



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión del Gobierno Electrónico para Mejorar los Procesos  
Administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez  
Carrión–2021**

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

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Zelaya Reyes, María Nancy (ORCID: 0000-0002-5131-4144)

**ASESOR:**

Dr. Sandoval Ríos, José Elías (ORCID: 0000-0002-3453-1091)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**TRUJILLO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

El presente estudio está dedicado a Dios, por la fuerza, el amor, y la esperanza que me brida en todo momento, a mis hijos quienes son el motivo para seguir adelante y lograr mis metas, a mi esposo, mi madre y familiares quienes me apoyan incondicionalmente en todos mis proyectos.

**La autora.**

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, Alma Mater, por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país. Un agradecimiento especial a mí asesor Dr. José Elías Sandoval Ríos, por su orientación y colaboración valiosa en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A todas las personas que me apoyaron de diversas maneras para lograr consolidar este proyecto.

**La autora.**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	1
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
Tipo de investigación .....	13
Diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN .....	34
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS.....	48

## Índice de tablas

Tabla 1	
<i>Trabajadores según la Gestión gobierno electrónico, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021</i> .....	21
Tabla 2	
<i>Trabajadores según procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021</i> .....	22
Tabla 3	
<i>Trabajadores según gestión del gobierno electrónico, por procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021</i> .....	23
Tabla 4	
<i>Medida de Correlación de Spearman de la gestión del gobierno electrónico y los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021</i> .....	24
Tabla 5	
<i>Medida de Correlación de Spearman de la dimensión de información de la variable gestión del gobierno electrónico y las variables de los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021</i> .....	25
Tabla 6	
<i>Prueba de Regresión Lineal para determinar la influencia de la gestión del gobierno electrónico en los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021</i> .....	28
Tabla 7	
<i>Prueba de Regresión Lineal para determinar la influencia de la gestión del gobierno electrónico en la planeación de los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021</i> .....	29
Tabla 8	
<i>Prueba de Regresión Lineal para determinar la influencia de la gestión del gobierno electrónico en la organización de los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021</i> .....	30
Tabla 9	
<i>Prueba de Regresión Lineal para determinar la influencia de la gestión del gobierno electrónico en la dirección de los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021</i> .....	31
Tabla 10	
<i>Prueba de Regresión Lineal para determinar la influencia de la gestión del gobierno electrónico en el control de los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021</i> .....	32
Tabla 11	
<i>Prueba de Regresión Lineal para determinar la influencia de las dimensiones de la gestión del gobierno electrónico en los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021</i> .....	33

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar y explicar la gestión del gobierno electrónico para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión. La investigación fue de tipo básica con diseño correlacional descriptivo, en una muestra de 137 trabajadores, para lo cual se utilizó como Instrumentos dos cuestionarios. Las bases teóricas del trabajo se basan en los aportes de Cardona sobre la gestión del gobierno electrónico su uso para la modernización de los servicios del estado con el fin de mejorar la atención a los usuarios. Así mismo la investigación tiene como enfoque teórico a Munch sobre los procesos administrativos, los cuales parten de una serie de etapas orientadas a la resolución de problemas administrativos en relación a la organización, dirección y control institucional. Como resultado, se evidenció una relación positiva media entre la gestión del gobierno electrónico los procesos administrativos, con un Coeficiente de Correlación  $\rho = .713$ , del mismo modo, se muestra una influencia mediante un p-valor =  $.00 < .05$  y un valor  $R^2 = .456$ , evidenciándose que, existe una influencia media por parte del gobierno electrónico en los procesos administrativos.

Palabras clave: Gestión del Gobierno electrónico, Procesos Administrativos, Municipalidad.

## **Abstract**

The objective of this research was to analyze and explain the management of electronic government to improve administrative processes in the Sánchez Carrión Provincial Municipality. The research was of a basic type with a descriptive correlational design, in a sample of 137 workers, for which two questionnaires were used as instruments. The theoretical bases of the work are based on the contributions of Cardona on the management of electronic government its use for the modernization of state services in order to improve service to users. Likewise, the research has Munch as a theoretical focus on administrative processes, which start from a series of stages aimed at solving administrative problems in relation to organization, direction and institutional control. As a result, an average positive relationship was evidenced between e-government management and administrative processes, with a Correlation Coefficient  $\rho = .713$ , in the same way, an influence is shown through a p-value  $= .00 < .05$  and a R2 value  $= .456$ , showing that there is a medium influence by electronic government in administrative processes.

Keywords: Electronic Government Management, Administrative Processes, Municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación surge debido a que en la actualidad diversos procesos se han venido desarrollando de manera virtual, es por ello que resulta de vital importancia conocer si los colaboradores de la municipalidad tienen un adecuado manejo de las herramientas virtuales y cómo es que contribuyen en la optimización de los procesos administrativos, a fin de conocer las necesidades y aspectos a mejorar que permitan lograr un mayor involucramiento de la población con las actividades gubernamentales.

En la actualidad la modernización de la administración pública en todos los países de América Latina requiere del gobierno electrónico, para mejorar el servicio al usuario mediante la digitalización en los procesos administrativos; esto ha dado lugar al cambio cultural, político y económico a nivel internacional, (Zambrano et al, 2020). Es así que, González et al. (2020) hace referencia a la necesidad de los países de trabajar mediante la implementación del gobierno electrónico, a fin de afrontar los estándares de calidad y mejorar el servicio al usuario en los procesos administrativos, sobre todo en los países en desarrollo (Kofi et al, 2020; Mahlangu y Ruhode, 2020). Por lo que es imprescindible estudiar la influencia de la gestión del gobierno electrónico sobre los procesos administrativos debido al crecimiento tecnológico constante ya que viene involucrando a todos los sectores.

