



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los
trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao - Callao,
2021”

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

AUTOR:

Jimenez Quispe Jorge Robert (ORCID: 0000-0001-7992-4510)

ASESOR:

Mg. Cardenas Canales Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico a mi familia por su apoyo incondicional para cumplir con mis objetivos propuestos.

Agradecimiento

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

Al Mg. Cárdenas Canales Daniel Armando, asesora de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

Al jefe de una Municipalidad del Callao, por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su participación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	177
3.1 Tipo y diseño de investigación	177
3.2 Variables y operacionalización	188
3.3 Población, muestra y muestreo	188
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.	1919
3.5 Procedimientos	200
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	200
IV. RESULTADOS	211
VI. CONCLUSIONES	477
VII. RECOMENDACIONES	488
Referencias	49
Anexos	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación de juicio de expertos.	1919
Tabla 2 Estadística de fiabilidad de las variables.	20
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gobierno electrónico.	211
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión servicio externo de información.	222
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión servicio interna de información.	233
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión intercambio relacional de información.	244
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión promoción de imagen.	255
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable digitalización documentaria.	266
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión proceso de digitalización.	277
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión normativa legal.	288
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión soporte técnico de digitalización.	2929
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión cultura de organización.	300
Tabla 13 Tabla de cruzada de gobierno electrónico y digitalización documentaria.	311
Tabla 14 Tabla de cruzada del gobierno electrónico y proceso de digitalización.	322
Tabla 15 Tabla de cruzada de gobierno electrónico y norma legal.	333
Tabla 16 Tabla de cruzada del gobierno electrónico y soporte técnico de digitalización.	344

Tabla 17 Tabla de cruzada de gobierno electrónico y cultura organización.	355
Tabla 18 Resultados de la prueba de normalidad.	366
Tabla 19 Prueba de correlación entre gobierno electrónico y la digitalización documentaría	377
Tabla 20 Prueba de correlación entre gobierno electrónico y los procesos de digitalización.	3838
Tabla 21 Prueba de correlación entre gobierno electrónico y normativa legal.	399
Tabla 22 Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y soporte técnico de digitalización	40
Tabla 23 Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y cultura de organización.	411
Tabla 24 Niveles de confiabilidad.	68

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de gobierno electrónico.	211
Figura 2. Niveles de servicio externo de información.	222
Figura 3. Niveles de la dimensión servicio interna de información.	233
Figura 4. Niveles de la dimensión intercambio relacional de información.	244
Figura 5. Niveles de la dimensión promoción de imagen.	255
Figura 6. Niveles de la variable digitalización documentaria.	266
Figura 7. Niveles de la dimensión proceso de digitalización.	277
Figura 8. Niveles de la dimensión normativa legal.	288
Figura 9. Niveles de la dimensión soporte técnico de digitalización.	2929
Figura 10. Niveles de la dimensión cultura de organización.	300
Figura 11. Niveles del gobierno electrónico y digitalización documentación.	311
Figura 12. Niveles del gobierno electrónico y proceso de digitalización.	322
Figura 13. Niveles gobierno electrónico.	333
Figura 14. Niveles gobierno electrónico y soporte técnico de digitalización.	344
Figura 15. Niveles de gobierno electrónico y cultura de organización.	355

Resumen

En la presente investigación el objetivo fue determinar la relación entre el gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

El diseño de la investigación fue no experimental, de tipo básica, el método fue hipotético deductivo, con una muestra censo de 107 trabajadores de la Institución mencionada. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento fue un cuestionario que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable gobierno electrónico es de alta confiabilidad y de la digitalización documentaria es de fuerte confiabilidad.

En la presente investigación se arribó se arribó que el 62,6% de los encuestados mencionan que, el gobierno electrónico se encuentra en un nivel medio y el 48,6% de los encuestados manifiestan que la digitalización documentaria se encuentra en el nivel medio. Lo cual según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.818$) indica una correlación positiva alta, asumiendo que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

Palabras clave: Gobierno electrónico, digitalización documentaria, normativa legal, soporte técnico de digitalización y cultura organizacional.

Abstract

In the present research, the objective was to determine the relationship between digital documentary management and the administrative processes of dental records in a Specialized Unit of the Ministry of the Interior Lima, 2021.

The design of the research was non-experimental, basic type, the method was hypothetical deductive, with a census sample of 117 workers of the Ministry of the Interior. The survey technique was used and the instrument was a questionnaire that was duly validated through expert judgments and its reliability was determined by Cronbach's Alpha coefficient of the documentary digital management variable is of high reliability and the administrative processes is of high reliability.

In this research, 44.4% of the respondents stated that digital documentary management was at the regular level and 50.4% of the respondents stated that the administrative processes were at the regular level. He concluded that according to Spearman's Rho test ($r = 0.865$) it indicates a high positive correlation, assuming that there is a significant relationship between digital documentary management and the administrative processes of dental records in a Specialized Unit of the Ministry of the Interior Lima, 2021.

Keywords: Digital documentary management, administrative processes, planning, direction and control.

I. INTRODUCCIÓN

El avance científico y tecnológico mundial, donde las empresas han aprovechado al máximo las facilidades que le brindan, una de ellas es la digitalización, a pesar de ello todavía hay empresas que trabajan con papel impreso. A nivel de servicios públicos, el manejo del papel impreso hace que los servicios que brindan sean deficientes, por ello hay países que no cuentan con el respaldo de su población por la falta de confianza a la misma, estos países son Brasil, 7% de aprobación. El Salvador 10% y Perú 13% (según el barómetro en Latinoamérica 1995-2018). Según el Foro Económico Mundial, en el 2019 menciona que Perú ha reducido en algunos parámetros en los pilares de Competitividad, en relación a las normas que rigen la eficiencia, explica la posición 105 de 141, respecto a la carga gubernamental de regulación nos encontramos en el puesto 128 y en cuanto a la adaptación de la regulación a los modelos digitales, en el puesto 107 (Martínez y Gras, 2020). Independientemente de esas calificaciones, la aplicación de estas es importante para privilegiar la creación de conocimiento, la interacción entre los ciudadanos y las instituciones. Si esta interacción no es efectiva se muestran las falencias que existe para lograr los objetivos del gobierno en cuanto a lo electrónico y su optimización para mejorar la estructura del estado y el fomento de las transparencias que es un factor muy importante (Páez, 2018).

En Latinoamérica, países como Colombia, Brasil y Chile innovaron en la prestación de servicios y realizan trámites desarrollando diferentes canales en referencia a las características y necesidades de los ciudadanos. López & Vega (2017) refieren que Colombia se ha destacado internacionalmente por los constantes progresos en lo que respecta a racionalización de trámites, que puso a la vanguardia en ésta temática, siendo constante referente a nivel latinoamericano. No obstante, a nivel global, la mayoría de instituciones descuidan el agrado de los ciudadanos respecto a la prestación que brindan, la eficacia en los servicios públicos, involucra un deber comunitario de dar un buen servicio y en un plazo conveniente, siendo, de exigencia constitucional y obligatoria.

Gobierno electrónico en nuestro país no cuenta con los mecanismos para contar con uno eficiente, debido a que la infraestructura se ha convertido en el talón de Aquiles de este tipo de servicios, lo que haría más rápido los servicios que brinda el estado, esto se debe a que no hay inversión en implementos ni en equipos que

le brinden las facilidades para atender a la cantidad de personas para que a partir de ello se brinde servicios de calidad. Se menciona nuevamente que los servicios públicos de manera manual, lo que hace que puedan demorar más tiempo para elaborar los documentos que puedan requerir. (Rodríguez, Calderón, Pérez y Anlas, 2018).

En el Perú, pese a la voluntad normativa existente, para una gestión ante la Administración pública acostumbran apreciarse como montañas que no son fáciles de superar, por el contrario, tan sólo queda plasmado en sus exposiciones de motivos, el de apostar decididamente por la agilización y supresión de trámites, como administrado. Asimismo, que forma una parte elemental de los peruanos que laboran y derechohabientes, es por eso que ha modernizado aspectos muy importantes como tramites documentarios, con lo cual se pretende reducir considerablemente el tiempo de permanencia (El Peruano, 2019).

En el gobierno edil del Callao, no hay modernización en los servicios que brindan a los usuarios, por ello es obsoleta y demora mucho tiempo el trámite de los documentos que se puedan realizar en sus entidades, mostrando una gran ineficiencia al momento de brindar servicios a los pobladores de este distrito. Una de las dificultades en la gestión edil es el empleo de los recursos con los que cuentan, los cuales deben invertirse de manera adecuada para mejorar la calidad de los servicios que brindan, ya que el objetivo de una entidad pública es brindar un servicio de calidad y ello va de la mano con los requerimientos de los recursos que cada área de la municipalidad pueda necesitar. Una de las necesidades que se puede implementar es la gestión electrónica para que el desarrollo de la gestión pueda concretarse, para ello deben brindarle los recursos que se asignan, pero deben invertirse en acciones que busquen la mejora de la administración pública. Si se desea implementar una gestión electrónica. También se debe verificar que haya las personas adecuadas que sepan el manejo de los nuevos sistemas, para ello deben brindar las capacitaciones que sean necesarias para la mejora de la gestión. En esta indagación se busca analizar el gobierno electrónico desde la esencialidad hasta la implementación de sus procesos, en base a los procedimientos de la administración y se tomaran en cuenta las necesidades de los usuarios. Buscar mostrar a los usuarios que una mejora en el sistema de gestión en las municipalidades le brinda una mejora en cuanto al servicio que muestran. El

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2018), Dentro del área de trámite documentario, carece de una manera de seguimiento a los expedientes, ya que no hay documentos que los guíen para que puedan desarrollar los procesos de manera repetida, en este proceso los colaboradores de estas áreas se dedican a revisar cada expediente que llega al área competente para poder darle el proceso que requiera según los tiempos que se establecen, el documento anda de una escritorio a otro según la jerarquía que se ha establecido en la oficinas, de Municipalidad ello se da según la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades – 2018.

Conforme a la teoría estudiada, se plantea el problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021? Así mismo se planea los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el proceso digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao?, (b) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la normativa legal por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao?, (c) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el soporte técnico de digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao? y (d) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la cultura de la organización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao?

Dentro de justificación teórica; se busca mostrar la organización de la información teórica, la cual servirá como base para la indagación, las cuales muestran los procesos que siguen las variables que se está analizando con la finalidad de contribuir para lograr la meta de la municipalidad. Respecto a la justificación práctica; se busca implementar acciones que favorezcan procesos del gobierno electrónico, lo que brindó herramientas estratégicas requeridas para mejorar la actividad, considerando las fortalezas y debilidades que se encuentren en las entidades y que consideren también la labor de los gerentes. La justificación metodológica; busca mostrar los instrumentos que se han implementado para la recolección de datos y mostrar los resultados para que puedan servir en la solución de dificultades de una entidad, además se muestra la validez de dichos instrumentos, los cuales serán utilizados por otros investigadores para que puedan servir de respaldo para mejorar contextos.

De acuerdo con las bases teóricas estudiadas, se plantea el objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021. Asimismo, se plantea los siguientes objetivos específicos: (a) Establecer la relación entre el gobierno electrónico y el proceso digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, (b) Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la normativa legal por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, (c) Establecer la relación entre el gobierno electrónico y el soporte técnico de digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao y (d) Establecer la relación entre el gobierno electrónico y la cultura de la organización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao.

La hipótesis general: Existe relación entre el gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021. Asimismo, se plantea las siguientes hipótesis específicas: (a) Existe relación entre el gobierno electrónico y el proceso digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, (b) Existe relación entre el gobierno electrónico y la normativa legal por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, (c) Existe relación entre el gobierno electrónico y el soporte técnico de digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao y (d) Existe relación entre el gobierno electrónico y la cultura de la organización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes nacionales se consideró según Del Maestro (2020) en su estudio tiene como objetivo, plantear el nivel de relación entre el gobierno electrónico respecto al desempeño laboral de tipo Electrónico en la implementación dentro de la gestión de la comuna de SMP. Estudio de corte transversal y no experimental, para lo cual se usó una muestra de 100 contribuyentes de la comuna. Dentro de los resultados se muestra que un 56% de los entrevistados, opina que el 56% de los encuestados opinan gobierno es regular y el 67% de los entrevistados dicen que está en proceso. Concluye que existe una relación positiva moderada ($r = 0.456$), por lo cual existe una relación significativa entre gobierno electrónico y el desempeño laboral en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres, en base a ello, tanto, se puede afirmar que su implementación ayuda al desarrollo de actividades que serían atendidos con mayor rapidez y otros trámites que también dejen de ser engorrosos para brindarles un mejor servicio a la población que va a realizar sus trámites dentro de esta comuna.

Quispe (2020) en su estudio cuyo objetivo fue mostrar la incidencia de un gobierno del tipo electrónico en el mejoramiento de la gestión de la comuna de San Luis. Estudio cuantitativo, no experimental y transversal. Se arribó que el 48% de los encuestados dicen que el gobierno electrónico es regular y el 54% dicen que es inadecuado. Concluyó que existe una correlación positiva moderada ($r = 0.654$), por lo tanto, existe relación entre las variables mencionadas. Además, se enmarca dentro de los rango regular y excelente; también se puede manifestar que este tipo de gobierno traería varios aspectos positivos dentro de la comuna, ya que muchos de los tramites se podrían atender al momento, de esa manera los usuarios no se verían incomodos ya que no tendrían que esperar mucho tiempo para ser atendidos.

Serpa (2020) en su estudio tuvo como objetivo, determinar la influencia del Gobierno del tipo electrónico en la administración del nosocomio El Progreso – Carabayllo. El estudio fue básico, cuantitativo, transversal y no experimental. Se concluye que la mayoría de los servicios que se brinda en el hospital sería mucho más rápida a través de la tecnología, ya que la atención reduce sus tiempos que se emplean en la atención de los usuarios, el 36,1% de los procesos que se realizan en la administración, ello implica que su implementación haría que el proceso en

dicho centro sea más ágil y por ende se mejoraría el servicio brindado a los usuarios.

Morillo (2020) en su publicación busca mostrar la incidencia del gobierno del tipo electrónico dentro de la administración de la comuna de Huaral. Estudio no experimental, correlacional, causal, cuantitativo. Se obtuvo que el 30.8% sostienen que la aplicación de este tipo de gobierno es mala, el 50% regular, y el 19.2% bueno. Estos resultados se dan debido a que algunos de los colaboradores que trabajan en el sector no cuentan con las capacitaciones requeridas en este tipo de gestión administrativa, por ello algunos usuarios se han visto molestos por la demora que este desconocimiento del manejo de las tecnologías ha traído a sus procesos de atención y es por ello que manifiestan que es malo.

Herrera (2017) en su publicación el propósito fue la de verificar la relación que hay entre las variables, digitalización de la información que se maneja en la contraloría y Seguridad de dicha información. Estudio es no experimental, correlacional, y se aplicó a un total de 71 colaboradores que trabaja en la gerencia de los documentos, quienes conformaron la muestra; esta relación se ha visto determinada por un valor de $r = 0.805$ con lo cual se puede afirmar que los documentos que se manejan en esta instancia del gobierno pueden estar más seguros de manera digitalizada y además se puede disponer de ellos en tiempo real, lo cual sería de mucha utilidad para los responsables de tomar las decisiones en mejora de las funciones de esta entidad del estado para poder llevar una mejor gestión de los mismos.

Soto (2019) en su estudio busca mostrar la correspondencia entre la Digitalización de información y Seguridad de la misma del contexto de la Secretaría del Centro Superior Universitario, Lima Norte. Estudio básica, no experimental, correlacional. Se muestra un valor de correlación con un $r = 0,785$ lo que demuestra que la digitalización de la data hace que los documentos que se manejen en esta entidad puedan estar más seguros y al alcance de todo el personal que lo requiera en su momento más adecuado y en base al análisis y al manejo de los mismos se pueden tomar mejores decisiones en cuanto a la gestión de los datos en este centro universitario.

Se detalló los antecedentes internacionales según Ruiz, Molina y Carpio (2018) en su estudio pretende mostrar el cumplimiento de los indicadores de la orientación al usuario en la Web de las comunas en Ecuador. Se arrió que el 67% de los entrevistados mencionan que el sitio web de los gobiernos es regular y el 61% es eficiente en los cumplimientos de criterios. Se concluye que las Web no entregan datos de calidad, no hay espacios para dejar las quejas, por lo tanto, no se atienden las demandas de los usuarios, por ello solo tramitas y esperan un tiempo muchas veces más extensas que la atención presencial, lo que se busca es que la atención por este canal sea más ágil para que las personas se acostumbren a usar los canales digitales para hacer más fluida la administración de los datos que se administran en este espacio.

Zambrano, Vélez y Vélez (2019) en su publicación quiere mostrar la utilidad de los mecanismos tecnológicos y su implementación en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) del Ecuador, estudio exploratorio, donde se ha analizado diversas web, donde se analizad de manera detallada el contenido de las mismas, se quiso mostrar el grado de usos que le dan a estas plataformas a través de las cuales los gobiernos brindan los servicios a los usuarios de su comunidad, Dentro de los resultados se pudo ver que hay dos comunas que más resaltan el 58% de los encuestados presentan un nivel regular y la implementación es buena. Concluyó que el uso correcto de las plataformas cumpliendo con lo establecido por el marco de las normas denominados GAD, el ranking mostro que las comunas de El Chachi y Portoviejo, son los que cumplen con los planteamientos que se solicitan como una buena gestión.

Gutiérrez y Uchuari (2020) en su publicación fue determinar en qué medida un sistema tecnológico ayuda a realizar los trámites a los usuarios para ahorrar tiempo y visitas al sitio donde van a tramitar sus documentos, cuyos resultados fueron que el sistema informático al 49% de los encuestados semana que es deficiente y el 74% de los participantes muestran que la automatización de tareas es mala. Además esta tecnología muestra ventajas de administración y disposición de la información ente tiempo real, el cual hace que las personas que usan estos sistemas, puedan recurrir a estas plataformas con la intención de mejorar los tiempos que se emplean en los tramites de sus documentos en el Registro de Propiedad de Manta, cuenta con una gran cantidad de solicitudes de parte de los

usuarios, es por ello que se ha tenido que implementar nuevas estrategias y procesos que le ayuden a permitan optimizar los tiempos y hacer las atenciones de manera más ágil.

