4	4	2	2	12	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	57
87	2	3	2	3	10	3	3	3	4	13	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	44
88	4	4	3	3	14	4	4	2	2	12	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	55

89	4	5	4	5	18	5	5	3	1	14	1	5	5	4	15	5	4	5	2	16	63	
90	4	5	3	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	5	4	4	4	4	17	63
91	4	5	5	5	19	4	4	3	2	13	2	5	4	4	15	5	5	4	4	4	18	65
92	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	63
93	2	4	2	3	11	2	2	1	2	7	1	3	2	2	8	4	3	2	2	2	11	37
94	3	2	2	2	9	3	3	2	1	9	1	2	3	3	9	2	2	3	3	3	10	37
95	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	54	
96	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	1	2	2	2	2	7	29
97	3	3	2	2	10	3	3	4	4	14	4	2	3	3	12	3	2	3	3	11	47	
98	3	4	4	3	14	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	50	
99	1	1	2	1	5	1	1	4	3	9	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	25	
100	2	2	1	1	6	2	2	4	5	13	5	1	2	2	10	2	1	2	2	2	7	36
101	3	4	3	3	13	4	4	4	5	17	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	59	
102	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	3	1	2	1	7	2	2	3	3	10	31	
103	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	2	4	4	4	14	4	4	3	3	14	57	
104	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	4	3	2	3	12	2	3	1	1	7	40	
105	4	4	3	4	15	4	4	2	2	12	2	4	4	4	14	4	5	2	2	13	54	
106	5	4	5	5	19	4	4	2	2	12	2	5	4	5	16	4	5	4	4	17	64	
107	2	2	2	1	7	2	2	3	4	11	3	1	2	2	8	2	1	2	2	7	33	
108	4	4	4	4	16	4	4	2	2	12	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	57	
109	2	3	3	3	11	2	2	3	1	8	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	37	
110	4	5	3	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	63	
111	4	5	5	5	19	4	4	3	2	13	2	5	4	4	15	5	5	4	4	18	65	
112	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	63	
113	2	4	2	3	11	2	2	1	2	7	1	3	2	2	8	4	3	2	2	11	37	
114	3	2	2	2	9	3	3	4	4	14	4	2	3	3	12	2	2	3	3	10	45	
115	5	4	5	5	19	4	4	2	3	13	3	5	4	5	17	4	5	4	4	17	66	
116	3	3	2	2	10	3	3	4	3	13	4	2	3	3	12	3	2	3	3	11	46	
117	3	4	4	3	14	3	3	4	5	15	5	3	3	3	14	4	3	3	3	13	56	
118	1	1	2	1	5	1	1	4	5	11	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	27	
119	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	3	1	2	2	8	2	1	2	2	7	29	

120	4	3	3	3	13	4	4	3	2	13	2	3	4	4	13	3	3	4	4	14	53
121	2	2	2	1	7	2	2	3	3	10	4	1	2	2	9	2	1	2	2	7	33
122	4	4	4	4	16	4	4	2	2	12	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	58
123	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	38
124	4	5	3	4	16	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	63
125	4	5	5	5	19	4	4	2	2	12	1	5	4	4	14	5	5	4	4	18	63
126	4	4	5	4	17	4	4	3	1	12	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	58
127	2	4	2	3	11	2	2	4	3	11	3	3	2	2	10	4	3	2	2	11	43
128	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	40
129	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	54
130	2	1	4	3	10	3	3	1	2	9	1	4	3	2	10	1	2	2	2	7	36
131	3	3	2	2	10	2	2	2	1	7	1	2	2	3	8	3	2	3	3	11	36
132	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	57
133	1	1	2	3	7	3	3	2	2	10	1	2	3	1	7	1	1	1	1	4	28
134	2	2	4	1	9	3	3	4	4	14	4	4	5	2	15	2	1	2	2	7	45
135	4	3	4	1	12	5	5	2	3	15	3	4	5	4	16	3	3	4	4	14	57
136	3	3	2	2	10	3	3	4	3	13	4	2	3	3	12	3	2	3	3	11	46
137	3	4	4	3	14	3	3	4	5	15	5	3	3	3	14	4	3	3	3	13	56
138	1	1	2	1	5	1	1	4	5	11	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	27
139	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	3	1	2	2	8	2	1	2	2	7	29
140	4	3	3	3	13	4	4	3	2	13	2	3	4	4	13	3	3	4	4	14	53
141	3	2	4	4	13	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	2	1	2	2	7	46
142	2	4	2	2	10	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	4	4	4	4	16	41
143	4	3	4	4	15	4	4	2	2	12	2	4	4	4	14	3	3	2	2	10	51
144	3	5	2	2	12	3	3	3	4	13	3	3	2	3	11	5	4	4	4	17	53
145	5	5	4	4	18	1	1	2	2	6	1	4	4	5	14	5	5	4	4	18	56
146	5	4	4	4	17	1	1	3	1	6	1	5	4	5	15	4	4	4	4	16	54
147	2	4	2	3	11	2	2	4	3	11	3	3	2	2	10	4	3	2	2	11	43
148	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	40
149	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	54
150	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	28