En este sentido, el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF, 2020) a través del índice de Desarrollo del Ecosistema Digital refiere que la región de Latinoamérica se ubica en el nivel intermedio sobre la digitalización, ejemplo de ello, el Institute for Management Development (IMD, 2020) señala que, en el Ranking Mundial sobre el Desarrollo del gobierno electrónico hace mención a los países destacados de la región de América Latina, siendo Uruguay (26), Argentina (32) y Chile (34), dicho esto, Vargas (2018) refiere que, la nueva cultura de las organizaciones parte de la digitalización y siendo fundamental dentro de la gobernanza instrumental del Estado.

La República Oriental del Uruguay (2020) en su Plan de gobierno ha promovido esfuerzos intensivos por impulsar el uso de las tecnologías que satisfagan las necesidades y expectativas de la población a través de un modelo de trabajo que le permita interactuar con el Estado por medio de diferentes canales.

A la vez en Argentina, Tirenti (2019) refiere que, a través de la implementación del gobierno electrónico y la gestión documental electrónica ha ido fortaleciendo una red de interrelación entre el Estado y la población, permitiendo agilizar y automatizar parte de los procesos administrativos, intensificando la eficiencia y transparencia del gobierno a través de la participación ciudadana. Roberts (2020) señala que, en Chile a través de la agenda digital 2020 viene promoviendo la autenticación digital de personas, eliminando trámites digitales innecesarios y la digitalización de aquellos por digitalizar; además ha promovido políticas para erradicar el uso de papel, seguimiento y coordinación.

Mosleh et al. (2020) hacen un análisis crítico denotando que, actualmente aún existen diversos obstáculos y desafíos que deben ser atendidos para tener un servicio de calidad sobre el uso de las herramientas tecnológicas en la prestación de servicios gubernamentales, tales como los problemas tecnológicos y la limitada capacidad del Estado de hacer frente a estos, por su parte el IMD (2020) ubica al Perú en el puesto 71 del Ranking Mundial sobre el Desarrollo del Gobierno electrónico, y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2021) señala que, el Perú ocupa el primer lugar entre los países con más dificultades en la ejecución de los procesos gubernamentales digitales.

En el Perú, rigen las normativas establecidas por el Consejo de Ministros (2018) que a través del Decreto Legislativo N° 1412, aprobó la Ley de Gobierno Digital para poder integrar y promover el trabajo colaborativo en las instituciones estatales para facilitar el acceso a la información y la conservación de las comunicaciones, Seguido del D.L. 1446 que modifica la Ley 27658, Ley Marco de Modernización del Estado, busca mejorar la calidad de los bienes y servicios del Estado, la modernización y el uso de recursos tecnológicos para garantizar el control y las acciones del Estado, es en base a ello que Bayad y Govand (2021) destacan la importancia de evaluar aquellos factores que contribuyen en la aceptación por parte de la ciudadanía respecto al gobierno electrónico.

En la provincia de Sánchez Carrión departamento La Libertad, se ha venido desarrollando la implementación del gobierno electrónico a raíz del Estado de Emergencia Sanitaria por la COVID-19 a través de la plataforma virtual de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en base al Texto único de Procedimientos Administrativos (T.U.P.A.) relacionados a las normas municipales,

presupuesto participativo, convocatorias, comunicados y la realización de otros trámites documentarios de manera virtual. Sin embargo, esto ha conllevado a la demora en muchos procesos de gestión, debido al uso inadecuado de la plataforma y el desconocimiento sobre los procedimientos a seguir para realizar las gestiones de manera virtual. En base a ello, se ha considerado hacer un estudio sobre Gestión del gobierno electrónico para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión durante el año 2021, teniendo como Problema General: ¿De qué manera la Gestión del gobierno electrónico contribuye a mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021?

La justificación teórica se encuentra basada en los lineamientos establecidos por Hernández et al. (2014) para determinar la aplicabilidad y viabilidad del estudio, permitiendo mayor conocimiento sobre los fundamentos teóricos del gobierno electrónico en el contexto de estudio, recolectar información a nivel local ya que no se han realizado investigaciones previas en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, permitiendo abordar algunos vacíos teóricos.

A nivel práctico, permitirá determinar, desde la percepción de los trabajadores, cuál es el conocimiento y la apreciación que tienen sobre el gobierno electrónico, así como los factores que la Institución debería fortalecer para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad.

A nivel metodológico, se tiene instrumentos que han sido sometidos a un proceso de validación y confiabilidad, que podrán ser aplicables en otras investigaciones; sumado a ello, para que en futuras investigaciones se pueda delimitar el campo de estudio a través de variables de estudio más específicas.

A nivel social, se beneficiará la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, ya que en base a los resultados obtenidos se podrán formular estrategias de intervención que permitan fomentar la importancia de promover el trabajo sobre el gobierno electrónico en los trabajadores como un medio para la agilización en la gestión de procesos, la transparencia institucional y la participación ciudadana.

A nivel legal se basa en conocer e interpretar la ley 29904 referida a la Política Nacional del gobierno electrónico y la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública aprobada mediante D.S.004-2013. P.C.M, donde establece

como uno de sus ejes transversales de las políticas de modernización del estado al gobierno electrónico.

El objetivo general de la investigación es: Analizar y explicar la Gestión del gobierno electrónico para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021.