Silva (2020) en su estudio tuvo como finalidad la de analizar si la implementación del sistema de gestión documental Cero Papel contribuirá a la mejorar de la eficiencia y eficacia, agregando valor a la gestión del Gabinete de la Subsecretaría de Salud Pública, del Ministerio de Salud, durante el año 2019. El marco metodológico de la investigación nos indica la forma y procedimientos necesarios para responder a la pregunta y cumplimiento de los objetivos de la investigación, que será a través de un estudio descriptivo y comparativo, de enfoque mixto dado que ambos sistemas son internos de la institución. Conforme a los resultados, se determina que el 55% de los entrevistados dicen que la implementación del sistema digital es regular, si bien el tiempo de demora es mayor en el ingreso de los documentos en el sistema Cero Papel que en el SISDOC, el tiempo de tramitación es mucho menor, quedando establecido el tiempo que se demoró cada uno de los funcionarios en la revisión y visación de los documentos.

Huayapa, Pato y Villalba (2017) en su estudio publicado, tiene como finalidad determinar la descripción del proceso de implementación de GDE comparando los resultados obtenidos en los distintos Organismos Públicos. La investigación cuantitativa es de índole descriptiva, en donde el principal interés es predecir el comportamiento de los consumidores. Los métodos utilizados en este tipo de investigación consisten en observación, experimentación, y técnicas de encuesta, se realizó una conclusión final del trabajo incluyendo los resultados más relevantes, los cuales respondieron a los objetivos de la investigación y se analizaron las implicancias encontradas. El resultado se arribó que el 59% de los encuetados manifiestan que el proceso de implementación es regular. Asimismo, en relación a lo investigado se puede afirmar que gracias a la adopción de las TIC y las constantes capacitaciones hubo una implementación satisfactoria de GDE en los distintos Organismos Públicos, el cual brindó un aumento notorio en la transparencia administrativa y ahorros de tiempo, espacio físico y traslado no solo a la Administración Pública Nacional sino también a la ciudadanía.

Tenemos a Massal y German (2010), quienes visualizan teóricamente aquellos cambios o variaciones en la administración pública si se aplican herramientas tecnológicas. Dichas teorías mencionan la existencia de un neoinstitucionalismo y los cambios en la nueva forma de gestión. Este concepto nace como una corriente cuyas bases están en el ámbito socioeconómico, y estudia la interrelación entre el estado, su entorno y los mecanismos que esta tiene para transformar la sociedad de acuerdo a la legislación y normatividad vigente. Señala además que la teoría comprende todos aquellos procesos que van a incidir en el comportamiento de todos los actores que intervienen en la gestión de las instituciones. De esa forma es que en los años 80 se impone en la administración pública el concepto de neoinstitucionalismo, con lo cual se aplican estos conceptos con la suma de las nuevas tecnologías. En otro aspecto, podemos mencionar que la nueva gestión en entidades públicas tiene sus bases en países europeos como Suecia e Inglaterra u otros como Australia y Nueva Zelanda. Centra su visión en alinearse con los conceptos de economía neoliberal, trata de eliminar la burocracia, la lentitud, la corrupción y otros defectos de los servicios públicos; con ello trata de integrar una nueva gestión documental, con planeación y nuevas herramientas tecnológicas de información.

La esencial de los gobiernos que son de tipo digitales son medulares ya que los usuarios pueden acceder desde cualquier espacio para poder tramitar sus servicios desde cualquier medio donde se emplee las tecnologías de la información. Para Gonzales (2010), menciona cualidades que le brinda un gobierno de este tipo, son más eficaces, ya que atienden desde cualquier horario y dese cualquier espacio de manera rápida, donde el usuario puede acceder desde cualquier espacio y se ahorra tiempo y colas interminables, con los cuales el usuario se muestra más satisfecho.

Ramírez (2018), citando a Bolívar (2017), menciona que las entidades del estado son aquellos que cuentan con la finalidad acercarse más a los usuarios qpara que ellos puedan tramitar sus documentos de manera rápida y más ágil, donde también cuenten con medios de pago digitales, por lo cual se pide que se encuentren más diversificados.

El gobierno del tipo electrónico muestra cualidades, según (Clusellas, Martelli y Martelo, 2019). Agilización. Se busca acercarse a los usuarios para que

realicen sus trámites desde cualquier espacio, serán más rápidas y se busca que las plataformas sean más ágiles y con simples pasos puedan realizar sus trámites, y que con ello se logra la eficiencia en los servicios que brinda el estado.

Simplificación. Se basa en la idea de que los pasos que antes se realizan durante los tramites se reduzcan para hacerlos más ágiles, con ello se propone una secuencia más sencilla para que puedan acceder de manera menos engorrosa en las plataformas del estado (Pardo, 2021).

Desburocratización. Es una cualidad de las empresas del gobierno (Buendía y Lozano, 2020). Por ello se propone que los gobiernos electrónicos a través de los espacios de las plataformas esta cualidad desagradable para los usuarios pase a quedarse de lado con el mejor acceso a través de las tecnologías a los canales de atención. (Fernández, 2018). Pero es un factor que requiere que los colaboradores que trabajan para el estado sean capacitación en el uso de las plataformas y a la vez que los usuarios reciban las cartillas de orientación para el manejo de las plataformas facilitara el acceso a estos medios de comunicación de los estamentos estatales.

En relación a las bases teóricas sobre la variable gobierno electrónico. Rincón y Vergara (2017), sostiene (TIC) son elementos que han innovado para brindar un mejor servicio en los espacios del estado, por ello que en las gestiones se han ido implementando para lograr un mejor servicio hacia los usuarios. Además, se debe tener claro que las tics son medulares para la implementación de este sistema. (TIC), el ciudadano necesita de una conexión a internet para poder acceder a estas plataformas. De este modo el gobierno hace uso de los recursos que se requiere para la implementación de lo necesario para este proceso se deben unir los recursos correspondientes a la tecnología según sea necesario. (Rodríguez, 2020). Asimismo, Fernández (2021) precisó que las TIC modifica el trabajo en el área de la gestión en las empresas del estado, volviéndolas más activas y eficientes en cuanto a la atención de los usuarios.

Del mismo modo, Medina, Marciszack y Groppo (2018) definieron como una herramienta que hacen uso de ambientes digitales donde las empresas modernas pueden tener acceso y poder establecer una interacción en tiempo real, lo cual le facilita diversos aspectos sobre datos. Ante ello, Meléndez y Vázquez (2017) se respalda el uso de las tics en la Ley 27658 menciona que las empresas del estado

deben adecuarse a las nuevas realidades para ello se basa en la implementación de las tecnologías en favor de los servicios que brindan a través del internet. Además, Macas y Poveda (2019) forma de administrar aplicando las tecnologías que les brinda más rapidez en la atención, los usuarios salen beneficiados, los cuales son atendidos en tiempos más cortos.

Además, Cruz (2019) menciona que hay sistemas que se encuentran en el mercado por lo que sus adaptaciones los sistemas antiguos deben dejarse de lado para el logro de las metas en favor de los usuarios que desean ser atendidos en tiempos más cortos dejando de lado la burocracia. También, Mejía y Carmona (2018) sostienen: que es la aplicación de las (TIC) lo que tiene como meta acercarse a los usuarios para brindarles el servicio en mejores tiempos evitando un trajín engorroso que quita tiempo a los clientes, con ello se simplifican los tramites. En tal sentido, Franco y Cruz (2018) buscan a través del uso de las TIC el mejoramiento de los procesos dentro de las entidades del estado, los cuales deben buscar y encaminarse hacia los sistemas que le ayuden a ser más eficientes en los servicios que brindan.

También, Lozano (2017) el uso de las (TIC) que es la aplicación de las (TIC) lo que tiene como meta acercarse a los usuarios para brindarles el servicio en mejores tiempos evitando un trajín engorroso que quita tiempo a los clientes, con ello se simplifican los tramites. De la misma forma, Izaguirre (2017) manifestó que se plantea la idea de que las empresas pueda plantear sus procesos haciendo uso de las tecnologías con la intención de mejorar usando las TIC, a través de la implementación de los sistemas que mejoren el uso de los procesos más ágiles y poner a disposición d ellos usuarios plataformas más amigables. Además, Domínguez, Zamora, Arrobo y Cornejo (2017) se debe realizar un estudio de las condiciones de la empresa para verificar si se pueden adaptar los nuevos sistemas en mejora de los servicios de las entidades del estado, para lograrán contacto más ameno y breve con los usuarios, quienes pueden establecer los tramites desde cualquier espacio.

Para Martínez (2019), se debe incorporar las tecnologías que son necesarias para poder implantar los megas mismos necesario para brindar el proceso adecuado y que sea amigable con el usuario, para ello se requiere que el canal de comunicación con los usuarios sea abierto, ya que la misión de los estamentos

públicos es que sean para mantener abierta la comunicación. Sin embargo, Velásquez (2016), es la aplicación de las TICs para poder acelerar las atenciones, ya que las gestiones del estado deben servir para que los usuarios concreten sus actividades dentro de los tiempos y con las tecnologías se rompen muchas barreras y se ahorra el tiempo en beneficio de los usuarios. (Páez, 2018). Witarsyah, Sjafrizal, Farhan & Aizi (2017), mencionan que los gobiernos del tipo electrónico (E-Government) buscan que los gobiernos sean más rápidos al momento de brindar los servicios a los ciudadanos para que los estamentos del estado sean más eficientes y logren las metas de atención.

Barros, Campera y Cabello (2016) mencionado por Cruz (2018), mencionan que las entidades del estado deben implementar estos procesos, ya que se comparte los procesos que deben regir dentro de la empresa, ello con la intención de una correcta aplicación de los gobiernos del tipo mencionado y que encaminen las acciones hacia una mejora constante con la meta de brindar servicios de calidad a los usuarios. Sin embargo, en nuestro país es un contexto donde existen barreras en cuanto a diversos aspectos como la información que manejan los clientes y también sobre la data que difunden los estamentos, es un espacio donde los cambios con este tipo de gobierno se están estableciendo a partir de estrategias de agilización de los procesos, es necesario que todos los participantes contribuyan de manera activa buscando canales de información que hagan exitosa la implementación de las estrategias digitales para mejorar los servicios gubernamentales. (E Health Report Latín América, 2019). Es necesario que considere las dimensiones que serán medulares para el cambio que se está implantando en las empresas del estado.

Al respecto Rincón y Vergara (2017), dimensiones: Primera dimensión: Servicio externo de información los estamentos están en la obligación de comunicar los canales de información y de uso para las plataformas que están empleando, a través de los canales virtuales. Debe haber una difusión de los canales para lograr el conocimiento completo de ellos, ya que de esa manera se fomenta el interés del público con la intención de podrá satisfacer las necesidades de gestión en los diversos niveles que existen dentro de la administración pública. (Rincón y Vergara, 2017)

La segunda dimensión: Servicio interna de información. Busca que los colaboradores en concordancia con los encargados del manejo de los sistemas que promueve el estado deben estar de la mano con las políticas internas para que los procesos a través de los cuales brindan los servicios cumplan con los objetivos que se han trazado, de esa manera se puede tener en claro la unión entre el usuario y la empresa estatal. Definitivamente, se debe prever los recursos que son necesarios para este tipo de servicio y la capacitación a los equipos de trabajo. (Rincón y Vergara, 2017)

Tercera dimensión: Intercambio relacional de información, debe existir las interacciones entre los diferentes estamentos gubernamentales para poder brindar los servicios de manera completa a través de las empresas que le corresponden al estado, de esa manera se pueden establecer mejores estrategias. (Rincón y Vergara, 2017). Se busca que los colaboradores de las empresas pueden ser partícipes de los procesos que se han establecido en cada una de las entidades, ello con la intención de lograr una atención más completa en menos pasos, es la intervención adecuada, este espacio se llama extranet, las cuales son plataformas que brinda las empresas del estado en beneficio de los usuarios.

Cuarta dimensión: promoción de imagen. Para Rincón y Vergara (2017), se busca que las entidades cuenten con los elementos necesarios para poder establecer los mecanismos de atención como debe de ser siguiendo los protocolos establecidos, con la meta de establecer la unión cultural para poder reducir la brecha digital. Lo cual muchas veces se convierten en problemas de acceso de los ciudadanos hacia la aplicación de las TICs, tomadas con una manera completa de brindar igualdad en el trato de las personas y ello se puede lograr fácilmente con la implementación de las políticas donde se consideren las tecnologías como vehículos que permiten el acceso a una mayor cantidad : a) recursos necesarios, b) fomentar la cultura moderna donde sea esencial el uso de las tecnologías para poder acceder a los espacios y plataformas del estado en beneficio de los usuarios.

Enfoques teórico y modelos de digitalización documentaria según Sierra (1984) citado por Carvajal (2002) sostiene la idea de proyectarse en la gestión de los documentos. Del mismo modo, teoría archivística. Fuster (1999) sostiene que es una ciencia que busca organizar los archivos. Se relaciona con los tipos de documentación que pueda haber dentro de una empresa. Además, Fuster (1999)

plantea que debe existir dentro de las empresas las maneras para organizarlos, de modo que esté disponible cuando se requiera, además de ello se debe velar por la seguridad del mismo. Archivística es el máximo encargado de la manipulación de los documentos en aplicar el método elegido y mantener protegidos los documentos que se encuentran dentro de la empresa. Voutssas y Barnard (2014) también se puede hablar sobre el archivística en la era digital, se debe mantener el orden es primordial a pesar que se haya implementado la tecnología, el manejo de los documentos siempre es necesario.

Asimismo, Gonzáles, Carbajal y Gonzáles (2020) definieron sus imitaciones de patrones que se siguen con la intención de mantener un orden dentro de los documentos. Barnard (2011) cita modelos: OAIS (The Open Archival Information System), el cual presenta un elevado nivel en cuanto al ordenamiento de los documentos, es por ello que las empresas lo implementan dentro de su gestión. En Europa se dan recomendaciones para su aplicación, ya que se ha demostrado que es el modelo donde se asume con gran responsabilidad y esmero el cuidado de los documentos con la finalidad de estandarizar los procesos a niveles internacionales. funcionales para archivos electrónicos.

Bases teóricas de la digitalización documentaría según Lampreabe (2008) definió como una manera de cambio de datos en físico en virtuales usando el escaner, o también se le conoce como archivos digitales, los que pueden formar parte de este sería los planos, declaraciones contratos expedientes u otros los cuales pueden estar encuadernados, folios u otros. Además, Florez (2020) definió que son procedimientos que partir de medios tecnológicos se puedan escanear los físicos y convertirlos en digitales para un mejor manejo del mismo. Asimismo, Coba (2020) señaló que es un conjunto de actividades que se hacen para poder seleccionar, elegir, escanear y preservar los documentos que se han calificado como útiles durante un determinado tiempo, los cuales son manipulados en un contexto. También, Valenzuela, et al. (2020) manifestaron que digitalizar documentos significa cambiar documentos físicos en formatos digitales. Pero muchas empresas aún mantienen documentos físicos en grandes cantidades lo que genera dificultad para acceder de forma rápida a dichos documentos, reconociendo que esta práctica se ha vuelto poco o nada aprovechable, sin embargo, con el avance tecnológico

que existe en la actualidad, no disponer de un archivo digital llevaría a una pérdida de tiempo y dinero.

Hernández (2020) manifestaron que la puesta en marcha la digitalización de documentos en una organización se da con la finalidad de: un fácil el acceso, siendo esta una de las fundamentales ventajas, ya que en las entidades jerarquizadas la cantidad de producción de documentos es alta, es por ello que se busca digitalizar y obtener un mejor y rápido acceso a los mismos. Al respecto, Tisnado (2020) definió procedimiento para transformar un documento físico tradicional en otro de manera digital. En cuanto a Grandez y Flores (2018) precisaron que son procesos a través del cual se puede guardar, administrar y consultar datos que se encuentran guardadas en forma de imágenes y se puede usar en tiempo real en varios lugares a la vez.

Albarracín, et al. (2019) señalaron procedimiento en donde se emplea un software para poder guardar y manejar los documentos en el momento más oportuno para los que lo requieren. Además, Monreal (2018) definió que proceso a través de la validación de los datos a través del fedateo, estos pueden ser de origen interno y externo. De la misma forma, Matute, et al. (2019) precisaron forman parte de los documentos en forma digital, las que cuentan con un valor legal, es por ello que cuenta con un sello del fedatario, ya que de esa manera se garantiza la fidelidad del documento, ya que es una función del fedatario dar este respaldo a la emisión de documentos que se emiten por parte de una empresa.

Se consideró la importancia y Características según García (2019) mencionó al digitalizar se buscan metas con los documentos: (a) consulta sencilla. b) cambio por documentos físicos y (c) se conserva mejor y se comparte con más personas. Vázquez (2016) sostiene que cuando se reemplaza un documento original, la copia debe ser certificada por la entidad que la emite, ya que para los trámites administrativos muchas veces son necesarios que sienten con los sellos respectivos. Para que el documento tenga valor debe contar con una firma digital, esta imagen debe estar incorporada en los documentos para realizar los trámites correspondientes, es más estos documentos pueden ser almacenados en los almacenes, según las descripciones que se le brinden, además pueden estar a disposición de las personas, sin contar con la intervención de una persona.

Primera dimensión: Proceso de digitalización según Lampreabe (2008) señaló que es necesario digitalizar los documentos, ya que su manejo es más rápido. Además, Crespo, et al. (2019) de acuerdo a la opinión de Lampreabe se realizó que cada uno de los procesos de digitalización requieren de cumplir con los protocolos donde las personas que están a cargo de la manipulación de la información se encuentre entrenado para poder manejarlas adecuadamente: (a) Reconocimiento, (b) ordenamiento, (c) Recepción, (d) acondicionamiento, (e) captura, (f) (g) Indexación, (h) Control de Calidad, (i) Firma digital; (j) depositarlo en el archivo online.

Segunda dimensión: Normativa legal según Lampreabe (2008) manifestó sobre la normalización de la digitalización, para ello las empresas deben cumplir con los requisitos que demanda la norma. Respetar los parámetros establecido hacen que los documentos cobren el valor del original, para ello se debe garantizar la calidad y la validez de los mismos, por eso para emitir copias auténticas deben cumplir con las normas en cuanto a la digitalización.