151	3	3	2	2	10	3	3	2	1	9	1	2	3	3	9	3	2	3	3	11	39
152	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	52
153	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	19
154	2	2	1	1	6	2	2	4	4	12	4	1	2	2	9	2	1	2	2	7	34
155	4	3	3	3	13	4	4	2	3	13	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	54
156	3	3	2	2	10	3	3	4	3	13	4	2	3	3	12	3	2	3	3	11	46
157	3	4	4	4	15	3	3	4	5	15	5	3	4	3	15	4	3	3	3	13	58
158	2	1	2	2	7	2	2	4	5	13	4	1	2	2	9	1	1	1	1	4	33
159	4	2	4	4	14	4	4	2	2	12	3	4	4	4	15	2	1	2	2	7	48
160	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	3	3	4	4	14	45
161	5	2	4	4	15	1	1	3	3	8	4	4	4	5	17	2	1	2	2	7	47
162	5	4	4	4	17	1	1	2	2	6	2	5	4	5	16	4	4	4	4	16	55
163	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	38
164	4	5	3	4	16	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	63
165	4	5	5	5	19	4	4	2	2	12	1	5	4	4	14	5	5	4	4	18	63
166	4	4	5	4	17	4	4	3	1	12	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	58
167	2	4	2	3	11	2	2	4	3	11	3	3	2	2	10	4	3	2	2	11	43
168	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	40
169	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	54
170	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	28
171	3	3	2	2	10	3	3	2	1	9	1	2	3	3	9	3	2	3	3	11	39
172	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	52
173	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	19
174	2	2	1	1	6	2	2	4	4	12	4	1	2	2	9	2	1	2	2	7	34
175	4	3	3	3	13	4	4	2	3	13	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	54
176	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	2	3	3	11	55
177	2	2	1	2	7	2	2	4	5	13	5	2	1	2	10	2	3	3	3	11	41
178	4	4	4	4	16	4	4	2	2	12	2	4	4	4	14	4	1	1	1	7	49
179	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	3	1	2	2	8	35
180	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	5	3	4	4	16	63
181	4	5	5	4	18	4	4	2	2	12	1	4	5	4	14	5	1	2	2	10	54

182	4	4	4	4	16	4	4	3	1	12	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	57
183	2	3	3	3	11	2	2	4	3	11	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	42
184	4	5	3	4	16	4	4	3	2	13	2	4	4	4	14	5	4	4	4	17	60
185	4	5	5	5	19	4	4	3	4	15	3	5	4	4	16	5	5	4	4	18	68
186	4	4	5	4	17	4	4	1	2	11	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	57
187	2	4	2	3	11	2	2	2	1	7	1	3	2	2	8	4	3	2	2	11	37
188	3	2	2	2	9	3	3	4	3	13	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	43
189	3	4	3	4	14	3	3	2	2	10	1	4	3	3	11	4	4	3	3	14	49
190	2	1	2	2	7	2	2	4	4	12	4	2	2	2	10	1	2	2	2	7	36
191	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	43
192	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	53
193	1	1	2	1	5	1	1	4	5	11	5	1	1	1	8	1	1	1	1	4	28
194	2	2	1	1	6	2	2	4	5	13	4	1	2	2	9	2	1	2	2	7	35
195	4	3	3	3	13	4	4	2	2	12	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	53
196	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	42
197	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	52
198	4	3	4	3	14	3	3	2	2	10	2	3	3	4	12	3	4	3	1	11	47
199	2	1	2	2	7	1	1	2	2	6	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	27
200	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	61
201	2	3	2	3	10	3	3	2	2	10	1	3	3	2	9	3	2	3	2	10	39
202	4	4	3	3	14	4	4	3	1	12	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	55
203	4	5	4	5	18	5	5	4	3	17	3	5	5	4	17	5	4	5	2	16	68
204	4	5	3	4	16	4	4	3	2	13	2	4	4	4	14	5	4	4	4	17	60
205	4	5	5	5	19	4	4	3	4	15	3	5	4	4	16	5	5	4	4	18	68
206	4	4	5	4	17	4	4	1	2	11	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	57
207	2	4	2	3	11	2	2	2	1	7	1	3	2	2	8	4	3	2	2	11	37
208	3	2	2	2	9	3	3	4	3	13	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	43
209	3	4	3	4	14	3	3	2	2	10	1	4	3	3	11	4	4	3	3	14	49
210	2	1	2	2	7	2	2	4	4	12	4	2	2	2	10	1	2	2	2	7	36
211	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	43
212	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	53