Teniendo como objetivos específicos los siguientes: Identificar en qué medida la Gestión del gobierno electrónico influye en la Planeación de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021. Explicar en qué medida la Gestión del gobierno electrónico influye en la Organización de los Procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021. Describir en qué medida la Gestión del gobierno electrónico influye en la Dirección de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021.

Identificar en qué medida la Gestión del gobierno electrónico influye en la dimensión de Control de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021. Analizar en qué medida la influencia en la Información influye en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021. Explicar en qué medida la influencia en la Interacción en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021.

Describir en qué medida la influencia en la Transacción en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021. Explicar en qué medida la influencia en la Integración en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021. Explicar en qué medida la Participación ciudadana contribuye a la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021.

Así mismo, como hipótesis de investigación se tuvo: La Gestión del gobierno electrónico contribuye directamente a la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión durante el año 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Como trabajos previos a nivel internacional encontramos a Goga (2021) cuya investigación se centró en analizar el impacto de la Administración Electrónica en los servicios brindados en las instituciones estatales en Kenia, a través de una muestra 365 trabajadores de 132 agencias gubernamentales mediante un estudio descriptivo. Como resultados obtuvo que, la Administración Electrónica Influye de manera positiva y significativa en la prestación de servicios. Evidenciándose en el intercambio de integración de datos de Recursos Humanos para la mejora de la gestión de los trabajadores y la agilización para el acceso de información a los clientes.

González et al, (2020) realizó un estudio enfocado en describir cuáles eran los niveles del Gobierno electrónico y los factores que se encontraban asociados a este, Desarrolló una investigación mixta en 188 municipalidades en Chile, logrando determinar los factores asociados al éxito institucional entre los cuales destacan la adecuada infraestructura y manejo de herramientas, el apoyo político y el financiamiento económico, así como la necesidad de implementar estrategias que permitan mejorar e incentivar al Estado a tomar acciones para poder fomentar la implementación del gobierno electrónico municipal.

Barragán (2019) buscó determinar cuáles eran los factores asociados a las actitudes e intención en relación al manejo del “Gobierno electrónico” y la influencia que tiene sobre la participación de la ciudadanía y la transparencia en Ecuador. Desarrolló una investigación cuantitativa de carácter descriptivo con diseño correlacional, obteniendo que la aceptación e intención sobre el manejo de los servicios brindados se encuentran asociados a la percepción de la utilidad, facilidad de uso y el interés de la población por ser partícipes de los procesos de transparencia del Estado.

Así mismo, destacó que la automatización de los procesos en línea puede contribuir a la erradicación de temas de corrupción en el gobierno y un incremento de la transparencia del gobierno, facultando a la ciudadanía la oportunidad de monitorear de manera más efectiva el desempeño del gobierno.

Pérez (2017) realizó un análisis sobre el gobierno electrónico y el nivel de relación con el Control del Cumplimiento de la Obligación Tributaria. Desarrolló un estudio exploratorio descriptivo, para lo cual empleó como técnicas de recolección la entrevista y la observación. Obtuvo como resultados que existe un déficit en el manejo de los sistemas tecnológicos debido a que muchos muestran resistencia al cambio en el uso de las herramientas digitales, además, a ello se suman la existencia de políticas públicas que suelen limitar la definición clara de los objetivos a trabajar mediante el Gobierno electrónico y la virtualización de los procesos administrativos.

Alves et al. (2017) llevó a cabo un estudio orientado a investigar los cambios en los portales web en el gobierno federal brasileño en relación al cumplimiento del gobierno electrónico y los estándares de calidad. Realizó una investigación descriptiva a través del análisis y revisión de los portales web de 28 agencias gubernamentales. Obtuvo que, en su mayoría, las instituciones no daban cumplimiento a la ley y los estándares de accesibilidad a los portales web, lo cual dificulta que la población tuviese acceso a la comunidad y pueda participar en los procesos de transparencia y en la toma de decisiones del gobierno, ello debido a que no se han realizado estudios rígidos que permitan hacer frente a los problemas de accesibilidad a la información pública, así como garantizar un servicio de calidad para que la población pueda participar en las decisiones importantes para la población.

Cano (2017) realizó un análisis sobre los principales beneficios que trae consigo el manejo de las "TIC" y la implementación del gobierno electrónico para la mejora de los procesos administrativos en el Estado. Desarrolló una investigación de la Encuesta a los Contribuyentes del GAD Municipal del Cantón Loja. Obtuvo como resultados que, en su mayoría, la población desconoce sobre el manejo de los instrumentos del gobierno electrónico, denotando así, la importancia de que las instituciones lleven a cabo acciones para mejorar e implementar de manera progresiva el trabajo mediante el manejo de las TIC en la optimización de los procesos de la gestión del gobierno electrónico.

A nivel nacional, Paredes (2020) buscó determinar en qué medida El gobierno electrónico se encuentra relacionado con los procesos del rendimiento de

cuentas en la Municipalidad de La Banda de Shilcayo. Para efectos de estudio llevó a cabo una investigación correlacional en una muestra de 95. Logró evidenciar que, a medida que los sistemas del gobierno electrónico de la municipalidad sean más eficientes, el sistema de rendición de cuentas, fondos y bienes tendrán mayor eficiencia, lo cual permite optimizar la participación de la población para que a través de la digitalización se pueda fomentar la transparencia de procesos y el acceso a la información.