Tercera dimensión: Soporte técnico de digitalización según Lampreabe (2008) expresó que los equipos tecnológicos que se emplean en la digitalización de los documentos deben contar con un mantenimiento adecuado para poder disponer de la información en el momento que se necesite, es por eso que se debe realizar las capturas con los parámetros establecidos en el manejo de los archivos digitales, son elementos muy importantes cuando se realiza el trabajo a distancia y la atención mediante los canales virtuales.

Cuarta dimensión: Cultura de la organización según Lampreabe (2008) sostiene que la digitalización es importante para que se puedan manejar los datos de manera simultánea y sea analizada por los integrantes de la empresa, ya que ellos son los que asumen las responsabilidades al momento de guardar los datos a través de las imágenes que deben cumplir con los protocolos de validez, para que de esta manera pueda tener el valor de la original.

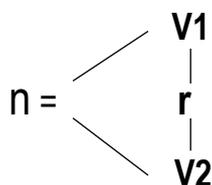
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Este estudio es de tipo de investigación básica, según Sánchez y Reyes (2015) es aquella que busca poner a prueba una teoría para aplicar sus resultados a problemas prácticos para resolver problemas educativos.

Diseño de investigación

El diseño para la investigación fue no experimental de corte transversal, porque no se manipuló la variable. A la vez, se consideró de corte transversal porque se mide las variables en un espacio y tiempo único. (Hernández y Mendoza, 2018). El esquema es el siguiente:



Dónde:

- n : Muestra de estudio
- V1 : Gobierno electrónico
- V2 : Digitalización documentaria
- r : Correlación

Según Hernández y Mendoza (2018) indicaron que la presente investigación presentó un enfoque cuantitativo, porque se realiza la medición de variables utilizando los datos numéricos.

Al respecto, Bernal (2016), indicó que el método es hipotético deductivo porque parte de una hipótesis para llegar a una conclusión para afrontar con la realidad.

El nivel es descriptivo correlacional, porque busca el grado de relación entre las variables detalladas, es decir, su finalidad es si una de las variables aumenta de la misma manera la otra aumenta (Sánchez y Reyes, 2016).

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual de gobierno electrónico

Rincón y Vergara (2017), mencionan que las (TIC) se han convertido en una herramienta muy útil para el trabajo administrativo, por ello que en las gestiones se han ido implementando para lograr un mejor servicio hacia los usuarios.

Definición operacional de gobierno electrónico

Está constituida por cuatro dimensiones como: dimensión externa que cuenta cuatro indicadores (5 ítems), dimensión interna de tres indicadores (5 ítems), dimensión relacional de cuatro indicadores (5 ítems) y dimensión promoción de dos indicadores (20 ítems) medida por un cuestionario conformado por 20 preguntas, mediante escala ordinal.

Definición conceptual de digitalización documentaria

Lampreabe (2008) definió como una manera de cambio de datos en físico en virtuales usando el escaner, o también se le conoce como archivos digitales, los que pueden formar parte de este sería los planos, declaraciones contratos expedientes u otros los cuales pueden estar encuadernados, foliaos u otros.

Definición operacional de digitalización documentaria

La definición operacional de esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones, ocho indicadores la cual es medida por un cuestionario conformado por 20 preguntas medida mediante escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Hernández et al. (2014), señalan sobre la muestra censal o censo que, "Sólo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos [...] del universo o la población. En la presente investigación, se consideró a 107 trabajadores de una municipalidad.

Criterios de inclusión: Se incluye a todos los trabajadores de la Municipalidad mencionada.

Criterios de exclusión: Se excluye a los trabajadores de servicio limpieza de la institución mencionada.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.

La técnica fue una encuesta que se realizó mediante el formulario google a los trabajadores de una institución mencionada; Valderrama (2015) precisa que los cuestionarios son muy importantes para medir niveles de conocimiento y escalas de actitudes. La encuesta es de tipo cuestionario que se realizó de forma anónima.

Se consideró una escala ordinal denominada escala politómica sobre la base de una dimensión que va desde: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

Validación.

La Validez del instrumento, señala Soto (2014) que se refiere así es el instrumento o sirve para medir lo que realmente quiere medir. Es decir, en la presente indagación se realizó la validación mediante juicio de experto quienes fueron docentes con grado de maestría y doctorado de dicha institución. Asimismo, consideró tres puntos muy importantes como: pertinencia, relevancia y claridad que deben tener en cuenta para determinar si aplicable.

Tabla 1

Validación de juicio de expertos.

Nº	Experto	Aplicable
Experto 1.	Mg. Daniel Armando Cardenas Canales	Aplicable
Experto 2.	Dr. Nerio Janampa Acuña	Aplicable
Experto 3.	Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel	Aplicable

Confiabilidad.

La confiabilidad es el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test. Es decir, se aplicó a 20 trabajadores de otra institución que tienen las mismas características de unidad de análisis, luego se aplicó la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (Sánchez y Reyes, 2015).

Tabla 2

Estadística de fiabilidad de las variables.

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gobierno electrónico	0.939	20
Digitalización documentaria	0.847	20

Nota: Análisis Estadístico SPSS

Las variables gobierno electrónico es de alta confiabilidad y de la digitalización documentaria es de fuerte confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Se ejecutó en una Municipalidad, una vez aceptado, se procedió a realizar la encuesta a los trabajadores del área medio ambiente de dicha institución, luego de recolectar la información, y con el cuestionario resuelto se procedió con el procesamiento de los datos.

3.6 Método de análisis de datos

Las informaciones realizadas mediante la encuesta fueron incorporadas en la base de datos del programa Microsoft Office Excel 2016 y también se ingresó al programa de IBM SPSS Estadísticos 25, donde se puntualizaron la parte descriptiva e inferencia considerando la prueba es no paramétrica (Prueba de correlación Rho de Spearman)

3.7 Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta todo el proceso de desarrollo para elaborar la tesis mediante la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis para la Obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad César Vallejo aprobada por la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 011- 2020-VI-UCV publicada el 01 de julio del 2020 así como se ha sometido al uso del Software Turnitin. También se ha respetado las teorías y definiciones conceptuales de los autores sobre las variables mencionadas.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

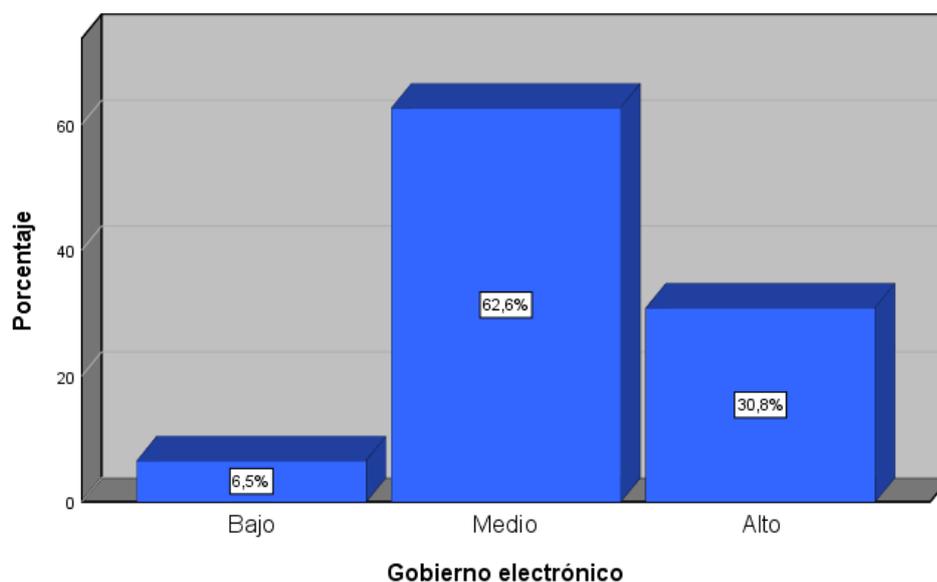
Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gobierno electrónico.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	6,5%
	Medio	67	62,6%
	Alto	33	30,8%
	Total	107	100%

Figura 1

Niveles de gobierno electrónico.



En base a los resultados, se observa que el 62,6% de los encuestados mencionan que, el gobierno electrónico se encuentra en un nivel medio, el 30,8% de los encuestados mencionan que se encuentra en el nivel alto, así mismo el 6,5% manifiestan que se encuentran el nivel bajo.

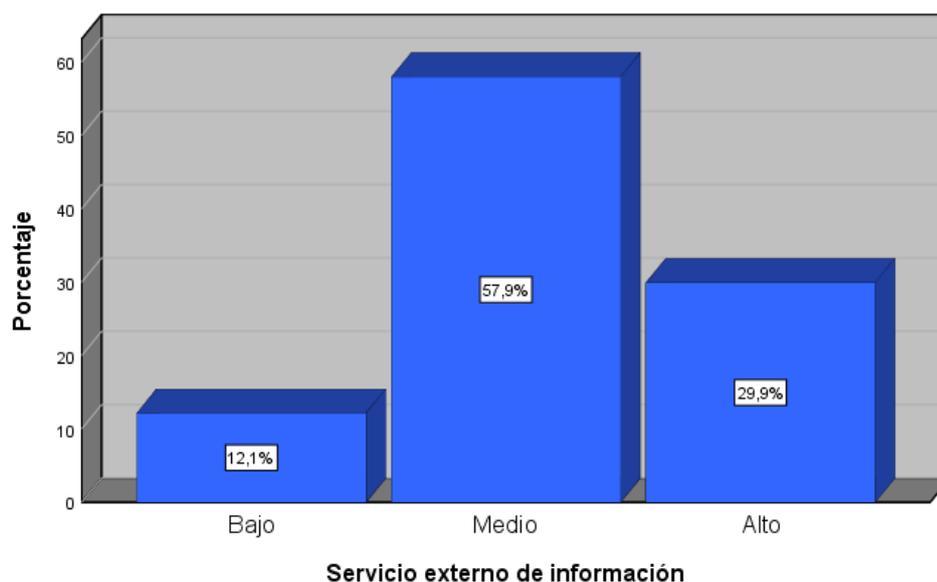
Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión servicio externo de información.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	13	12,1%
	Medio	62	57,9%
	Alto	32	29,9%
	Total	107	100%

Figura 2

Niveles de servicio externo de información.



Teniendo en cuenta los resultados, el 57,9% de los encuestados manifiestan que, los servicios externos de información se encuentran en el nivel medio, el 29,9% de los encuestados manifiestan que, se encuentran el nivel alto, así mismo el 12,1% de los encuestados manifiestan que se encuentran en el nivel bajo.

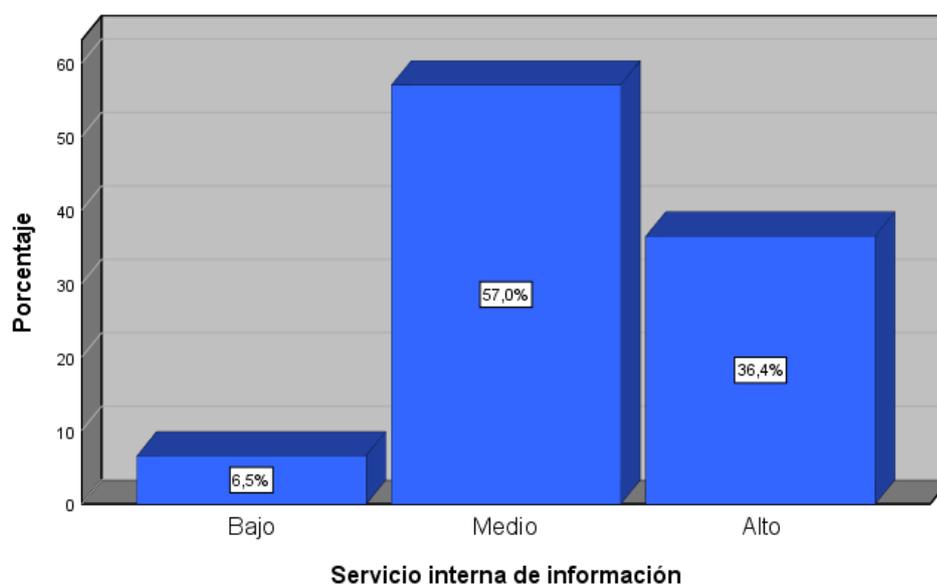
Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión servicio interna de información.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	6,5%
	Medio	61	57%
	Alto	39	36,4%
	Total	107	100%

Figura 3

Niveles de la dimensión servicio interna de información.



Teniendo en cuenta los resultados, el 57% de los encuestados manifiestan que, el servicio interno de información se encuentra en el nivel medio, el 36,4% de los encuestados manifiestan que, se encuentran el nivel medio, así mismo el 6.5% de los encuestados manifiestan que se encuentran en el nivel bajo.

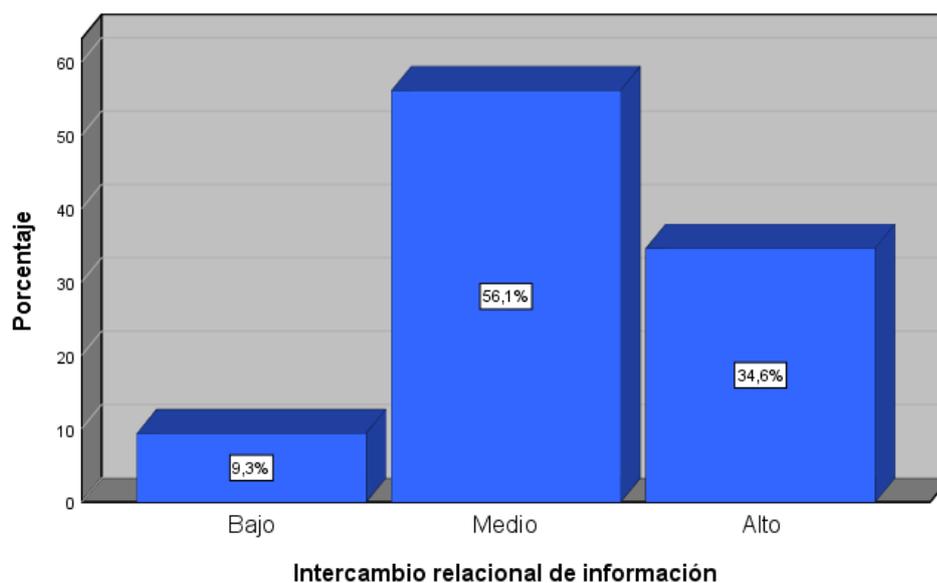
Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión intercambio relacional de información.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	9,3%
	Medio	60	56,1%
	Alto	37	34,6%
	Total	107	100%

Figura 4

Niveles de la dimensión intercambio relacional de información.



Teniendo en cuenta los resultados, el 56,1% de los encuestados manifiestan que, el intercambio relacional de información se encuentra en el nivel medio, el 34,6% de los encuestados manifiestan que, se encuentran el nivel medio, así mismo el 9.3% de los encuestados manifiestan que se encuentran en el nivel bajo.

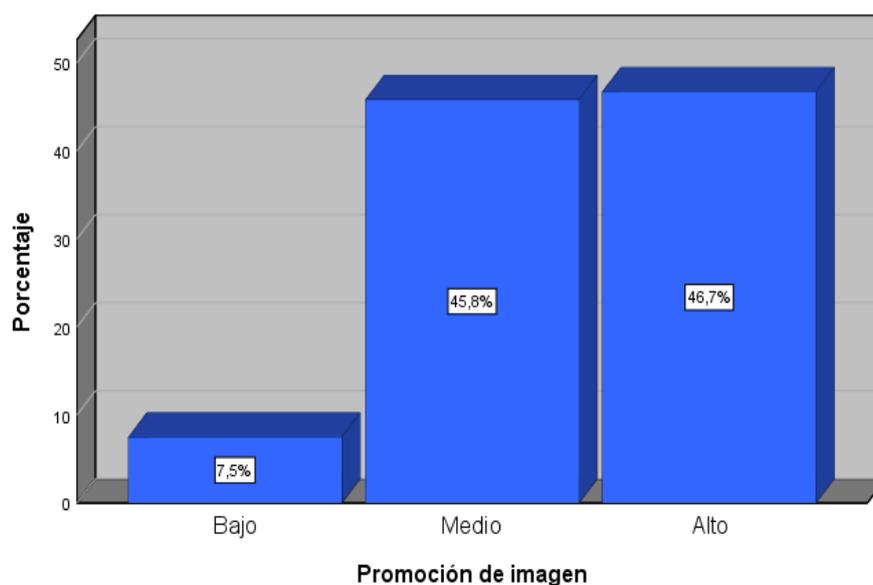
Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión promoción de imagen.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	7,5%
	Medio	49	45,8%
	Alto	50	46,7%
	Total	107	100%

Figura 5

Niveles de la dimensión promoción de imagen.



Teniendo en cuenta los resultados, el 46,7% de los encuestados manifiestan que, la promoción de imagen se encuentra en el nivel alto, el 45,8% de los encuestados manifiestan que, se encuentran el nivel medio, así mismo el 9,3% de los encuestados manifiestan que se encuentran en el nivel bajo.

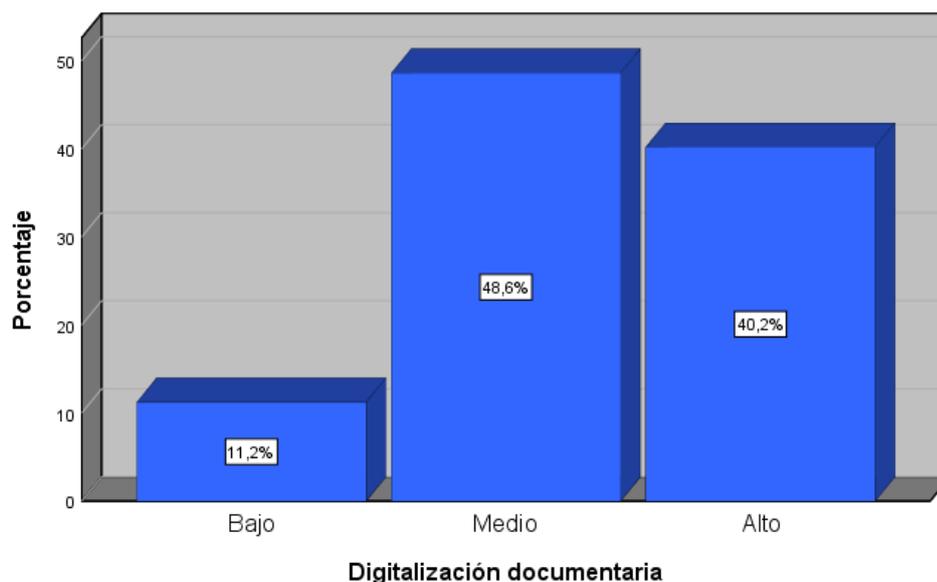
Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable digitalización documentaria.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	11,2%
	Medio	52	48,6%
	Alto	43	40,2%
	Total	107	100%

Figura 6

Niveles de la variable digitalización documentaria.