213	1	1	2	1	5	1	1	4	5	11	5	1	1	1	8	1	1	1	1	4	28
214	2	2	1	1	6	2	2	4	5	13	4	1	2	2	9	2	1	2	2	7	35
215	3	4	3	3	13	4	4	2	2	12	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	53
216	1	2	2	1	6	2	2	3	2	9	2	1	2	1	6	2	2	3	3	10	31
217	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	60
218	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	2	3	1	1	7	36
219	4	4	3	4	15	4	4	2	2	12	2	4	4	4	14	4	5	2	2	13	54
220	5	4	5	5	19	4	4	3	4	15	3	5	4	5	17	4	5	4	4	17	68
221	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	28
222	4	4	4	4	16	4	4	3	1	12	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	57
223	2	3	3	3	11	2	2	4	3	11	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	42
224	4	5	3	4	16	4	4	3	2	13	2	4	4	4	14	5	4	4	4	17	60
225	4	5	5	5	19	4	4	3	4	15	3	5	4	4	16	5	5	4	4	18	68
226	4	4	5	4	17	4	4	1	2	11	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	57
227	1	4	2	3	10	2	2	2	1	7	1	3	2	2	8	4	3	2	2	11	36

Anexo 11: Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de la investigación

Autorización de uso de información de empresa

Yo, Ing. Carlos Campos Ramos, identificado con DNI N.º 40376948, en mi calidad de Jefe de la Oficina de Personal, del área de Oficina de Personal de la empresa Municipalidad Provincial de San Martín con R.U.C N° 20154544667, ubicada en la ciudad de Tarapoto.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita Diana Leonella Huamán del Aguila, identificada con DNI N.º 72917400 de la Maestría en Gestión Pública para que utilice la siguiente información de la empresa: lista de trabajadores nombrados y CAS y con más de 3 meses de experiencia en la entidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su (X) Tesis para optar el Grado Académico de Maestro (a) / () Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (a). Además, la estudiante puede:

- () Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(X) Mencionar el nombre de la empresa.



Logo of the Municipalidad Provincial de San Martín (Municipal Provincial Government of San Martín) and the signature of Ing. Carlos Campos Ramos, Jefe de la Oficina de Personal.

Firma y sello del representante legal
DNI: 40376948

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Según Ley N° 29733 Ley de protección de datos personales con la finalidad de cautelar la seguridad de la información



Handwritten signature of the student, Diana Leonella Huamán del Aguila.

Firma del estudiante
DNI: 72917400

Anexo 12: Autorización de publicación en repositorio institucional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, HUAMÁN DEL AGUILA DIANA LEONELLA identificado con N° de Documento N° 72917400 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Gobierno electrónico y gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

TARAPOTO, 04 de Julio del 2024

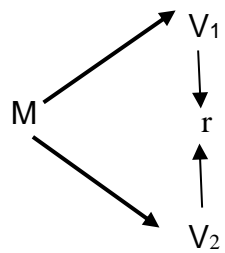
Apellidos y Nombres del Autor	Firma
HUAMÁN DEL AGUILA DIANA LEONELLA DNI: 72917400 ORCID: 0000-0002-9315-613X	Firmado electrónicamente por: DLHUAMAND el 04-07- 2024 00:11:29

Código documento Trilce: TRI - 0795268

Anexo 13: Otras evidencias

Representación de la muestra:

Esquema



Dónde:

- M = Muestra
- V1 = Gobierno electrónico
- V2 = Gestión del cambio
- r = Relación entre ambas variables