Belleza (2020) realizó un estudio sobre los niveles del gobierno electrónico en dos áreas del Congreso de la República. La investigación fue comparativa descriptiva transversal, la muestra fue de 70 colaboradores y utilizó el instrumento el "Cuestionario sobre el gobierno electrónico". Logró evidenciar que existía disconformidad por parte de los trabajadores y la preocupación de la institución por capacitarlos para un adecuado manejo de las herramientas del gobierno electrónico, lo cual permitió evidenciar que, para tener un mayor involucramiento de la ciudadanía, a nivel político, social y económico es necesario el trabajo mediante el gobierno electrónico, pues además de ello, es una herramienta que permite simplificar los procesos de trabajo de manera eficaz y eficiente.

Infante (2019) busco establecer la relación entre el gobierno electrónico y la gestión de la procuraduría pública en RENIEC, llevó a cabo un estudio correlacional descriptivo, con 48 participantes, mediante el Instrumento para medir el gobierno electrónico y la gestión pública. Obtuvo una correlación significativamente alta entre la gestión del gobierno electrónico la gestión Pública, denotando así, la importancia de capacitar al personal para mejorar la gestión institucional, para llevar a cabo un eficiente trabajo en el procesamiento de la documentación y gestión pública.

Allauca (2018) buscó establecer la relación entre el principio de transparencia y la influencia del gobierno electrónico en la gestión pública en Ancash. Desarrolló una investigación de tipo descriptiva explicativa en una muestra de 100 trabajadores. Como resultados obtuvo que, el gobierno electrónico influye en la mejora de la transparencia de la gestión pública, ello debido a que, el uso de las redes informáticas y las herramientas digitales, así como los medios de comunicación, son factores que favorecen en la optimización de los procesos de comunicación, la realización de auditorías internas y externas y la evaluación de las

acciones de la institución orientadas a la mejora constante y la optimización de procesos de calidad.

Meléndez (2018) en su investigación, buscó establecer en qué medida la participación ciudadana se encuentra relacionada al gobierno electrónico en la Municipalidad de Máncora, desarrolló una investigación cuantitativa de diseño correlacional, con una muestra = 370 participantes. Obtuvo que la presencia del gobierno electrónico no se encontraba relacionado de manera significativa con la Participación ciudadana, a partir del cual, debido a los resultados negativos que se han podido apreciar durante la adaptación al gobierno electrónico, evidenciando la necesidad de llevar a cabo estrategias progresivas a través de medios digitales a fin de contar con un servicio de calidad que pueda favorecer a la institución y los procesos de transparencia, así como la implementación de actividades que permitan fomentar un mayor involucramiento de la ciudadanía.

Simón (2018) en su investigación, buscó establecer la influencia que tenía gobierno electrónico para la gestión pública en la Municipalidad de Yanacocha, desarrolló un estudio con un enfoque mixto con diseño correlacional, contando con 182 colaboradores como muestra, aplicó la Encuesta sobre gobierno electrónico y gestión pública. Como resultados obtuvo que, existe una cantidad significativa de los colaboradores que tiene desconocimiento sobre el manejo del gobierno electrónico, lo cual dificulta la eficiencia y la eficacia respecto al servicio a la ciudadanía.

Fernandez (2017) desarrolló una investigación para determinar en qué medida se encontraba relacionado el gobierno electrónico con la participación ciudadana. Llevó a cabo una investigación correlacional-descriptiva mediante una muestra de estudio de 384 participantes. Logró determinar la importancia de llevar a cabo acciones que pudieran brindar un soporte a nivel institucional para la mejora continua en temas de la administración pública en relación al gobierno electrónico, transparencia y participación ciudadana, así como la mejoría de los servicios de la institución a la par del aprovechamiento de las TIC.

Con respecto a las bases teóricas del gobierno electrónico, es definido por Cardona (2004) como el uso de las herramientas tecnológicas como iniciativa del

gobierno en la modernización de sus servicios, siendo necesaria su implementación en las municipalidades para poder brindar una atención adecuada a los usuarios a través de los beneficios de los avances tecnológicos. Así mismo, Esteves (2005) refiere que el gobierno electrónico surge a partir de la iniciativa del estado por mejorar la administración pública, a fin de mejorar la interacción entre la ciudadanía y los organismos del Estado, reafirmando así, los lazos de confianza con los usuarios (p.22). En este sentido, Salvador (2002) refiere que el gobierno electrónico es la capacidad del gobierno para manejar las herramientas de las TICS e implementarlas como parte de la gestión interna de la institución y la mejora de la calidad de la prestación del servicio a la ciudadanía (Naser y Concha, 2011).

Es en este sentido que, Bayona y Morales (2017) señalan que el gobierno electrónico va más allá de ser un sitio web, pues también es un indicador sobre la transparencia, la rendición de cuentas y los índices de la participación ciudadana en pro de la evaluación de las actividades gubernamentales

Así mismo, la PCM (2018) a través del D.L. N° 1412 hace mención al gobierno electrónico como el manejo estratégico de las TIC, relacionadas al manejo de la información pública en pro del beneficio común para la ciudadanía, partiendo de la importancia de establecer una relación entre la institución y la población, mismos que contribuirán al desarrollo de una formación digital enfocada a un servicio de calidad teniendo como base, el respeto y el trato igualitario a todos los usuarios e interesados en este contexto digital. Sumado a ello, la PCM (2013) mediante el Decreto Supremo 081-2013-PCM, sostiene la importancia sobre la implementación del gobierno electrónico como parte de las reformas del estado, haciendo uso de las tecnologías para la agilización de procesos y la optimización en la atención a los usuarios para lograr niveles óptimos de satisfacción en la ciudadanía (p, 13).