De acuerdo a los resultados, se percibe que el 48,6% de los encuestados manifiestan que la digitalización documentaria se encuentra en el nivel medio, el 40,2% de los encuestados señalaron que fue de nivel alto y el 11,2% de los encuestados revelaron que se encuentran el nivel bajo.

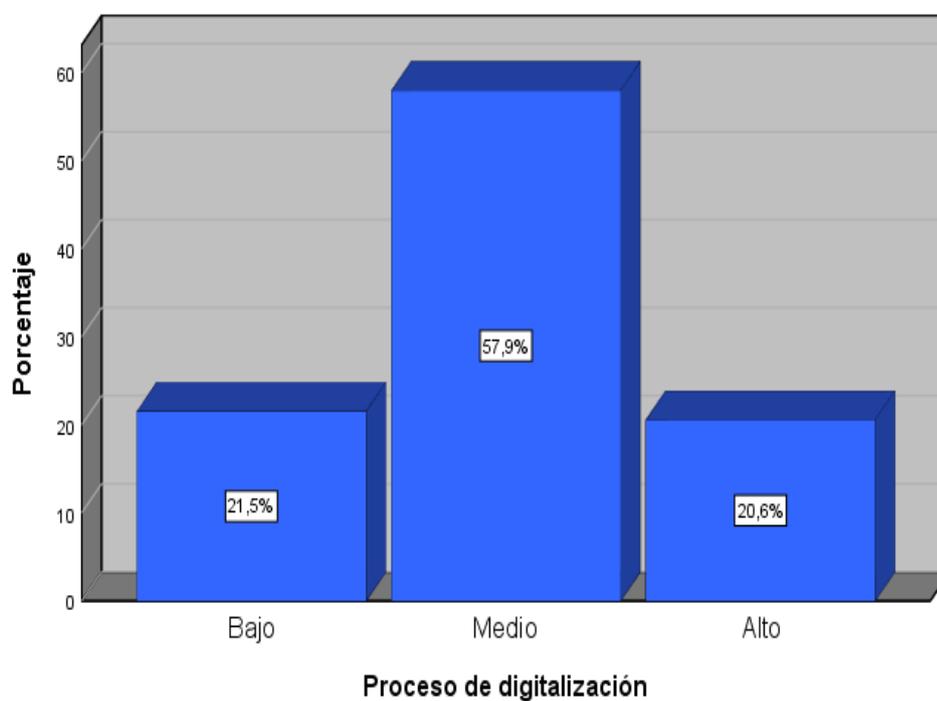
Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión proceso de digitalización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	21,5%
	Medio	62	57,9%
	Alto	22	20,6%
	Total	107	100%

Figura 7

Niveles de la dimensión proceso de digitalización.



De acuerdo a los resultados, se percibe que el 57.9% de los encuestados indican que el proceso de digitalización es de nivel medio, el 21,5% de los encuestados manifiestan que es bajo y el 20.6% que es alto.

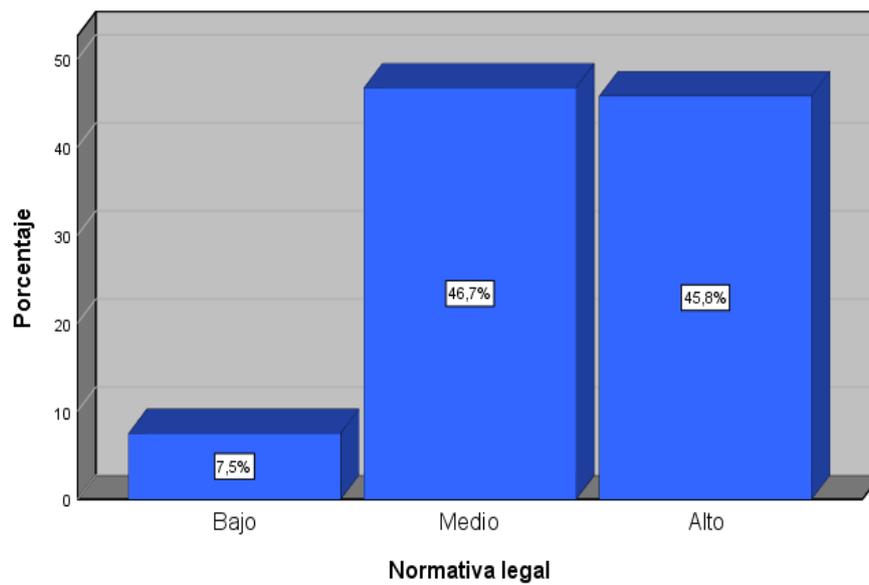
Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión normativa legal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	7,5%
	Medio	50	46,7%
	Alto	49	45,8%
	Total	107	100%

Figura 8

Niveles de la dimensión normativa legal.



De acuerdo a los resultados, se percibe que el 46.7% de los encuestados indican que la normativa legal es de nivel medio, el 45,8% de los encuestados manifiestan de nivel alto el 7,5% de los encuestados manifiestan que es bajo.

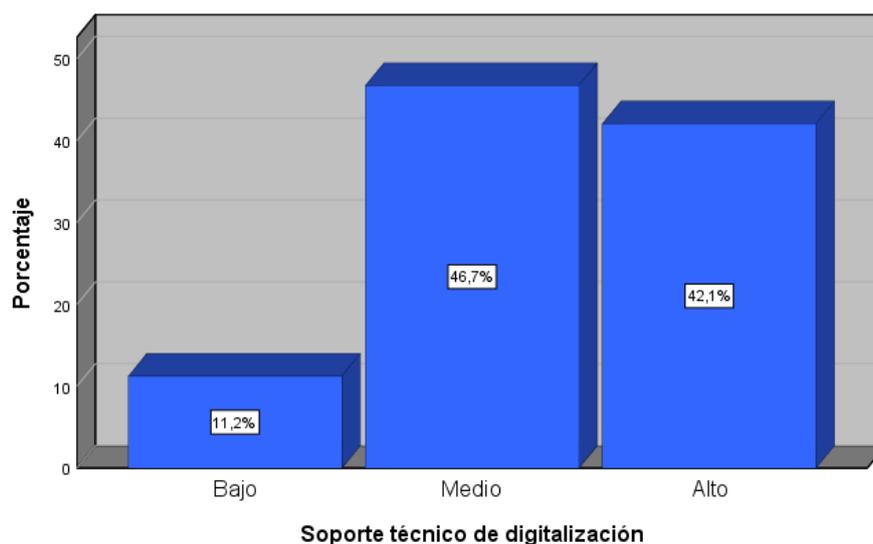
Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión soporte técnico de digitalización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	11,2%
	Medio	50	46,7%
	Alto	45	42,1%
	Total	107	100%

Figura 9

Niveles de la dimensión soporte técnico de digitalización.



De acuerdo a los resultados, se percibe que el 46,7% de los encuestados indican que el soporte técnico de digitalización es de nivel medio, el 42,1% de los encuestados manifiestan de nivel alto el 11,2% de los encuestados manifiestan que es bajo

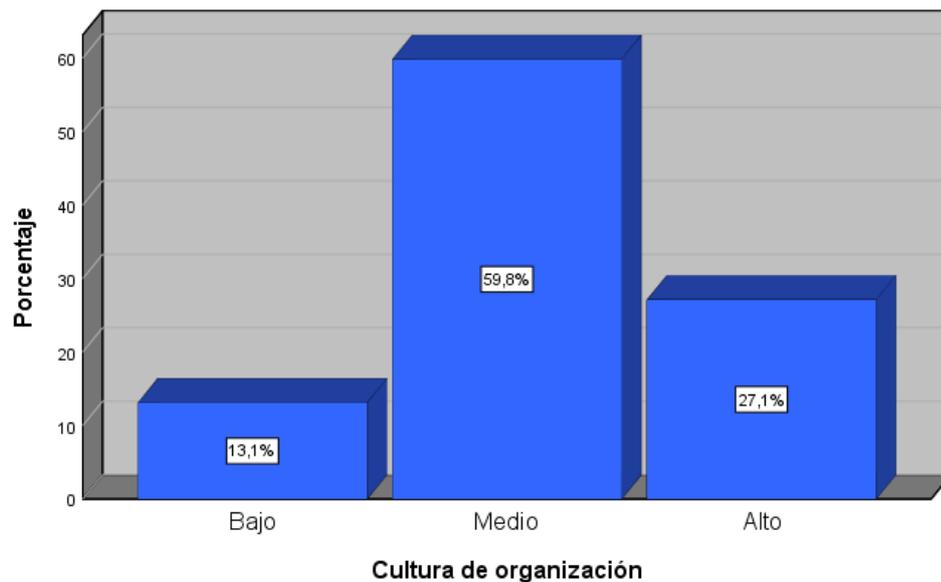
Tabla 12

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión cultura de organización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	13,1%
	Medio	64	59,8%
	Alto	29	27,1%
	Total	107	100%

Figura 10

Niveles de la dimensión cultura de organización.



De acuerdo a los resultados, se percibe que el 59,8% de los encuestados manifiestan que la cultura organizacional, se encuentra en el nivel medio, el 27,1% de los encuestados señalaron que fue alto y el 13,1% de los encuestados revelaron que la dimensión dirección se encontró en el nivel bajo.

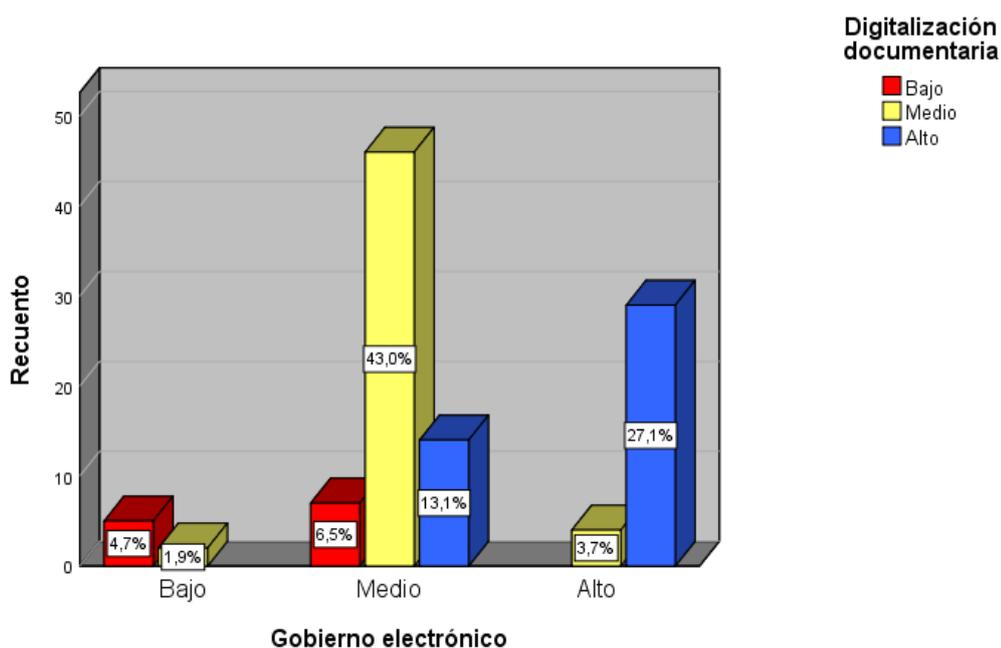
Tabla 13

Tabla de cruzada de gobierno electrónico y digitalización documentaria.

		Digitalización documentaria			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gobierno electrónico	Bajo	5 4,7%	2 1,9%	0 0,0%	7 6,5%
	Medio	7 6,5%	46 43,0%	14 13,1%	67 62,6%
	Alto	0 0,0%	4 3,7%	29 27,1%	33 30,8%
Total		12 11,2%	52 48,6%	43 40,2%	107 100,0%

Figura 11

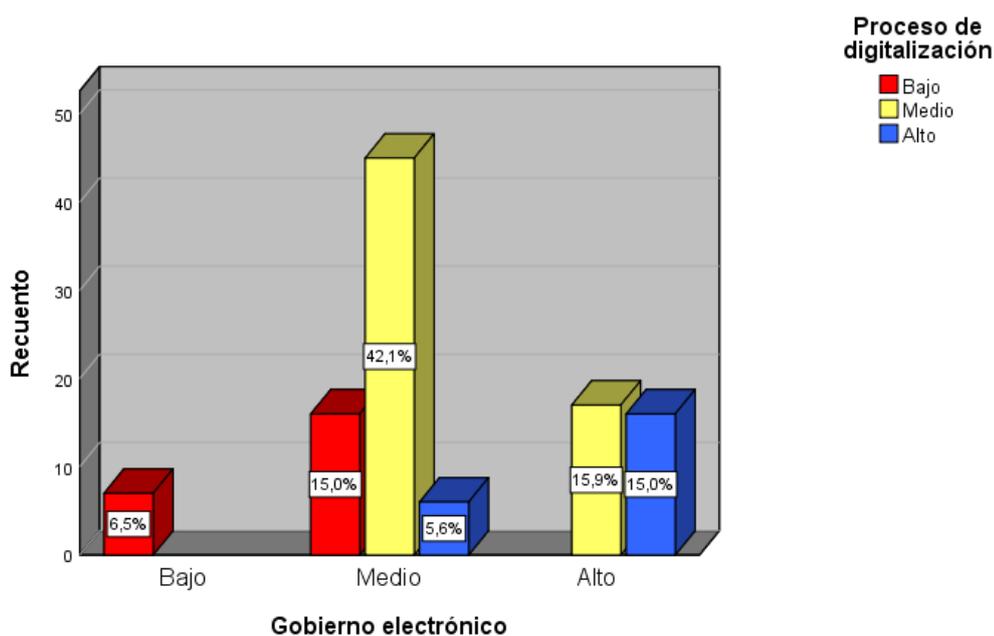
Niveles del gobierno electrónico y digitalización documentación.



De acuerdo a los resultados el 4.7% de los encuestados manifiestan que el gobierno electrónico es bajo y la digitalización documentaria es baja, el 43% de los encuestados dicen que el gobierno electrónico se ubica en el nivel medio y la gestión documentaria en el nivel medio. Finalmente, 27.1% de los encuestados señalan que el gobierno electrónico se ubica en el nivel alto y la digitalización documentaria.

Tabla 14*Tabla de cruzada del gobierno electrónico y proceso de digitalización.*

		Proceso de digitalización			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gobierno electrónico	Bajo	7	0	0	7
		6,5%	0,0%	0,0%	6,5%
	Medio	16	45	6	67
		15,0%	42,1%	5,6%	62,6%
	Alto	0	17	16	33
		0,0%	15,9%	15,0%	30,8%
Total		23	62	22	107
		21,5%	57,9%	20,6%	100,0%

Figura 12*Niveles del gobierno electrónico y proceso de digitalización.*

De acuerdo a los resultados el 6.5% de los encuestados señalan que el gobierno electrónico es bajo y el proceso de digitalización, el 42.1% de los encuestados dicen que el gobierno electrónico es medianamente y el proceso de digitalización y el 15.9% de los encuestados manifiestan que el gobierno electrónico y el proceso de digitalización es alto.

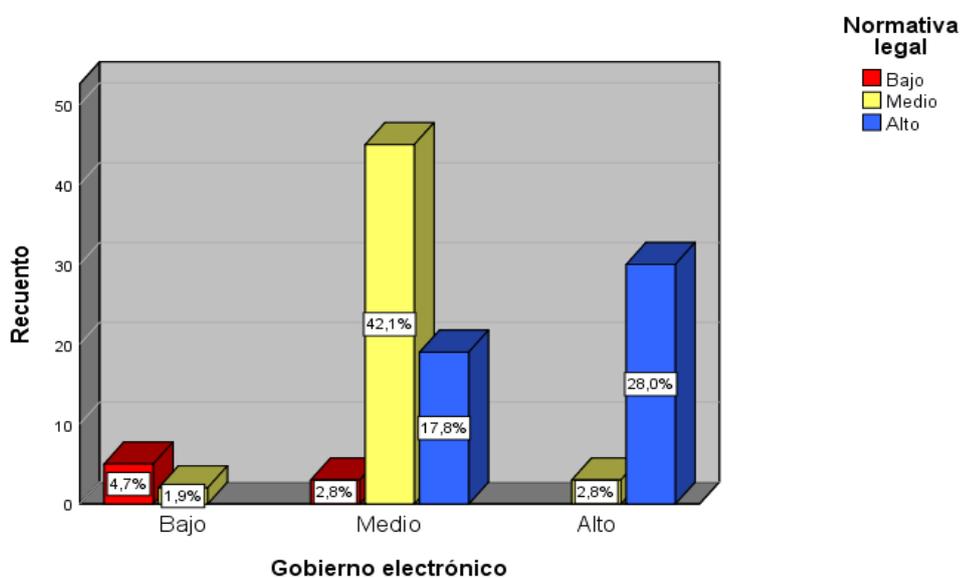
Tabla 15

Tabla de cruzada de gobierno electrónico y norma legal.

		Normativa legal			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gobierno electrónico	Bajo	5 4,7%	2 1,9%	0 0,0%	7 6,5%
	Medio	3 2,8%	45 42,1%	19 17,8%	67 62,6%
	Alto	0 0,0%	3 2,8%	30 28,0%	33 30,8%
Total		8 7,5%	50 46,7%	49 45,8%	107 100,0%

Figura 13

Niveles gobierno electrónico.