Respecto a los beneficios del gobierno electrónico, autores como Criado y Gil (2013) destacan que, permite agilizar los procesos administrativos y de gestión en función de las políticas públicas, así mismo, influye en la toma de decisiones y el uso de las TIC, lo cual permite llegar cada vez a más usuarios, lo cual constituye una estrategia fundamental en la optimización de los servicios brindados a los usuarios en los procesos internos a nivel institucional (Rivera, 2006). Sumado a

ello, Zambrano et al. (2019) señalan que el gobierno electrónico contribuye a la economización en los procedimientos burocráticos y en los costos de transacción, lo cual permite tener un gobierno más eficiente y de calidad, capaz de atender las necesidades y demandas de la población por medio de la interacción e intercambio de información entre el estado y la población beneficiaria (Belleza, 2020).

Respecto a las dimensiones del gobierno electrónico, Cardona (2004) plantea un modelo de cinco dimensiones, los cuales se presentan a continuación:

Información, referida por Cardona (2004) como el portal de la página de inicio de donde se encuentran los servicios de los diferentes estamentos gubernamentales y los organismos municipales, en este sentido Fernández, Cardona y Rico (2010) refieren que a través del acceso a Internet se realiza la divulgación de la información general en los sitios web.

Interacción, Referida por Cardona (2004) como la capacidad de la institución para promover a través del uso de las TIC, la búsqueda, almacenamiento y descarga de formularios por medio de vínculos a otros portales web de la administración. Fernández et al (2010) destacan la importancia de esta etapa como el acceso a la información de manera no presencial con los servidores públicos. En base a ello, Pando y Fernández (2013) hacen mención al correo electrónico como un indicador de la interacción y la comunicación directa entre la municipalidad y los usuarios.

Transacción, definida por Cardona (2004) como la implementación de aplicaciones de autoservicio que permitan al ciudadano realizar trámites completos en línea, en este sentido, los aportes de Fernández et al. (2010) hacen mención a esta etapa por presentar mayores índices de interacción, pues brinda al ciudadano la posibilidad de realizar pagos, solicitar una cita o realizar el seguimiento de algún trámite, por tanto, el gobierno electrónico debe permitir una comunicación sencilla y ágil que permita economizar los costos de las diferentes transacciones y genere una mayor fluidez de la información (Perkov, Panjkota y Mikulandra, 2017).

Integración, definida por Cardona (2004) como un salto cultural, pues consiste en el acceso que tiene el ciudadano para poder acceder desde el portal web a distintas entidades del estado desde un único portal, haciendo uso de las

TIC como un complemento para otros canales de atención (p. 29). Es importante señalar que la Integración se caracteriza por ser una etapa intensiva y extensiva, pues a través del uso de las TIC e Internet, los municipios redefinen los procesos y servicios gubernamentales para ofrecer la posibilidad del intercambio de información entre entidades (Fernández et al., 2010).

Participación ciudadana, referida por Cardona (2004) como la obligación del estado para promover la participación democrática del ciudadano de los eventos democráticos, eventos políticos y económicos realizados por el estado, así como, la participación activa en la definición de políticas públicas. Así mismo, Albar, Dahlan, Yuhefizar y Napitupulu (2017) señalan la importancia de la calidad del servicio electrónico, pues de ello dependerá las expectativas sobre la eficiencia, confiabilidad y el apoyo de la ciudadanía.

Respecto a las bases teóricas de los procesos administrativos, Munch (2010) lo define como el conjunto de acciones del proceso administrativo, orientados a la aplicación del método, principios y técnicas orientadas a la solución de problemas administrativos en temas de planeación, organización, dirección y control. En este sentido, los procesos administrativos, a través de las técnicas y procesos permiten facilitar y agilizar la simplificación de las actividades institucionales, así como el ahorro en tiempo y costo, esto incide en la productividad, eficiencia, calidad y competitividad de la organización, pues, de acuerdo con Zavaleta (2021) la adecuada gestión a nivel institucional permitirá llevar a cabo una adecuada conducción hacia el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.

Por otro lado, desde el punto de vista de Pantoja y Garza (2019) la administración es vista desde un enfoque sistémico, en la cual se plantea una relación de interdependencia entre los miembros y sistemas de la institución y como es que sus acciones pueden repercutir en los demás para establecer una mejora significativa en la organización.

Munch (2014) establece cuatro dimensiones fundamentales de los procesos administrativo, las cuales son: Planeación, considerada el pilar de los procesos administrativos, pues en esta área se establecen las bases para la evaluación y determinación de los objetivos institucionales y las estrategias que se llevaran a

cabo para su cumplimiento, detallando cada una de las actividades necesarias para lograrlo.

Organización, en este aspecto, Louffat (2012) refiere que está constituida por el diseño del orden interno a nivel institucional, a partir del establecimiento de las bases en el planeamiento estratégico, constituye un proceso dinámico, donde se busca establecer la relación y adecuada coordinación sobre los recursos económico e informativos de la institución, así mismo, en este proceso se lleva a cabo la delegación de las responsabilidades de los miembros de la institución, procurando establecer las condiciones adecuadas que ayuden a los colaboradores a lograr el cumplimiento de las metas previamente establecidas.

Dirección, constituye el proceso en el cual se lleva a cabo los procesos administrativos de las relaciones humanas en la organización, Louffat (2012) refiere que, para llevar a cabo una adecuada dirección administrativa es importante tener una definición clara sobre la planeación y organización de los procesos administrativos, así como la determinación del rol que cumplirán los colaboradores de la institución.