De acuerdo a los resultados el 4.7% de los encuestados señalan que el gobierno electrónico es bajo y la normativa legal, el 42.1% de los encuestados dicen que el gobierno electrónico es medianamente y el proceso de digitalización y el 28% de los encuestados manifiestan que el gobierno electrónico y la normativa legal es alto.

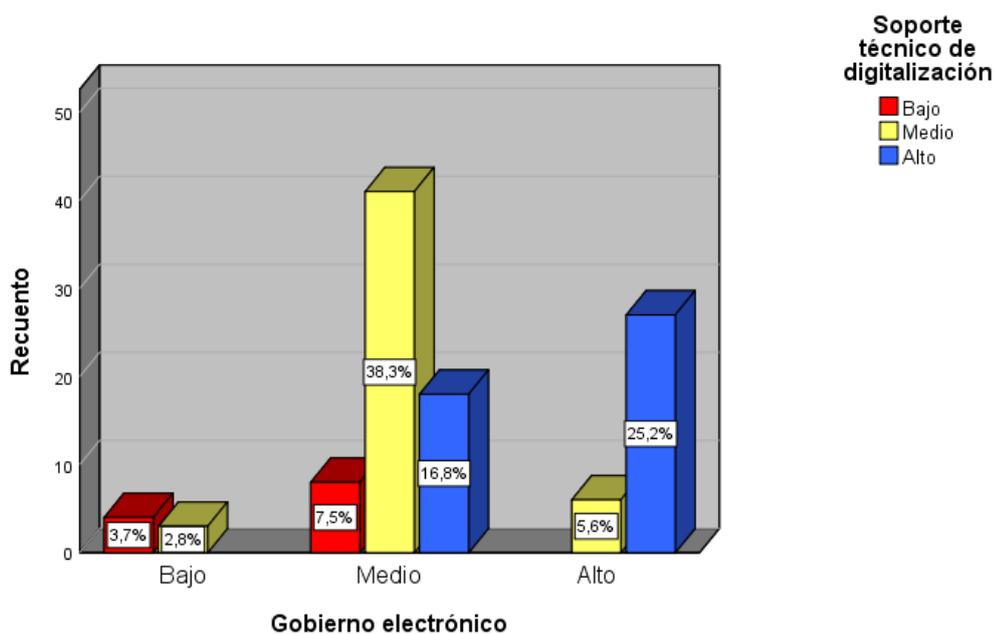
Tabla 16

Tabla de cruzada del gobierno electrónico y soporte técnico de digitalización.

		Soporte técnico de digitalización			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gobierno electrónico	Bajo	4 3,7%	3 2,8%	0 0,0%	7 6,5%
	Medio	8 7,5%	41 38,3%	18 16,8%	67 62,6%
	Alto	0 0,0%	6 5,6%	27 25,2%	33 30,8%
Total		12 11,2%	50 46,7%	45 42,1%	107 100,0%

Figura 14

Niveles gobierno electrónico y soporte técnico de digitalización.



De acuerdo a los resultados el 3.7% de los encuestados presenta que el gobierno electrónico es bajo y el soporte técnico, el 38.3% de los encuestados indican que el gobierno electrónico se ubica en el nivel medio y el soporte técnico de

digitalización. Además, el 25.2% de los encuestados opinan que el gobierno electrónico y el soporte técnico de digitalización es alto.

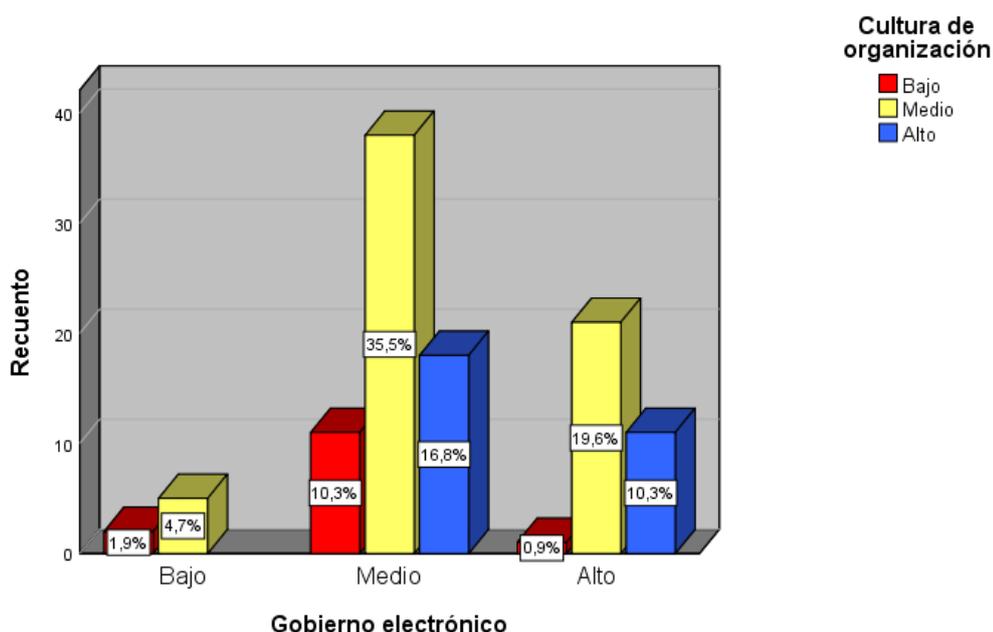
Tabla 17

Tabla de cruzada de gobierno electrónico y cultura organización.

		Cultura de organización			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gobierno electrónico	Bajo	2 1,9%	5 4,7%	0 0,0%	7 6,5%
	Medio	11 10,3%	38 35,5%	18 16,8%	67 62,6%
	Alto	1 0,9%	21 19,6%	11 10,3%	33 30,8%
Total		14 13,1%	64 59,8%	29 27,1%	107 100,0%

Figura 15

Niveles de gobierno electrónico y cultura de organización.



De acuerdo a los resultados el 4.7% de los encuestados presenta que el gobierno electrónico es bajo y la cultura de organización, el 35.5% de los encuestados expresan que el gobierno electrónico se ubica en el nivel medio y la cultura de

organización. Además, el 19.6% de los encuestados indican que el gobierno electrónico y la cultura de organización es alto.

4.2 Prueba de normalidad

Tabla 18

Resultados de la prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,069	107	,000*
Servicio externos de información	,079	107	,094
Servicio interna de información	,106	107	,005
Intercambio relacional de información	,151	107	,000
Promoción de imagen	,108	107	,004
Digitalización documentaria	,075	107	,000
Proceso de digitalización	,094	107	,021
Normativa legal	,111	107	,003
Soporte técnico de digitalización	,119	107	,001
Cultura de organización	,158	107	,000

En la tabla 18 se presentan los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K – S) se observa que la mayoría de los puntajes de la variable no se aproximan a una distribución normal, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p < 0,05$) y la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Rho de Spearman.

4.3 Análisis inferencial

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre el gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

H_a: Existe relación entre el gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

Tabla 19

Prueba de correlación entre gobierno electrónico y la digitalización documentaría

			Gobierno electrónico	Digitalización documentaría
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	Digitalización documentaría	Coefficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

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

Interpretación: Según la tabla 19, se determina que el nivel de relación entre el gobierno electrónico y digitalización documentaria, es de 0,818, por lo que se afirma que existe un nivel de correlación positiva alta, con p valor ,000 ($p < 0,005$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; si existe relación entre el gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre el gobierno electrónico y el proceso digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

H_a: Existe relación entre el gobierno electrónico y el proceso digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

Tabla 20

Prueba de correlación entre gobierno electrónico y los procesos de digitalización.

			Gobierno electrónico	Proceso de digitalización
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	Proceso de digitalización	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

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

Interpretación: Según la tabla 20, se determina que el nivel de relación entre el gobierno electrónico y los procesos de digitalización es de 0,748, por lo que se afirma que existe un nivel de correlación positiva alta, con p valor ,000 ($p < 0,005$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; si existe relación significativa el gobierno electrónico y el proceso digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre el gobierno electrónico y la normativa legal por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

H_a: Existe relación entre el gobierno electrónico y la normativa legal por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

Tabla 21

Prueba de correlación entre gobierno electrónico y normativa legal.

			Gobierno electrónico	Normativa legal
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	Normativa legal	Coeficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

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

Interpretación: Según la tabla 21, se determina que el nivel de relación entre el gobierno electrónico y la normatividad legal, es de 0,830, por lo que se afirma que existe un nivel de correlación positiva alta, con p valor ,000 ($p < 0,005$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; si existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la normativa legal por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre el gobierno electrónico y el soporte técnico de digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

H_a: Existe relación entre el gobierno electrónico y el soporte técnico de digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

Tabla 22

Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y soporte técnico de digitalización

			Gobierno electrónico	Soporte técnico de digitalización
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	Soporte técnico de digitalización	Coefficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

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

Interpretación: Según la tabla 22, se determina que el nivel de relación entre el gobierno electrónico y el soporte técnico de digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021, es de 0,665, por lo que se afirma que existe un nivel de correlación positiva moderada, con p valor ,000 ($p < 0,005$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; si existe relación significativa el gobierno electrónico y el soporte técnico de digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre el gobierno electrónico y la cultura de la organización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

H_a: Existe relación entre el gobierno electrónico y la cultura de la organización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

Tabla 23

Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y cultura de organización.

			Gobierno electrónico	Cultura de organización
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,288**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	107	107
	Cultura de organización	Coeficiente de correlación	,288**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	107	107

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

Interpretación: Según la tabla 23, se determina que el nivel de relación entre el gobierno electrónico y la cultura organizacional, es de 0,288, por lo que se afirma que existe un nivel de correlación positiva baja, con p valor ,000 ($p < 0,005$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; si existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la cultura de la organización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados se llegó a comprobar el 62,6% de los participantes manifiestan, el gobierno electrónico se encuentra en un nivel medio y el 48,6% de los encuestados manifiestan que la digitalización documentaria se encuentra en el nivel medio. Basado en la aplicación de la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.818$) demuestra una correlación positiva alta, demostrando la existencia de una relación significativa entre el gobierno electrónico y la digitalización documentaria por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021. Hay una semejanza con la tesis Del Maestro (2020) cuyos resultados se muestran que un 56% de los encuestados opina que el gobierno es regular y el 67% de los encuestados dicen que está en proceso. Concluyó según Rho de Spearman ($r = 0.456$) una correlación positiva moderada, por lo cual existe una relación significativa entre gobierno electrónico y el desempeño laboral en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres, en consecuencia, se puede afirmar que su implementación ayuda al desarrollo de actividades que serían atendidas con mayor rapidez y otros trámites que también dejen de ser engorrosos para brindarles un mejor servicio a la población que va a realizar sus trámites dentro de esta comuna.

Existe una semejanza con la tesis de Ruiz, Molina y Carpio (2018) quien se arrió que el 67% de participantes manifiestan que, el sitio web de los gobiernos es regular y el 61% es eficiente en los cumplimientos de criterios. Se concluye que las Web no entregan datos de calidad, no hay espacios para dejar las quejas, por lo tanto, no se atienden las demandas de los usuarios.

En ese mismo sentido, se apoyó en la teoría de Rincón y Vergara (2017) quienes precian que el gobierno electrónico es el uso de la tecnología de información y comunicación, en cuanto a los recursos tecnológicos para implementar los servicios públicos de una manera eficaz, que se es un apoyo para mejorar el rendimiento en una institución que facilita el acceso al gobierno electrónico. Involucra casos como personas y agencias del gobierno, así como empresarios y otras agencias. Además, Fernández (2021) quien manifestó que el gobierno electrónico se refiere a los recursos tecnológicos que ayuda a los trabajadores y los usuarios para facilitar el trabajo y mejorar los servicios. De esta manera aumenta la eficacia de la gestión e incremento el rendimiento dentro de una institución. Es así que se basó a la teoría de Lampreabe (2008) quien manifestó que, toda aplicación de fotoeléctricas o

escáner, mediante el uso de ciertas técnicas se logran convertirlos en documentos consignando en papel. También, se puntualiza que este tipo de documento, es muy importante porque ayuda a mejorar que se puede digitalizar con la utilización de ese equipo, e para ello es necesario la presencia de un scanner, con el que se puede digitalizar, diferentes entidades para realizar diferentes actividades.

En referencia a la hipótesis específica 1, En la conclusión, de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.748$) presenta una correlación positiva alta, demostrando que existe relación entre el gobierno electrónico y el proceso digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao. Existe un parecido con la tesis de Quispe (2020) quien llegó según Rho de Spearman ($r = 0.654$) una correlación positiva moderada, por lo tanto, existe relación entre las variables mencionadas. Además, se enmarca dentro de los rango regular y excelente; también se puede manifestar que este tipo de gobierno traería varios aspectos positivos dentro de la comuna, ya que muchos de los tramites se podrían atender al momento, de esa manera los usuarios no se verían incomodos ya que no tendrían que esperar mucho tiempo para ser atendidos. Se apoyó a la teoría de Meléndez y Vázquez (2017) quien manifestó que una administración que cumple con todas sus funciones demuestra de ser efectiva, eficaz transparente en todos los recursos de gobierno electrónico, para todas las personas de que se encuentra dentro del jurisdicción. Además, es muy importante la comunicación, interactuar entre diferentes personas con el gobernante. Las TIC permiten realizar intercambios de comunicación vía electrónica, valorizando intercambio de ideas, produciendo y mejorando la intercomunicación entre gobierno y ciudadanía, y determinando las diferentes gestiones de información.

En referencia en la hipótesis específica 2, llega a concluir según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.830$) presenta una correlación positiva alta, demostrando que existe relación entre el gobierno electrónico y la normativa legal por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao. Hay una coincidencia con la tesis de Serpa (2020) quien se arribó que, en base a los resultados, mediante la estadística descriptiva se detalló que, el gobierno electrónico se ubica en el nivel bueno representando el 75,0% de acuerdo a la opinión de los encuestados. De la misma manera los procedimientos administrativos se ubican en el nivel bueno con el 75,0% de opinión. En ese mismo

orden, los resultados inferenciales donde la prueba de ajuste de la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 31,462; gl = 2. Conduciendo a concluir que, los procesos administrativos dependen del gobierno electrónico. De la misma manera, hay una similitud con la tesis de Zambrano, Vélez y Vélez (2019) quien se arribó que el 58% de los encuestados presentan un nivel regular y la implementación es buena. Concluyó que el uso correcto de las plataformas cumpliendo con lo establecido por el marco de las normas denominados GAD, el ranking mostro que las comunas de El Chachi y Portoviejo, son los que cumplen con los planteamientos que se solicitan como una buena gestión. También, corroboró con su tesis de Gutiérrez y Uchuari (2020) cuyos resultados fueron que el sistema informático al 49% de los encuestados semana que es deficiente y el 74% de los participantes muestran que la automatización de tareas es mala. Además, esta tecnología muestra ventajas de administración y disposición de la información ente tiempo real, el cual hace que las personas que usan estos sistemas, puedan recurrir a estas plataformas con la intención de mejorar los tiempos que se emplean en los tramites de sus documentos.

En referencia a la hipótesis específica 3, se llegó a la conclusión según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.665$) indicando una correlación positiva moderada, demostrando que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y el soporte técnico de digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao. Hay una coincidencia con la tesis de Morillo (2020) quien obtuvo que el 30.8% sostienen que la aplicación de este tipo de gobierno es mala, el 50% regular, y el 19.2% bueno. Estos resultados se dan debido a que algunos de los colaboradores que trabajan en el sector no cuentan con las capacitaciones para el manejo adecuado de este tipo de administración, por ello algunos usuarios se han visto molestos por la demora que este desconocimiento del manejo de las tecnologías ha traído a sus procesos de atención y es por ello que manifiestan que es malo. También, hay una semejanza con la tesis de Herrera (2017) concluyó que esta relación se ha visto determinada por un valor de $r = 0.805$ con lo cual se puede afirmar que los documentos que se manejan en esta instancia del gobierno pueden estar más seguros de manera digitalizada. Además, se apoyó a la teoría de Macas y Poveda (2019) quien señaló que, innovar es utilizar nuevos métodos y modelos de gobierno, que van estar orientados a mejorar las condiciones

de las personas quienes hagan uso, y como consecuencia le va prestar las facilidades, así como, la eficiencia, condiciones de precio barato, de fácil acceso, que será de gran apoyo al ciudadano. Estos servicios deben estar orientados hacer posible la inclusión de las personas de diferentes estratos sociales, incluyendo a los extranjeros y discapacitados. Por lo cual, se basó a la teoría de Tisnado (2020) quien expresó que, se busca en lo posible hacer un ahorro ya sea en tiempo, tratando de que los costos sean los más acertados y bajos, tanto en trabajo del hombre como los gastos en pales, o documentos que sean de interés de la institución.

Referente a hipótesis específica 4, llegó a los resultados, según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.288$) indicando una correlación positiva baja, asumiendo que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la cultura de la organización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao. Hay una similitud con la tesis de Soto (2019) quien muestra un valor de correlación con un $r = 0,785$ lo que demuestra que la digitalización de la data hace que los documentos que se manejen en esta entidad puedan estar más seguros y al alcance de todo el personal que lo requiera en su momento más adecuado. Por consiguiente, se consideró los hallazgos de Silva (2020) quien se arribó que el 55% de los encuestados dicen que la implementación del sistema digital es regular, si bien el tiempo de demora es mayor en el ingreso de los documentos en el sistema Cero Papel que en el SISDOC, el tiempo de tramitación es mucho menor, quedando establecido el tiempo que se demoró cada uno de los funcionarios en la revisión y visación de los documentos. También, Huayapa, Pato y Villalba (2017) quien se arribó que el 59% de los encuestados manifiestan que el proceso de implementación es regular. Asimismo, en relación a lo investigado se puede afirmar que gracias a la adopción de las TIC y las constantes capacitaciones hubo una implementación satisfactoria de GDE en los distintos Organismos Públicos.