Control, constituye la solidificación de los procesos administrativos, pues se basa en la verificación y la evaluación de las metas cumplidas y los resultados obtenidos por la institución en función de los objetivos previamente establecidos. Louffat (2012) refiere que el control administrativo debe llevarse a cabo de manera permanente y periódica a lo largo de la gestión, esto con el fin de evaluar los avances y limitaciones que puedan presentarse durante la ejecución de tareas y procesos administrativos, permitiendo así aplicar medidas correctivas en caso de ser necesario, por lo tanto, un adecuado control administrativo permitirá garantizar que los resultados garanticen un adecuado cumplimiento de los procesos de planificación, organización y dirección administrativos.

De acuerdo a todo lo abordado; este trabajo de investigación se refuerza en el enfoque Positivista Ugas (2005); debido que el problema planteado parte de lo real es observable y objetivo; por lo tanto, los fenómenos son controlables a través de la medición de las variables y sus resultados son sometidos al rigor del método científico. .

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

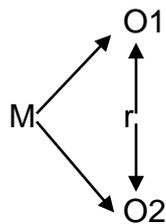
##### Tipo de investigación

La investigación es de tipo Básica la cual, en base a lo referido por Hernández et al. (2014) se encuentra orientada a la recolección de datos sobre las características y rasgos de las dimensiones de las variables de estudio, el gobierno electrónico y los procesos administrativos.

##### Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no-experimental correlacional descriptivo, de corte transversal, debido a que no existe una manipulación deliberada en la variable de estudio; y la información se recolectará en un solo momento y se buscar determinar la existencia de relación entre variables (Hernández et al., 2014).

El esquema del presente trabajo es el siguiente (Hernández et al., 2014, p.81).



M = Muestra

O1 = Gobierno electrónico

O2 = Procesos Administrativos

r = Coeficiente de correlación de Pearson.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente: Gobierno electrónico**

##### **Definición conceptual:**

Es el uso de las herramientas tecnológicas como iniciativa del gobierno en la modernización de sus servicios, siendo necesaria su implementación en las municipalidades para poder brindar una atención adecuada a los usuarios a través de los beneficios de los avances tecnológicos (Cardona, 2004)

##### **Definición operacional:**

La medición de la variable se llevó a cabo mediante la aplicación del “Cuestionario sobre el gobierno electrónico” y las puntuaciones obtenidas a nivel general y de las dimensiones de información, interacción, transacción, integración y participación ciudadana.

##### **Indicadores**

Según la dimensión de Planeación tiene a los indicadores: Logo, mapa del sitio y contactos; la dimensión de Interacción sus indicadores son: Correo electrónico y formularios electrónicos; la dimensión Transacción sus indicadores: Trámites en línea y certificado digital; en la dimensión Integración su indicador es: Ventanilla de presentación de documentos, en la dimensión Participación ciudadana: Participación, transparencia y colaboración.

#### **Variable dependiente: Procesos administrativos.**

##### **Definición conceptual:**

Es una serie de etapas propias del proceso administrativo, orientados a la aplicación del método, principios y técnicas orientadas a la solución de problemas administrativos en temas de organización, dirección y control (Munch, 2010).

**Definición operacional:**

La variable se medirá a través del “Cuestionario de procesos administrativos” y las puntuaciones obtenidas a nivel general y de las dimensiones de Planeación, Organización, Dirección y Control.

**Indicadores:**

Según la dimensión de Planeación tiene a los indicadores: Misión, visión y objetivos; la dimensión de Organización sus indicadores son: Trabajo en equipo y desempeño; la dimensión Dirección sus indicadores: Comunicación y liderazgo; en la dimensión Control sus indicadores son: Medidas correctivas y cumplimiento de metas

(Matriz de operacionalización de variables: obra en Anexo 01)

**3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis****Población de estudio**

La población está compuesta por 212 trabajadores pertenecientes a las áreas de Gerencias de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, siendo conformada únicamente por trabajadores administrativos nombrados y contratados.

**Criterios de inclusión:**

Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

Que lleven laborando mínimo 3 meses en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

Con edades que oscilen entre los 25 y 60 años.

**Criterios de exclusión:**

Trabajadores que no deseen participar en la investigación.

Distribución por género del personal de trabajo de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

<b>Gerencias de la Municipalidad</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>TOTAL</b>
Personal Directivo	38	4	42
Personal Administrativo	4	20	24
Personal que presta el Servicio	86	60	146
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>84</b>	<b>212</b>

*Fuente: Base de datos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.*

### **Interpretación**

Se puede apreciar que la distribución de servidores públicos hace un total de 212, observándose que en el personal que presta el servicio se encuentra el mayor porcentaje.

### **Muestra**

La muestra de estudio fue conformada por 137 trabajadores pertenecientes a las áreas administrativas de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

### **Muestreo**

Para efectos de la investigación y validez externa, se llevó a cabo un muestreo aleatorio simple, mediante el cual Hernández et al. (2014) refiere que los participantes son seleccionados a partir de un procesamiento estadístico donde todos se encuentran en igual cantidad de oportunidades ser partícipes de la muestra de estudio.

### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis está conformada por cada uno de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

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

#### **Técnica**

La técnica que se aplicó fue la encuesta, que en base a lo mencionado por Ponto (2015) es empleada en investigaciones cuantitativas y permite recopilar la información de una muestra de estudio a partir de las respuestas por medio de la aplicación de instrumentos válidos y confiables.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento aplicado para la presente investigación fue el cuestionario, referido por Destiny (2017) referido como un instrumento para la recopilación de información de un determinado grupo de estudio para su posterior análisis, que dicho sea de paso, es considerada por Kerlinger (1973) como una investigación científica social, ya que permite medir las creencias, actitudes, motivaciones y el comportamiento de las personas, lo cual permitirá comprender mejor las características y el comportamiento de la población en relación al estudio del gobierno electrónico.

Para recolectar la información sobre la variable de estudio se utilizó la "Encuesta sobre el gobierno electrónico" elaborada por Cardona (2002) adaptada por Morillo (2020) en escala de tipo Likert, consta de 20 ítems y cinco Dimensiones: Información, Interacción, Transacción, Integración, Participación Ciudadana. Presenta una validez mediante juicio de expertos Aplicable y una Confiabilidad mediante Alfa de Cronbach = .836 fuertemente confiable.

En relación a la variable procesos administrativos, se utilizó el Cuestionario sobre los procesos administrativos, diseñado por Llacas (2018) mediante escala Likert, procedente de Lima; y consta de 4 dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control y presenta una confiabilidad de Alfa de Cronbach = .858 con un alto grado de fiabilidad.

## **Validez**

Los instrumentos de este trabajo de investigación fueron validados por 03 especialistas, los cuales emitieron su juicio de valor de acuerdo a la ficha de evaluación de instrumentos.

- José Elías Sandoval
- Vilma Alicia Torres Ulloa.
- Julio Quiterio Julca Aguilar.

## **Confiabilidad**

Para determinar el nivel de confiabilidad, se aplicó el software IBM SPSS V26 logrando alcanzar un coeficiente de Alfa de Cronbach = .836 fuertemente confiable para la encuesta de la variable gobierno electrónico.

En relación a la variable procesos administrativos, presenta una confiabilidad de Alfa de Cronbach = .858 con un alto grado de fiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Como primer paso se realizó la validación de los instrumentos por medio del Criterio de Jueces, a fin de que los instrumentos se encuentren adaptados de acuerdo a la realidad de la población y sean fiables y confiables para su aplicación.

Luego de ello se solicitó la autorización de las autoridades representantes de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

Posteriormente, se redactó el Cuestionario en una base de Datos de Google Forms donde se informará a los participantes los objetivos de la investigación y el Consentimiento Informado, lo cual permitirá llevar a cabo la aplicación del cuestionario de manera virtual. Posteriormente se procederá al ordenamiento de la base de datos para su posterior análisis estadístico a través del software IBM SPSS V26.

### 3.6. Método de análisis de datos

Los resultados obtenidos fueron procesados mediante el programa estadístico IBM SPSS V26, donde se llevó a cabo la prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov para muestras mayores a 35 donde  $p > .05$  para determinar la distribución normal de los datos.

Posteriormente, en base a la prueba de normalidad se eligió trabajar con el Coeficiente de Correlación rho de Spearman debido a que no existe una distribución normal de los datos, para la interpretación de resultados se empleará la tabla propuesta por Hernández et al. (2014) sobre los niveles de correlación, donde:

Valor	Significado
-1	Correlación Negativa Positiva Grande y Perfecta
-.90 a -.99	Correlación Negativa Grande y Perfecta
-.70 a -.89	Correlación Negativa Muy Alta
-.40 a -.69	Correlación Negativa Alta
-.20 a -.39	Correlación Negativa Moderada
-0.1 a 0.19	Correlación Negativa Baja
0	Correlación Nula
.20 - .39	Correlación Positiva Baja
.40 - .69	Correlación Positiva Moderada
.70 - .89	Correlación Positiva Alta
.90 - .99	Correlación Positiva Muy Alta
1	Correlación Positiva Grande y Perfecta

#### Interpretación

En la presente tabla de interpretación del valor de correlación se observa que los valores oscilan entre 0 y 1, por lo que, a medida que el coeficiente se acerque al valor 1 se entenderá como una mayor fuerza de relación entre variables, por otro lado, si el valor se acerca más al valor 0, se traduce en una baja relación entre variables.

Por otro lado, para determinar la influencia de variable se utilizó el Modelo de Regresión Lineal, procesada por medio del programa estadístico IBM SPSS V26, considerando como significancia el p-valor  $< .00$  para definir un adecuado ajuste del modelo.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio se basa en el Código de Ética para el desarrollo de la investigación de la Universidad César Vallejo (UCV, 2020). Para ello, se cumplió con el principio de autonomía, brindando a los participantes la libertad de formar parte de la evaluación o abstenerse. El principio de beneficencia, garantizando el bienestar de los participantes y evitando cualquier situación que pudiese poner en riesgo su integridad. El principio de integridad humana, respetando las diferencias en cuanto a la procedencia, estatus económico, etnia, género u otras características individuales. El respeto de la propiedad intelectual, citando los trabajos e investigaciones citadas en el presente estudio, a fin de evitar el plagio total o parcial del proyecto. El principio de transparencia, la información será divulgada a fin de que pueda ser replicada para verificar la validez de resultados, teniendo en consideración el anonimato de la identidad de los participantes.

#### IV. RESULTADOS

##### Niveles de categorización del gobierno electrónico

Para conocer el resultado de los niveles de la gestión del gobierno electrónico se aplicó el cuestionario a 137 servidores públicos que laboran en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

Tabla 1

*Trabajadores según la Gestión gobierno electrónico, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021.*

<b>Gobierno electrónico</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Bajo	11	8.0
Medio	107	78.1
Alto	19	13.9
Total	137	100.0

*Fuente: Base de datos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.*

##### Interpretación

En la tabla 1 sobre la Gestión del gobierno electrónico, se puede apreciar que en el nivel medio se encuentra conformado por el 78.1% de los trabajadores, mientras que el 13.9% se ubica en el nivel alto y el 8.0% en el nivel bajo.