Se apoyó a la teoría de Barros, Campera y Cabello (2016) manifestaron que, la transformación de los gobiernos, deben estar orientados a dar la oportunidad a toda la persona y los discapacitados a una inclusión social, de esa manera aumentando la posibilidad de tener un trabajo, desapareciendo ciertas limitaciones tales como el ámbito geográfico, muy por el contrario, la comunicación debe ser fluido, para ello todo las familias deben estar familiarizados con la tecnologías de

información, permitiendo de esta manera que todos tengan la oportunidad de estar comunicados en todo momento. Además, se apoyó a la teoría de Barnard (2011) quien manifestó que, en el momento de ejercer la digitalización, se debe incluir la firma en forma electrónica y el sello de tiempo, una vez que se capture la imagen, almacenar en un formato estándar, incorporando los datos descriptivos, técnicos y administrativos de la imagen del documento. Lo cual debe estar almacenado en su gestor documental, todo ello para poder uso en cualquier momento, todo ello sin más intervención humana que en el proceso de captura de la imagen.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo al objetivo general, se concluyó según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.818$) indica una correlación positiva alta, asumiendo que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.

Segunda: De acuerdo al objetivo específico 1, concluyó según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.748$) indica una correlación positiva alta, asumiendo que existe relación entre el gobierno electrónico y el proceso digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao.

Tercera: De acuerdo al objetivo específico 2, concluyó según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.830$) indica una correlación positiva alta, asumiendo que existe relación entre el gobierno electrónico y la normativa legal por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao

Cuarta: De acuerdo al objetivo específico 3, concluyó según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.665$) indica una correlación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y el soporte técnico de digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao

Quinta: De acuerdo al objetivo específico 4, concluyó según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.288$) indica una correlación positiva baja, asumiendo que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la cultura de la organización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al jefe de la municipalidad, realizar capacitaciones para el personal encargada de la digitalización de documentos, con la finalidad de que se vuelvan más operativos, de tal manera que la gestión sea más rápida y eficiente, de tal manera que se deude hacer el efecto multiplicador al resto del personal de la institución, de esa manera se logre elevar el nivel.

Segunda: Se realizó la recomendación al personal encargadas de ejecutar la digitalización de documentos, aportar toda la experiencia aprendida durante el ejercicio de las funciones, de la misma manera, ser las personas que enseñen a los demás a fin de convertir más eficiente la administración.

Tercera: Se recomienda a las diferentes áreas de la municipalidad, las normas elaboradas digitalmente, especialmente los de capacitación deben permanecer y fáciles dar uso a fin de que cualquiera de las personas que deseen hacer uso lo hagan en casos necesarios.

Cuarta: A Secretaría General de la municipalidad, se recomienda tener en cuenta que, se deben captar personal que tengan capacitación en informática, especialmente en el manejo de digitalización de documentos, para garantizar la continuidad de la administración en forma fluida.

Quinta: A la secretaria general de la municipalidad, que por bienestar de la institución incrementar el nivel de cultura organizacional, con la finalidad de mantener el clima institucional, para que todo el personal realice trabajos dentro de la tranquilidad.

REFERENCIAS

- Albarracín, J., Álvarez, L., Ponce Ruiz, D., Gavilanes, L. y Hernández, M. (2019). Sistema Informático de gestión curricular: una herramienta del docente en la Universidad Uniandes-Quevedo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación (3 ed.)*. Bogotá D.C.: Pearson Educación.
- Bolívar, A. (2017). *El mejoramiento de la escuela: líneas actuales de investigación* (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Granada).
- Buendía, S. y Lozano, I. (2020). Desburocratización de la consulta. *FMC-Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 27(4), 194-199.
- Calderón, E. A., Rodríguez, Y. S., Anlas, C. A. S., & Pérez, L. B. (2018, February). Observatorios tecnológicos y accesibilidad web. In *XV Congreso Internacional de Información Info'2018*.
- Coba, F. (2020). Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua. *Revista Oficial del Poder Judicial. Órgano de Investigación de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú*, 11(13), 439-458.
- Clusella, P. Martelli, E. Martello, M. (2019). Un gobierno inteligente. El cambio de la administración pública de la Nación de Argentina 2016-2019. Recuperado de <https://www.boletinoficial.gob.ar/#!estatica/producto>.
- Cruz, C. (2019). Entendiendo la interdisciplinariedad como factor clave en la enseñanza y práctica del Gobierno Electrónico. *Estudios políticos (México)*, (46), 125-149.
- Cruz, R. (2018). Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica. *eCiencias de la Información*, volumen 8, número 1. ISSN: 1649-4142. Universidad de Costa Rica. DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>.
- Cruz, R. (2020). El gobierno electrónico, nuevos desafíos culturales en Oaxaca. *Analéctica*, 6(39), 49-55.

- Del Maestro, M. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres. 2020* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Fernández, I. (2018). La desburocratización como meta de cambio para la Administración Pública en América Latina. El caso de Cuba. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 10(17), 169-186.
- Fuster, F. (1999). Archivística, archivo documento de archivo. Necesidad de clarificar conceptos. *Anales de documentación*, 2, 103-120.
- Franco, J. y Cruz, C. (2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (30), 25-54.
- García, L. (2019). *Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- González, B., Carbajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097.
- Gonzales, L. (2010). Ventajas y desventajas del gobierno electrónico. Recuperado. <http://informaticajuridicaurbe2010.blogspot.com/2010/05/ventajas-del-gobiernoelectronico.html>.
- Gutiérrez, N. y Uchuari, J. (2020). Gestión documental del proceso de digitalización en la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad Manta. *Revista Científica de Informática ENCRIPITAR-ISSN: 2737-6389.*, 3(6), 14-23.
- Grandez, I. y Flores, A. (2018). Brecha de implementación del e-gobierno en el hospital regional de Moquegua. *Revista Médica Basadrina*, 12(1), 35-41.
- Crespo, J., Gómez, L. y Arias, J. (2019). El “gemelo digital”: proceso de digitalización desde el punto de vista de una sociedad de clasificación. *CIDIN*.
- Florez, R. (2020). Implementación del modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa ENTER SAC.
- Hernández, I. (2020). Inteligencia Artificial aplicada a la Justicia. *Derecho y Realidad*.

- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación, México: Mac Graw Hill: Interamericana.
- Hernández, R y Mendoza. C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México. Edición McGraw-Hill Educación.
- Herrera, E. (2017). Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República-Lima 2016.
- Huayapa, Y., Pato, R. y Villalba, N. (2017). *Digitalización del sector público: gestión documental electrónica para la desburocratización* (Doctoral dissertation, Universidad Argentina de la Empresa).
- Izaguirre, E. (2017). Gobierno electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana. *INNOVA Research Journal*, 2(8), 141-154.
- Lampreabe, B. (2008). Metodología de Digitalización de Documentos. España: EJIE S.A.
- López, B & Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia "Mejor Atención al Ciudadano". MAC. *InnovaG.*, 13-20. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>.
- Lozano, E. (2017). Los Portales Web y el Gobierno Electrónico en algunos municipios del Estado de Veracruz. *Interconectando Saberes*, (3), 15-24.
- Macas, R. y Poveda, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de investigación*, 3(26), 28-39. <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/457>.
- Matute, J., Gómez, L., Ruiz, D., Garófalo, L. y Hernández, M. (2019). Computer System of curricular management to improve the teaching activity at Universidad UNIANDES-Quevedo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*, 6(Special).
- Martínez, E. (2021). Gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.
- Martínez, J. y Gras, E., (2020) Atención domiciliaria y COVID-19. Antes, durante y después del estado de alarma, 15-05-2020, España.
- Massal, J y German, C. (2010). Gobierno electrónico. ¿estado, ciudadanía y democracia en internet? Universidad Nacional de Colombia. Revista de

- Análisis Política Vol. 23 (68), pp. 3-25. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47052010000100001.
- Medina, O., Groppo, M. y Marciszack, M. (2020). Propuesta de Modelado Conceptual para definir, catalogar y seleccionar Patrones de Gobierno Electrónico. *AJEA*, (5).
- Meléndez, C. y Vázquez, A. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *Revista Opera*, (21), 55-77. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/5129>
- Mejía, P. y Carmona, A. (2018). Gobierno electrónico, accesibilidad y uso de la plataforma ciudadano digital en sinaloa. 1. *Afectación biopsicosocial en la salud de los adultos mayores en México. María del Carmen Flores*, 27.
- Molina, P. (2018). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*, 30 (2) 1-34. Recuperado de <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacionadministrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>.
- Monreal, J. (2018). Arconts digitals i artistes recol·lectors. Poètiques d'arxiu a l'entorn de les humanitats digitals. *Artnodes: revista d'art, ciència i tecnologia*, (23).
- Morillo, W. (2020). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaral 2020* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Páez, A. (2018). Gobierno electrónico: Las Tecnologías de Información y Comunicación transformando la gestión pública. *Quórum Académico*, vol. 12, núm. 2. Universidad del Zulia, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1990/199043103001/html/index.htm>
- Pardo, J. (2021). De la simplificación administrativa a la contractualización. *DPCE Online*, 47(2).
- Quispe, O. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima – Perú.

- Ramírez, R. (2018). El gobierno electrónico. Universidad Estatal El Milagro. Recuperado de <http://201.159.222.58/ojs/index.php/cienciaunemi/article/viewFile/442/348>
- Rincón, E y Vergara, c. (2017). Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. DOI: dx.doi.org/10.12804/tj9789587388275 Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+\(2017\).+Administraci%C3%B3n+P%C3%BAblica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Rinc%C3%B3n%2C%20E.%20y%20Vergara%2C%20C.%20\(2017\).%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20electr%C3%B3nica%20%2B%20pdf&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+(2017).+Administraci%C3%B3n+P%C3%BAblica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Rinc%C3%B3n%2C%20E.%20y%20Vergara%2C%20C.%20(2017).%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20electr%C3%B3nica%20%2B%20pdf&f=true)
- Ripalda, J. (2019). El gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, política y valores. Recuperado de <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>.
- Ríos, M. C., & Pérez, C. R. (2020). Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías. *Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8).
- Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance*, 9(22), 95-125.
- Ruiz, A., Molina, P. y Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura*, 15(1), 39-53.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta. ed.). Perú: Business Support Aneth S.R.L.

- Serpa, W. (2020). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso-Carabayllo, 2019* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Silva, C. (2020). *Implementar la digitalización de la gestión documental, aportando eficiencia y eficacia a los procesos en el Gabinete de la Subsecretaría de Salud Pública, del Ministerio de Salud, 2019* (Doctoral dissertation).
- Soto, M. (2019). Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Secretaría General de un Centro Superior Universitario, Lima Norte 2019.
- Tisnado, W. (2020). Administración documentaria y el fondo documental en la municipalidad distrital de Asillo–Azángaro. *Revista Científica Investigación Andina*, 19(2).
- Vásquez, J. (2017). *La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa-Lima-2016* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Velásquez, K. (2016). Uso del gobierno electrónico en el gobierno abierto y viceversa. *Revista Contaduría pública*. ISSN 2594-1976. Recuperado de <http://contaduriapublica.org.mx/2016/12/01/uso-del-gobierno-electronico-en-elgobierno-abierto-y-viceversa/>
- Valenzuela, L., Collantes, Z., & Durand, E. (2020). Sobre la gobernanza digital, política digital y educación. *Revista Eleuthera*, 22(2), 88-103.
- Voutssas M., J., & Barnard Amozorrutia, A. (2014). *Glosario de Preservación Archivística Digital 4.0* (Primera ed.). Mayo, México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM.
- Witarsyah, D; Sjafrizal, T; Farhan, M. and Aizi. (2017). The Critical Factors Affecting E-Government Adoption in Indonesia: A Conceptual Framework. *International Journal on Advanced Science Engineering Information Technology*. Vol.7 (2017) No. 1. ISSN: 2088-5334.
- Zambrano, C., Vélez, X. y Vélez, Y. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 5(3), 355-374.
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2017). El gobierno electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia								
Título: Gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao - Callao, 2021.								
Autor:								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el proceso digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la normativa legal por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021?</p> <p>(c) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el soporte técnico de digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación entre el gobierno electrónico y el proceso digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.</p> <p>Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la normativa legal por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.</p> <p>Establecer la relación entre el gobierno electrónico y el soporte técnico de digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el gobierno electrónico y la digitalización documentaría por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre el gobierno electrónico y el proceso digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.</p> <p>Existe relación entre el gobierno electrónico y la normativa legal por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.</p> <p>Existe relación entre el gobierno electrónico y el soporte técnico de digitalización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.</p> <p>Existe relación entre el gobierno electrónico y la</p>	Variable 1: Gobierno electrónico			<p>Escala: Ordinal</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p> <p>Bajo 2 - 45 Medio 46 - 72 Alto 73 - 100</p>		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición	Niveles y rangos
			Servicio externo de información	Servicio al usuario	1, 2		Escala: Ordinal	Bajo 2 - 45 Medio 46 - 72 Alto 73 - 100
				Interacción al usuario	3			
			Servicio interna de información	Uso de canales de información y comunicación.	4, 5			
				Impacto en la información.	6, 7			
				Nivel de adaptación	8			
			Intercambio relacional de información	Mejoras tecnológicas	9, 10			
				Facilidad para intercambiar información	11, 12			
				Mejoras en el proceso de información	13			
				Mejoras en el servicio.	14			
			Promoción de imagen	Transparencia.	15			
				Acceso adecuado para los ciudadanos	16, 17			
				Cambio formato de imagen	18, 19, 20			
			Variable 2: Digitalización documentaria				Escala: Ordinal	Bajo 2 - 45 Medio 46 - 72 Alto 73 - 100
Dimensiones	Indicadores	Ítems						
Proceso de digitalización	Documentos recibidos	1, 2						
	Cantidad de imágenes generada	3						
	Documentos digitalizados	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10						
			Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)					

<p>2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la cultura de la organización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021?</p>	<p>Establecer la relación entre el gobierno electrónico y la cultura de la organización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao, 2021.</p>	<p>cultura de la organización por los trabajadores en una Municipalidad Provincial del Callao.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="992 292 1238 387">Normativa legal</td> <td data-bbox="1261 292 1507 339">Normas legales cumplidas</td> <td data-bbox="1529 292 1619 316">11</td> </tr> <tr> <td data-bbox="992 339 1238 387"></td> <td data-bbox="1261 339 1507 387">Normas técnicas cumplidas</td> <td data-bbox="1529 339 1619 363">12, 13</td> </tr> <tr> <td data-bbox="992 387 1238 467">Soporte técnico de digitalización</td> <td data-bbox="1261 387 1507 435">Equipo de Hardware requeridos</td> <td data-bbox="1529 387 1619 435">14, 15, 16</td> </tr> <tr> <td data-bbox="992 435 1238 467"></td> <td data-bbox="1261 435 1507 467">Licencia de Software</td> <td data-bbox="1529 435 1619 459">17</td> </tr> <tr> <td data-bbox="992 467 1238 515">Cultura de organización</td> <td data-bbox="1261 467 1507 515">Usuarios capacitados en digitalización</td> <td data-bbox="1529 467 1619 515">18, 19, 20</td> </tr> </table>	Normativa legal	Normas legales cumplidas	11		Normas técnicas cumplidas	12, 13	Soporte técnico de digitalización	Equipo de Hardware requeridos	14, 15, 16		Licencia de Software	17	Cultura de organización	Usuarios capacitados en digitalización	18, 19, 20				
Normativa legal	Normas legales cumplidas	11																				
	Normas técnicas cumplidas	12, 13																				
Soporte técnico de digitalización	Equipo de Hardware requeridos	14, 15, 16																				
	Licencia de Software	17																				
Cultura de organización	Usuarios capacitados en digitalización	18, 19, 20																				
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar																		
<p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte y transversal –</p> <p>Método: Hipotético – deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población censal: conformada por un 107 trabajadores de una institución Penitenciaria de Lima, 2021</p>	<p>Variable 1: Gobierno electrónico</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Rincón y Vergara (2017),</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Individual</p> <p>Ámbito de Aplicación: A los trabajadores de una Municipalidad provincial del Callao .</p>	<p>Variable 2: Digitalización documentaria</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Lampreabe (2008)</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Individual</p> <p>Ámbito de Aplicación: A los trabajadores de una Municipalidad provincial del Callao.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis descriptivo simple</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación en tablas de frecuencia y figuras - Interpretación de los resultados - Conclusiones <p>INFERENCIAL:</p> <p>Contrastación de hipótesis: Mediante el estadístico Rho Spearman</p>																		

Anexo B. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gobierno electrónico

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Gobierno electrónico	Rincón y Vergara (2017), mencionan que las (TIC) se han convertido en una herramienta muy útil para el trabajo administrativo, por ello que en las gestiones se han ido implementando para lograr un mejor servicio hacia los usuarios.	Está constituida por cuatro dimensiones como: dimensión externa que cuenta cuatro indicadores (5 ítems), dimensión interna de tres indicadores (5 ítems), dimensión relacional de cuatro indicadores (5 ítems) y dimensión promoción de dos indicadores (20 ítems) medida por un cuestionario conformado por 20 preguntas, mediante escala ordinal.	Servicio externo de información	Servicio al usuario	1, 2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 2 - 45 Medio 46 - 72 Alto 73 - 100
				Interacción al usuario	3		
				Uso de canales de información y comunicación.	4, 5		
			Servicio interno de información	Impacto en la información.	6, 7		
				Nivel de adaptación	8		
				Mejoras tecnológicas	9, 10		
			Intercambio relacional de información	Facilidad para intercambiar información	11, 12		
				Mejoras en el proceso de información	13		
				Mejoras en el servicio.	14		
				Transparencia.	15		
			Promoción de imagen	Acceso adecuado para los ciudadanos	16, 17		
				Cambio formato de imagen	18, 19, 20		

Tabla 2

Operacionalización de la variable digitalización documentaria

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Digitalización documentaria	Lampreabe (2008) definió como una manera de cambio de datos en físico en virtuales usando el escaner, o también se le conoce como archivos digitales, los que pueden formar parte de este sería los planos, declaraciones contratos expedientes u otros los cuales pueden estar encuadernados, folios u otros.	La definición operacional de esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones, ocho indicadores la cual es medida por un cuestionario conformado por 20 preguntas medida mediante escala ordinal.	Proceso de digitalización	Documentos recibidos	1, 2	Escala ordinal 5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Bajo 2 - 45 Medio 46 - 72 Alto 73 - 100
				Cantidad de imágenes generada	3		
				Documentos digitalizados	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10		
			Normativa legal	Normas legales cumplidas	11		
				Normas técnicas cumplidas	12, 13		
			Soporte técnico de digitalización	Equipo de Hardware requeridos	14, 15, 16		
				Licencia de Software	17		
Cultura de organización	Usuarios capacitados en digitalización	18, 19, 20					

Anexo C. Niveles de la confiabilidad

Tabla 24

Niveles de confiabilidad.

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Hogan (2004) preciso la escala de valoración para determinar la confiabilidad.

Anexo D. Base de dato de la prueba piloto de la variable gobierno electrónico

	Gobierno electrónico																			
	Servicio externo de información					Servicio interna de información intercambio relacional de informac										Promoción de imagen				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3
2	3	2	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
3	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	2	4	2	3	3
4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5		4	5	5
5	1	3	2	1	1	2	2	5	2	3	3	2	1	2	2	4	3	3	3	1
6	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	1	4	4	4	4	5	4	3	4
7	3	4	3	3	5	3	4	3	1	3	1	2	2	4	3	3	3	3	5	2
8	3	3	2	3	2	2	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	5	2	3	2
9	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	2	2	2	2	4	2	5	4	3	5	2	2	2	4	4	3	2
11	5	5	3	3	2	5	5	5	4	3	1	2	1	2	3	5	3	4	4	3
12	5	4	2	2	4	3	3	4	2	3	1	1	3	3	4	3	2	4	3	2
13	2	2	2	2	2	1	2	4	2	4	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2
14	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	3	3
17	4	5	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3
18	3	2	2	3	4	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3
19	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
20	3	3	2	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	3

Resultado de la confiabilidad de la variable gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	60,8333	207,206	,433	,940
VAR00002	60,7778	208,654	,407	,940
VAR00003	61,3333	197,882	,892	,933
VAR00004	61,3333	202,824	,693	,936
VAR00005	61,2778	200,565	,569	,938
VAR00006	61,0556	190,056	,795	,933
VAR00007	61,0556	198,056	,747	,935
VAR00008	60,1667	204,618	,552	,938
VAR00009	61,1111	199,163	,726	,935
VAR00010	60,7778	210,183	,493	,939
VAR00011	61,5000	194,853	,657	,936
VAR00012	61,5000	197,324	,729	,935
VAR00013	61,0000	201,765	,482	,940
VAR00014	60,7778	201,242	,629	,937
VAR00015	60,7778	203,948	,710	,936
VAR00016	60,8333	197,912	,709	,935
VAR00017	60,3889	203,781	,531	,938
VAR00018	60,7222	202,330	,714	,935
VAR00019	60,7222	197,507	,753	,934
VAR00020	61,2222	198,418	,752	,934

Base de dato de la prueba piloto de la variable digitalización documentaria

	Digitalización documentaria																			
	Proceso de digitalización										Normativa legal			aporte técnico de digitalizacultura de organizaci						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
2	3	4	3	3	5	3	2	4	4	4	5	4	5	5	4	5	2	3	3	4
3	5	5	5	5	4	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	2	5	5	4	5
4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	2
5	5	5	3	3	5	1	3	2	1	1	2	2	5	3	2	1	4	3	3	5
6	1	1	2	1	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	1	4	2	2	1	3
7	3	3	2	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	1	2	2	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3
9	5	2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3
10	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	5	3	3	3	4
11	4	3	4	4	3	5	5	3	3	2	5	5	5	1	2	1	3	3	2	4
12	4	3	3	3	4	5	4	2	2	4	3	3	4	1	1	3	1	5	3	1
13	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	3	2	4	5
14	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	5	2	3	3	2	2	2	2
15	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
16	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5
17	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	1	3	3	1	1	1	3	4	3	4
19	4	4	2	4	4	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1
20	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3

Resultado de la confiabilidad de la variable digitalización documentaria

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	60,1053	108,544	,423	,840
VAR00002	60,5263	106,152	,488	,837
VAR00003	60,7368	108,094	,500	,838
VAR00004	60,4737	104,596	,624	,832
VAR00005	60,2632	106,094	,573	,835
VAR00006	60,4211	111,146	,272	,847
VAR00007	60,3158	106,117	,503	,837
VAR00008	60,9474	104,608	,706	,830
VAR00009	60,8947	109,766	,395	,842
VAR00010	60,8421	108,807	,317	,846
VAR00011	60,6316	99,246	,648	,829
VAR00012	60,6316	107,690	,432	,840
VAR00013	59,7895	108,398	,432	,840
VAR00014	61,1053	101,211	,573	,833
VAR00015	61,1053	101,211	,716	,827
VAR00016	60,5789	112,257	,158	,854
VAR00017	60,8421	111,251	,303	,845
VAR00018	60,5263	111,708	,295	,845
VAR00019	60,8421	112,585	,283	,845
VAR00020	60,4211	114,813	,082	,856

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: SERVICIO EXTERNA DE INFORMACIÓN								
1	El servicio que brinda la municipalidad cuenta con el uso de las TIC	X		X		X		
2	Los servicios de la municipalidad son más rápidos con el uso de las TIC	X		X		X		
3	Percibo que los usuarios están satisfechos con el servicio que brinda la municipalidad.	X		X		X		
4	El nivel de quejas ha disminuido con el gobierno electrónico en la municipalidad.	X		X		X		
5	En la municipalidad cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SERVICIO INTERNA DE INFORMACIÓN		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	El servicio que realiza la institución ha mejorado con el gobierno electrónico.	X		X		X		
7	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	X		X		X		
8	Se adecuan a los cambios que demanda el gobierno electrónico.	X		X		X		
9	En la municipalidad ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico.	X		X		X		
10	El sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras se realiza el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: INTERCAMBIO RELACIONAL DE INFORMACIÓN		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Compartes los recursos con otras áreas en la municipalidad.	X		X		X		
12	Compartes recursos e información con otras instituciones del Estado.	X		X		X		
13	Puedes realizar actividades de manera conjunta con otras áreas.	X		X		X		

14	Con el gobierno electrónico los usuarios pueden realizar trámites en línea.	X		X		X		
15	La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno electrónico.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: PROMOCION DE IMAGEN		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	Consideras que el sistema es amigable para el usuario.	X		X		X		
17	La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites en la municipalidad.	X		X		X		
18	El sistema electrónico amerita un cambio de paradigma para adecuarse al nuevo sistema.	X		X		X		
19	Te sientes satisfecho de hacer mejor tu trabajo con el nuevo sistema electrónico.	X		X		X		
20	En la municipalidad dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:CARDENAS CANALES DANIEL DNI:....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

San Juan de Lurigancho...30.de MAYO. del 2021


 MG. DANIEL CARDENAS CANALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: PROCESO DE DIGITALIZACIÓN								
1	Concuerda en que la entidad posea un cuadro de clasificación de documentos.	X		X		X		
2	Considera que cuentan con ambientes adecuados para la conservación de documentos físicos recibidos para su preparación previa a su digitalización.	X		X		X		
3	Considera que se tiene definido los formatos a utilizar para los diversos tipos de documentos.	X		X		X		
4	Considera que el documento digitalizado cuenta con la integridad y legibilidad suficiente.	X		X		X		
5	Considera que siempre se lleva una clasificación de los documentos originales de acuerdo con los problemas de digitalización que se presenten.	X		X		X		
6	Considera que el tiempo requerido para la digitalización de documentos es el adecuado.	X		X		X		
7	Considera que los documentos digitalizados poseen cualidades de durabilidad, inalterabilidad y fijeza superiores o al menos similares a los documentos originales.	X		X		X		
8	Considera que los documentos digitalizados se encuentran accesibles.	X		X		X		
9	Concuerda en que el acceso a la información conservada en discos ópticos supone que permanecerá legible, inteligible y recuperable.	X		X		X		
10	Considera adecuado los controles empleados para archivar los documentos digitalizados.	X		X		X		
DIMENSION 2: NORMATIVA LEGAL		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Concuerda en que la intervención del Fedatario Informático otorga valor legal al documento digitalizado permitiendo su conservación.	X		X		X		
12	Concuerda en que se cumple con la normativa que establece hacer una auditoría una vez al año.	X		X		X		
13	Considera que la organización cuenta con un programa de auditoría informática aplicable al sistema de digitalización.	X		X		X		
DIMENSION 3: SOPORTE TÉCNICO DE DIGITALIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	

14	Considera que se cuentan con los equipos de hardware adecuados para el trabajo de digitalización.	X		X		X		
15	Concuerda en que la arquitectura del sistema de digitalización permite mejorar los componentes del sistema sin degradar sus funciones y sin perder información.	X		X		X		
16	Considera que el soporte de almacenamiento (Disco Externo NAS) se conserva en condiciones ambientales adecuadas.	X		X		X		
17	Concuerda en que el sistema permite acceder a la información ya digitalizada y convertirla a la nueva versión, permitiendo la transferencia de la información sin que sufra ninguna modificación.	X		X		X		
DIMENSION 4: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Considera que el nivel de competencia del personal de la Línea de producción de microformas es el adecuado.	X		X		X		
19	Considera que la atención a los usuarios por parte del personal encargado de la digitalización es eficiente.	X			X	X		Reiterado.
20	Considera que se tiene la documentación técnica relacionada con la Seguridad de la información con todos los componentes del sistema de digitalización debidamente conservada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:CARDENAS CANALES DANIEL DNI: ...07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

San Juan de Lurigancho...30 de MAYO del 2021


 MG. DANIEL CARDENAS CANALES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EXTERNA							
1	Los servicios de la municipalidad son mejores con el uso de las TIC	X		X		X		
2	Los servicios de la municipalidad son más rápidos con el uso de las TIC	X		X		X		
3	Percibo que los usuarios están satisfechos con los servicios de la municipalidad.	X		X		X		
4	El nivel de quejas ha disminuido con el gobierno electrónico en la municipalidad.	X		X		X		
5	En la municipalidad cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi trabajo ha mejorado con el gobierno electrónico.	X		X		X		
7	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	X		X		X		
8	Me adecuó a los cambios que demanda el gobierno electrónico.	X		X		X		
9	En la municipalidad ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico.	X		X		X		
10	El sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras estoy trabajando.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: RELACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Comparto recursos con otras áreas de la municipalidad.	X		X		X		
12	Comparto recursos e información con otras instituciones del Estado.	X		X		X		
13	Puedo realizar actividades de manera conjunta con otras áreas.	X		X		X		
14	Con el gobierno electrónico los usuarios pueden realizar trámites en línea.	X		X		X		
15	La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno electrónico.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PROMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	

16	Considero que el sistema es amigable para el usuario.	X				X
17	La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites en la municipalidad.	X				X
18	El sistema electrónico amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema.	X				X
19	Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con el nuevo sistema electrónico.	X				X
20	En la municipalidad dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario.	X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: JANAMPA ACUÑA NERIO DNI: 28270171

Lima, JUNIO del 2020

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

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

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


 Firma del Experto Informante.

ERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DIGITALIZACIÓN DOCUMENTARIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: PROCESO							
1	Concuerda en que la entidad posea un cuadro de clasificación de documentos.	X		X		X		
2	Considera que cuentan con ambientes adecuados para la conservación de documentos físicos recibidos para su preparación previa a su digitalización.	X		X		X		
3	Considera que se tiene definido los formatos a utilizar para los diversos tipos de documentos.	X		X		X		
4	Considera que el documento digitalizado cuenta con la integridad y legibilidad suficiente.	X		X		X		
5	Considera que siempre se lleva una Clasificación de los documentos originales de acuerdo con los problemas de digitalización que se presenten.	X		X		X		
6	Considera que el tiempo requerido para la digitalización de documentos es el adecuado.	X		X		X		
7	Considera que los documentos digitalizados poseen cualidades de durabilidad, inalterabilidad y fiereza superiores o al menos similares a los documentos originales.	X		X		X		
8	Considera que los documentos digitalizados se encuentran accesibles.	X		X		X		
9	Concuerda en que el acceso a la información conservada en discos ópticos supone que permanecerá legible, inteligible y recuperable.	X		X		X		
10	Considera adecuado los controles empleados para archivar los documentos digitalizados.	X		X		X		
	DIMENSION 2: NORMATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
	Concuerda en que la intervención del Fedatario Informático otorga valor legal al documento digitalizado permitiendo su conservación.	X		X		X		
11								
12	Concuerda en que se cumple con la normativa que establece hacer una auditoría una vez al año.	X		X		X		
13	Considera que la organización cuenta con un programa de auditoría informática aplicable al sistema de digitalización.	X		X		X		
	DIMENSION 3: SOPORTE TÉCNICO	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera que se cuentan con los equipos de hardware	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SERVICIO EXTERNA DE INFORMACION								
1	El servicio que brinda la municipalidad cuenta con el uso de las TIC	X		X		X		
2	Los servicios de la municipalidad son más rápidos con el uso de las TIC	X		X		X		
3	Percibo que los usuarios están satisfechos con el servicio que brinda la municipalidad.	X		X		X		
4	El nivel de quejas ha disminuido con el gobierno electrónico en la municipalidad.	X		X		X		
5	En la municipalidad cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SERVICIO INTERNA DE INFORMACION								
6	El servicio que realiza la institución ha mejorado con el gobierno electrónico.	X	No	X	No	X	No	
7	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	X		X		X		
8	Se adecuan a los cambios que demanda el gobierno electrónico.	X		X		X		
9	En la municipalidad ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico.	X		X		X		
10	El sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras se realiza el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: INTERCAMBIO RELACIONAL DE INFORMACION								
11	Compartes los recursos con otras áreas en la municipalidad.	X		X		X		
12	Compartes recursos e información con otras instituciones del Estado.	X		X		X		
13	Puedes realizar actividades de manera conjunta con otras áreas.	X		X		X		
14	Con el gobierno electrónico los usuarios pueden realizar trámites en línea.	X		X		X		

15	La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno electrónico.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: PROMOCION DE IMAGEN								
16	Consideras que el sistema es amigable para el usuario.	X		X		X		
17	La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites en la municipalidad.	X		X		X		
18	El sistema electrónico amerita un cambio de paradigma para adecuarse al nuevo sistema.	X		X		X		
19	Te sientes satisfecho de hacer mejor tu trabajo con el nuevo sistema electrónico.	X		X		X		
20	En la municipalidad dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario.	X		X		X		

HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FARFÁN PIMENTEL JOHNNY FÉLIX DNI: 06269132

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

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

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



ESCUELA DE POSTGRADO
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: PROCESO DE DIGITALIZACIÓN								
1	Concuerda en que la entidad posea un cuadro de clasificación de documentos.	X		X		X		
2	Considera que cuentan con ambientes adecuados para la conservación de documentos físicos recibidos para su preparación previa a su digitalización.	X		X		X		
3	Considera que se tiene definido los formatos a utilizar para los diversos tipos de documentos.	X		X		X		
4	Considera que el documento digitalizado cuenta con la integridad y legibilidad suficiente.	X		X		X		
5	Considera que siempre se lleva una clasificación de los documentos originales de acuerdo con los problemas de digitalización que se presenten.	X		X		X		
6	Considera que el tiempo requerido para la digitalización de documentos es el adecuado.	X		X		X		
7	Considera que los documentos digitalizados poseen cualidades de durabilidad, inalterabilidad y fijeza superiores o al menos similares a los documentos originales.	X		X		X		
8	Considera que los documentos digitalizados se encuentran accesibles.	X		X		X		
9	Concuerda en que el acceso a la información conservada en discos ópticos supone que permanecerá legible, inteligible y recuperable.	X		X		X		
10	Considera adecuado los controles empleados para archivar los documentos digitalizados.	X		X		X		
DIMENSION 2: NORMATIVA LEGAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Concuerda en que la intervención del Fedatario Informático otorga valor legal al documento digitalizado permitiendo su conservación.	X		X		X		
12	Concuerda en que se cumple con la normativa que establece hacer una auditoría una vez al año.	X		X		X		
13	Considera que la organización cuenta con un programa de auditoría informática aplicable al sistema de digitalización.	X		X		X		
DIMENSION 3: SOPORTE TÉCNICO DE DIGITALIZACIÓN								
		Si	No	Si	No	Si	No	

14	Considera que se cuentan con los equipos de hardware adecuados para el trabajo de digitalización.	X		X		X		
15	Concuerda en que la arquitectura del sistema de digitalización permite mejorar los componentes del sistema sin degradar sus funciones y sin perder información.	X		X		X		
16	Considera que el soporte de almacenamiento (Disco Externo NAS) se conserva en condiciones ambientales adecuadas.	X		X		X		
17	Concuerda en que el sistema permite acceder a la información ya digitalizada y convertirla a la nueva versión, permitiendo la transferencia de la información sin que sufra ninguna modificación.	X		X		X		
DIMENSION 4: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN								
		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Considera que el nivel de competencia del personal de la Línea de producción de microformas es el adecuado.	X		X		X		
19	Considera que la atención a los usuarios por parte del personal encargado de la digitalización es eficiente.	X		X		X		
20	Considera que se tiene la documentación técnica relacionada con la Seguridad de la información con todos los componentes del sistema de digitalización debidamente conservada.	X		X		X		

HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FARFÁN PIMENTEL JOHNNY FÉLIX

Lima, 01 de julio del 2021

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Especialidad del validador:

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

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


 ESCUELA DE POSTGRADO
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

Firma del Experto Informante.

Anexo E. Base de dato de la muestra de estudio

Gobierno electrónico																									
Servicio externo de información					Servicio interna de información					ercambio relacional de informaci					Promoción de imagen										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60		
2	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	5	20	3	3	3	5	5	19	4	5	5	3	3	20	74
3	3	2	2	2	2	11	3	3	2	2	2	12	2	3	2	1	3	11	3	3	3	2	3	14	48
4	5	3	3	1	1	13	2	1	2	3	1	9	5	4	2	3	5	19	3	5	3	3	2	16	57
5	3	4	4	3	4	18	5	3	3	4	3	18	3	4	5	5	4	21	4	2	3	5	4	18	75
6	4	5	2	2	2	15	3	3	3	4	2	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	62
7	2	2	3	3	4	14	4	5	4	3	4	20	2	1	4	4	5	16	5	4	3	4	3	19	69
8	3	3	1	5	1	13	4	5	4	3	3	19	5	3	3	5	4	20	4	5	5	4	3	21	73
9	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	4	4	5	4	3	20	5	4	4	5	4	22	74
10	3	3	3	3	3	15	3	3	2	4	3	15	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	58
11	4	5	3	3	3	18	4	4	3	1	2	14	2	3	3	5	3	16	3	4	4	4	4	19	67
12	2	2	1	1	3	9	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19	3	2	3	3	3	14	57
13	2	3	1	2	2	10	3	3	4	2	4	16	2	2	2	3	3	12	3	3	4	3	3	16	54
14	3	3	4	4	3	17	3	3	2	4	2	14	4	2	3	3	4	16	2	3	4	3	4	16	63
15	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	4	21	86
16	4	4	2	3	3	16	5	5	5	3	3	21	3	2	3	3	3	14	4	5	4	4	4	21	72
17	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	64
18	2	1	1	1	1	6	3	5	5	1	4	18	1	1	5	5	3	15	4	5	5	3	1	18	57
19	2	2	2	3	3	12	2	3	4	2	2	13	1	2	2	2	3	10	3	4	3	3	3	16	51
20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
21	3	4	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	5	3	5	3	20	74
22	3	2	4	4	4	17	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	88
23	3	3	2	2	2	12	4	2	4	3	3	16	3	3	2	4	3	15	2	4	2	3	3	14	57
24	5	5	3	3	3	19	4	4	4	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23	87
25	1	3	2	1	1	8	2	2	5	2	3	14	3	2	1	2	2	10	4	3	3	3	1	14	46
26	3	2	2	2	3	12	4	3	4	3	3	17	3	1	4	4	4	16	4	5	4	3	4	20	65
27	3	4	3	3	5	18	3	4	3	1	3	14	1	2	2	4	3	12	3	3	3	5	2	16	60
28	3	3	2	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	3	4	2	4	15	3	5	2	3	2	15	59
29	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81
30	3	3	3	2	2	13	2	2	4	2	5	15	4	3	5	2	2	16	2	4	4	3	2	15	59

31	5	5	3	3	2	18	5	5	5	4	3	22	1	2	1	2	3	9	5	3	4	4	3	19	68
32	5	4	2	2	4	17	3	3	4	2	3	15	1	1	3	3	4	12	3	2	4	3	2	14	58
33	2	2	2	2	2	10	1	2	4	2	4	13	2	2	4	3	2	13	2	4	3	2	2	13	49
34	3	3	3	4	3	16	3	4	5	3	3	18	2	3	3	4	4	16	4	4	4	4	3	19	69
35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
36	3	4	3	3	3	16	4	3	4	3	3	17	3	3	3	5	4	18	3	4	4	3	3	17	68
37	4	5	3	4	4	20	4	4	4	3	2	17	3	3	4	3	4	17	4	5	3	4	3	19	73
38	3	2	2	3	4	14	1	3	3	3	3	13	1	1	1	3	3	9	3	1	3	3	3	13	49
39	5	4	3	3	2	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	3	16	64
40	3	3	2	3	1	12	1	1	1	3	2	8	1	2	3	2	3	11	1	3	2	1	3	10	41
41	5	4	3	3	3	18	3	4	4	2	3	16	3	3	2	4	3	15	4	3	3	4	2	16	65
42	5	5	5	3	5	23	5	5	4	3	2	19	3	3	3	3	3	15	3	4	2	3	5	17	74
43	4	4	3	1	3	15	4	5	3	4	3	19	1	1	2	4	4	12	5	4	3	4	5	21	67
44	4	5	4	5	3	21	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	5	23	4	5	3	4	3	19	86
45	4	5	4	4	1	18	4	4	5	4	4	21	1	4	4	4	5	18	5	4	5	4	4	22	79
46	1	1	1	2	2	7	1	1	2	2	4	10	3	3	2	3	4	15	2	4	3	3	2	14	46
47	4	3	3	3	3	16	2	4	2	4	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	3	16	65
48	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	4	24	3	3	4	4	4	18	5	4	4	5	4	22	86
49	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	3	18	3	2	3	3	3	14	3	3	4	3	3	16	65
50	4	4	4	5	5	22	5	4	4	5	4	22	3	5	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22	89
51	2	2	2	3	3	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	56
52	5	4	1	2	2	14	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	19	67
53	3	3	2	3	3	14	4	4	2	2	3	15	4	3	4	3	2	16	3	3	3	3	3	15	60
54	3	1	1	2	2	9	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10	47
55	3	4	3	4	4	18	2	3	2	3	5	15	4	1	2	4	4	15	3	3	3	4	4	17	65
56	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78
57	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	66
58	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
59	3	3	3	5	4	18	5	5	4	5	4	23	3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	3	19	80
60	3	3	3	5	4	18	5	5	4	5	3	22	3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	3	19	79

61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81
62	3	2	2	3	2	12	1	4	5	3	2	15	4	1	2	3	4	14	5	1	2	3	4	15	56
63	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	2	16	3	3	4	4	5	19	4	5	4	4	3	20	74
64	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	4	23	3	3	4	4	5	19	5	5	4	5	4	23	87
65	3	3	3	2	2	13	3	1	1	1	3	9	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	53
66	3	3	5	3	3	17	5	3	5	1	3	17	3	5	5	4	4	21	4	5	4	5	3	21	76
67	3	3	3	2	3	14	3	3	4	3	4	17	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	3	16	64
68	5	4	4	4	3	20	4	5	5	4	3	21	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	5	24	87
69	3	3	2	2	3	13	4	4	4	3	2	17	4	2	3	4	5	18	3	4	4	5	3	19	67
70	4	3	3	4	3	17	2	4	4	4	3	17	3	4	3	3	2	15	4	3	4	3	3	17	66
71	3	3	2	2	3	13	3	4	4	4	5	20	4	3	4	4	4	19	4	5	5	5	5	24	76
72	4	5	2	4	4	19	4	3	4	4	4	19	5	5	4	2	3	19	3	4	4	5	4	20	77
73	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	98
74	5	4	2	3	4	18	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	4	19	69
75	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	20
76	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
77	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	4	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	42
78	3	3	4	3	3	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	15	68
79	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	3	17	64
80	2	2	1	2	2	9	2	2	4	4	3	15	1	1	1	2	1	6	3	1	1	2	1	8	38
81	3	3	2	3	3	14	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	4	17	65
82	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	39
83	3	2	2	1	2	10	2	2	3	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	42
84	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	3	13	3	2	4	4	4	17	4	4	4	5	3	20	64
85	2	3	1	2	3	11	3	4	4	4	3	18	3	4	3	3	3	16	2	2	3	4	2	13	58
86	3	3	3	3	3	15	3	3	4	1	2	13	3	3	4		2	12	3	3	3	3	3	15	55
87	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	3	19	2	3	2	4	4	15	4	4	4	5	4	21	72
88	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4		4	16	4	4	4	4	4	20	76
89	5	5	5	4	4	23	3	3	4	4	2	16	3	4	3	4	3	17	4	4	5	4	4	21	77
90	3		3	3	4	13	4	4	3	3	4	18	4	4	1	3	3	15	3	2	4	4	4	17	63

91	3	4	2	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	60
92	3	3	2	2	2	12	1	3	4	2	2	12	2	2	3	4	3	14	3	2	3	3	3	14	52
93	3	3	3	2	4	15	3	3	4	3	3	16	2	2	4	4	3	15	3	3	3	3	3	15	61
94	3	2	2	2	1	10	1	2	2	1	5	11	1	1	1	1	1	5	1	1	3	2	1	8	34
95	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	3	3	4	4	18	77
96	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	5	4	3	18	3	3	3	3	3	15	65
97	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	61
98	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16	3	3	4	4	4	18	63
99	4	4	3	4	3	18	4	4	5	4	3	20	3	3	5	5	4	20	5	5	5	5	4	24	82
100	3	3	3	3	2	14	2	3	4	2	3	14	4	3	4	2	4	17	2	2	3	2	2	11	56
101	2	5	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16	3	3	4	5	3	18	3	4	4	4	3	18	69
102	3	5	3	3	2	16	3	3	4	4	3	17	4	3	3	4	4	18	3	4	5	4	2	18	69
103	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	62
104	4	3	4	3	4	18	3	4	4	1	3	15	1	1	1	3	3	9	4	5	4	5	4	22	64
105	5	4	2	3	2	16	5	4	5	3	4	21	3	3	3	5	4	18	4	5	4	5	5	23	78
106	3	3	2	1	2	11	1	4	3	2	3	13	1	1	3	2	2	9	3	3	4	3	2	15	48
107	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	3	18	2	2	4	4	4	16	5	5	5	5	4	24	77

		Digitalización documentaria																								
		Proceso de digitalización										Normativa legal			aporte técnico de digitalizac				altura de organizació							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	60
2		3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	4	10	65
3		2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	18	3	3	2	8	2	3	2	2	9	2	2	2	6	41
4		3	1	1	1	2	5	3	3	1	1	21	2	1	2	5	5	4	2	3	14	2	1	3	6	46
5		4	3	5	3	2	3	4	4	3	4	35	5	3	3	11	3	4	5	4	16	4	5	3	12	74
6		4	2	3	3	3	4	5	2	2	2	30	3	3	3	9	4	3	3	3	13	2	3	4	9	61
7		4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	29	4	5	4	13	2	1	4	3	10	4	3	3	10	62
8		5	3	3	4	4	3	3	1	5	1	32	4	5	4	13	5	3	3	5	16	3	3	4	10	71
9		4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	33	3	3	4	10	4	4	5	4	17	3	3	3	9	69
10		4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33	3	3	2	8	2	2	3	3	10	4	4	4	12	63
11		3	3	2	4	3	4	5	3	3	3	33	4	4	3	11	2	3	3	3	11	3	3	3	9	64
12		3	2	3	3	4	2	2	1	1	3	24	3	3	3	9	4	3	4	4	15	4	3	3	10	58
13		3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	23	3	3	4	10	2	2	2	4	10	3	3	2	8	51
14		4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	33	3	3	2	8	4	2	3	3	12	3	2	3	8	61
15		4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	36	5	4	5	14	5	4	4	4	17	4	3	4	11	78
16		4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	38	5	5	5	15	3	2	3	4	12	5	4	4	13	78
17		4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	34	4	4	3	11	3	4	3	4	14	4	3	4	11	70
18		4	3	3	4	3	2	1	1	1	1	23	3	5	5	13	1	1	5	3	10	3	3	3	9	55
19		1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	21	2	3	4	9	1	2	2	2	7	2	1	1	4	41
20		3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	63
21		3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32	4	3	4	11	4	4	4	3	15	3	3	3	9	67
22		3	4	3	3	5	3	2	4	4	4	35	5	4	5	14	5	4	5	2	16	3	3	4	10	75
23		5	5	5	5	4	3	3	2	2	2	36	4	2	4	10	3	3	2	5	13	5	4	5	14	73
24		4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	37	4	4	4	12	5	5	5	4	19	3	3	2	8	76
25		5	5	3	3	5	1	3	2	1	1	29	2	2	5	9	3	2	1	4	10	3	3	5	11	59
26		1	1	2	1	3	3	2	2	2	3	20	4	3	4	11	3	1	4	2	10	2	1	3	6	47
27		3	3	2	3	4	3	4	3	3	5	33	3	4	3	10	1	2	2	3	8	4	3	3	10	61
28		3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28	2	3	4	9	2	3	4	3	12	3	3	3	9	58
29		5	2	3	4	4	4	5	4	3	4	38	4	4	5	13	4	4	4	3	15	3	2	3	8	74
30		4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	33	2	2	4	8	4	3	5	3	15	3	3	4	10	66
31		4	3	4	4	3	5	5	3	3	2	36	5	5	5	15	1	2	1	3	7	3	2	4	9	67
32		4	3	3	3	4	5	4	2	2	4	34	3	3	4	10	1	1	3	1	6	5	3	1	9	59
33		4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	1	2	4	7	2	2	4	3	11	2	4	5	11	51
34		4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	28	3	4	5	12	2	3	3	2	10	2	2	2	6	56
35		4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	44	5	5	5	15	5	5	5	3	18	3	3	3	9	86

36	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	41	4	3	4	11	3	3	3	5	14	5	5	5	15	81
37	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	35	4	4	4	12	3	3	4	3	13	3	3	3	9	69
38	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	30	1	3	3	7	1	1	1	3	6	4	3	4	11	54
39	4	4	2	4	4	5	4	3	3	2	35	3	3	3	9	3	3	3	2	11	3	3	1	7	62
40	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	26	1	1	1	3	1	2	3	3	9	3	3	3	9	47
41	2	3	1	3	3	5	4	3	3	3	30	3	4	4	11	3	3	2	3	11	2	2	3	7	59
42	3	2	2	3	2	5	5	5	3	5	35	5	5	4	14	3	3	3	3	12	2	3	3	8	69
43	4	2	3	2	3	4	4	3	1	3	29	4	5	3	12	1	1	2	3	7	3	2	2	7	55
44	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	39	5	4	5	14	4	4	5	3	16	3	4	3	10	79
45	4	2	4	4	3	4	5	4	4	1	35	4	4	5	13	1	4	4	5	14	4	5	5	14	76
46	1	4	5	4	1	1	1	1	2	2	22	1	1	2	4	3	3	2	4	12	1	1	4	6	44
47	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	26	2	4	2	8	4	3	4	2	13	2	2	2	6	53
48	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	41	5	5	5	15	3	3	4	3	13	4	4	5	13	82
49	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	41	4	3	4	11	3	2	3	5	13	5	4	4	13	78
50	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	37	5	4	4	13	3	5	5	3	16	2	2	2	6	72
51	4	4	4	4	5	2	2	2	3	3	33	3	3	3	9	3	3	3	5	14	5	5	5	15	71
52	3	3	3	3	3	5	4	1	2	2	29	3	4	4	11	3	3	3	3	12	3	3	3	9	61
53	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	4	4	2	10	4	3	4	3	14	3	3	3	9	62
54	4	2	3	2	3	3	1	1	2	2	23	3	3	3	9	3	2	3	3	11	2	2	3	7	50
55	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	33	2	3	2	7	4	1	2	2	9	3	3	3	9	58
56	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	41	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	13	82
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	3	3	3	9	4	3	3	4	14	4	4	4	12	72
58	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	9	3	3	3	4	13	3	2	3	8	62
59	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	34	5	5	4	14	3	4	4	3	14	3	3	3	9	71
60	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	37	5	5	4	14	3	4	4	3	14	4	4	4	12	77
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	12	78
62	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	32	1	4	5	10	4	1	2	4	11		4	4	8	61
63	5	1	1	3	4	4	4	3	4	4	33	3	3	4	10	3	3	4	5	15	4	3	2	9	67
64	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	41	4	5	5	14	3	3	4	3	13	3	4	3	10	78
65	4	5	5	4	4	3	3	3	2	2	35	3	1	1	5	4	3	3	5	15	5	4	5	14	69
66	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	32	5	3	5	13	3	5	5	3	16	3	3	3	9	70
67	5	5	3	1	3	3	3	3	2	3	31	3	3	4	10	4	4	3	4	15	3	4	5	12	68
68	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	35	4	5	5	14	4	4	4	3	15	3	3	3	9	73
69	5	4	5	4	4	3	3	2	2	3	35	4	4	4	12	4	2	3	5	14	4	5	5	14	75
70	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	34	2	4	4	10	3	4	3	4	14	2	4	4	10	68

71	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	30	3	4	4	11	4	3	4	4	15	3	3	4	10	66
72	3	3	3	3	3	4	5	2	4	4	34	4	3	4	11	5	5	4	3	17	3	3	3	9	71
73	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	47	5	5	4	14	5	5	5	3	18	3	3	3	9	88
74	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	43	3	3	3	9	4	3	3	5	15	5	5	5	15	82
75	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	23	1	1	1	3	1	1	1	3	6	3	3	4	10	42
76	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	20	3	3	3	9	3	3	3	1	10	1	1	1	3	42
77	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	25	2	2	2	6	4	2	2	3	11	3	3	3	9	51
78	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	27	4	4	4	12	4	4	4	2	14	2	2	2	6	59
79	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	4	10	62
80	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	25	2	2	4	8	1	1	1	4	7	3	3	3	9	49
81	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	31	3	4	3	10	3	3	4	4	14	4	3	4	11	66
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	3	2	7	41
83	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	21	2	2	3	7	2	3	2	2	9	2	2	2	6	43
84	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	31	2	3	3	8	3	2	4	3	12	4	3	3	10	61
85	3	4	2	3	3	2	3	1	2	3	26	3	4	4	11	3	4	3	4	14	3	2	2	7	58
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	9	3	3	4	3	13	3	3	2	8	60
87	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	35	4	4	4	12	2	3	2	4	11	3	4	4	11	69
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	1	2	7	75
89	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	43	3	3	4	10	3	4	3	4	14	4	4	3	11	78
90	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	31	4	4	3	11	4	4	1	4	13	3	3	3	9	64
91	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	30	2	3	3	8	3	4	3	3	13	3	3	3	9	60
92	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	24	1	3	4	8	2	2	3	3	10	3	3	3	9	51
93	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	30	3	3	4	10	2	2	4	3	11	3	3	3	9	60
94	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	18	1	2	2	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	30
95	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	4	4	12	77
96	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32	3	3	3	9	3	3	5	3	14	3	3	3	9	64
97	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	61
98	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	24	3	3	3	9	4	3	3	3	13	3	2	2	7	53
99	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	40	4	4	5	13	3	3	5	5	16	4	4	4	12	81
100	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	28	2	3	4	9	4	3	4	2	13	2	2	2	6	56
101	3	3	4	3	4	2	5	3	3	4	34	4	3	3	10	3	3	4	3	13	3	3	3	9	66
102	3	5	3	4	3	3	5	3	3	2	34	3	3	4	10	4	3	3	4	14	3	3	3	9	67
103	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	61
104	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38	3	4	4	11	1	1	1	4	7	4	4	4	12	68
105	4	4	3	4	4	5	4	2	3	2	35	5	4	5	14	3	3	3	5	14	5	5	3	13	76
106	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	21	1	4	3	8	1	1	3	2	7	1	2	2	5	41
107	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	37	3	4	4	11	2	2	4	4	12	4	3	3	10	70