## Niveles de categorización de los Procesos Administrativos

Para conocer el resultado de los niveles de los procesos administrativos se aplicó el cuestionario a 137 servidores públicos que laboran en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión

Tabla 2

*Trabajadores según procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021*

<b>Procesos Administrativos</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Bajo	6	4.4
Medio	95	69.3
Alto	36	26.3
Total	137	100.0

### Interpretación

En la tabla 2 sobre los procesos administrativos, se puede apreciar que en el nivel medio se encuentra conformado por el 69.3% de los trabajadores, mientras que el 26.3% se ubica en el nivel alto y el 4.4% se encuentra en el nivel bajo.

### **Niveles de categorización de los procesos administrativos y la gestión del gobierno electrónico**

Para conocer el resultado de los niveles de los procesos administrativos con la Gestión del gobierno electrónico se aplicaron dos cuestionarios a 137 servidores públicos que laboran en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

Tabla 3

*Trabajadores según gestión del gobierno electrónico, por procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021*

<b>GESTIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>								
<b>PROCESOS</b>	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>N11º</b>	<b>%</b>
<b>ADMINISTRATIVOS</b>								
Bajo	2	<b>33.3</b>	9	<b>9.5</b>	0	<b>0.0</b>	11	<b>8.0</b>
Medio	4	<b>66.7</b>	81	<b>85.3</b>	22	<b>61.1</b>	107	<b>78.1</b>
Alto	0	<b>100.0</b>	5	<b>5.3</b>	14	<b>38.9</b>	19	<b>13.9</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.0</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>

### **Interpretación**

En la tabla 3 sobre la Gestión del gobierno electrónico por procesos administrativos, se puede apreciar que, en el nivel medio se encuentra conformado por el 78.1% en el nivel alto, se encuentra conformado por el 13.9% y en el nivel bajo, el 8.0%.

## Niveles de relación entre las variables de la gestión del gobierno electrónico y los procesos administrativos

Para conocer la relación entre la gestión del gobierno electrónico y los procesos administrativos se aplicaron los dos cuestionarios a 137 trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión,.

Se realizó la prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov (revisar Anexo 08: Prueba De Normalidad de la distribución de datos para la determinación del uso del Coeficiente de Correlación), mediante la cual se determinó el uso del Coeficiente de Correlación de Spearman para una distribución no normal de datos.

Tabla 4

*Medida de Correlación de Spearman de la gestión del gobierno electrónico y los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021*

<b>Variabes</b>	<b>Medida de correlación de Spearman</b>	<b>Significación estadística</b>
Gobierno electrónico con Procesos Administrativos	.713**	.00<.01

*Nota: \*\* = significativo al nivel 0.01*

### Interpretación

En la tabla 4 para determinar la relación entre la Gestión del gobierno electrónico y los Procesos Administrativos, se puede apreciar un coeficiente rho = .713 positivo medio y un p-valor = .00<.01 muy significativo. Lo cual indica que, a medida que se incrementen los niveles del Gobierno electrónico, también lo harán los niveles de los Procesos Administrativos

Tabla 5

*Medida de Correlación de Spearman de la dimensión de información de la variable gestión del gobierno electrónico y las variables de los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021*

Para comprobar la relación entre las variables de la Gestión del gobierno electrónico y las variables de los Procesos Administrativos se aplicaron los dos cuestionarios a 137 trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

<b>Variables</b>	<b>Medida de correlación de Spearman</b>	<b>Significación estadística</b>
Información del gobierno electrónico con la planeación de los procesos administrativos	.514**	.00<.01
Información del gobierno electrónico con la organización de los procesos administrativos	.0115	.18>.05
Información del gobierno electrónico con la dirección de los procesos administrativos	.191*	.02<.05
Información del gobierno electrónico con el control de los procesos administrativos	.292*	.00<.01
Interacción del gobierno electrónico con la Planeación de los procesos administrativos	.439**	.00<.01
Interacción del gobierno electrónico con la Organización de los procesos administrativos	.242**	.00<.01
Interacción del gobierno electrónico con la Dirección de los procesos administrativos	.348**	.00<.01
Interacción del gobierno electrónico con la Control de los procesos administrativos	.309**	.00<.01
Transacción del gobierno electrónico con la Planeación de los procesos administrativos	.200*	.24>.01
Transacción del Gobierno electrónico con la Organización de los Procesos Administrativos	.153	.04>.01
Transacción del gobierno electrónico con la Dirección de los procesos administrativos	.518**	.00<.01
Transacción del gobierno electrónico con la Control de los procesos administrativos	.222**	.00<.01
Integración del gobierno electrónico con la Planeación de los procesos administrativos	.101	.24>.05
Integración del gobierno electrónico con la Organización de los procesos administrativos	.170*	.04>.05
Integración del Gobierno electrónico con la Dirección de los procesos administrativos	.297**	.00<.01
Integración del gobierno electrónico con la Control de los procesos administrativos	.375**	.00<.01
Participación Ciudadana del gobierno electrónico con la Planeación de los procesos administrativos	.132	.12>.01
Participación Ciudadana del gobierno electrónico con la Organización de los procesos administrativos	.102	.23>.01
Participación Ciudadana del gobierno electrónico con la Dirección de los procesos administrativos	.334**	.00<.01
Participación Ciudadana del gobierno electrónico con el Control de los procesos administrativos	.837**	.00<.01

*Nota: \*\* = significativo al nivel 0.01; \* = significativo al nivel 0.05*

## Interpretación

En la tabla 5 para determinar la relación entre la Dimensión de Información del gobierno electrónico y las dimensiones de los procesos administrativos se puede observar que, en Planeación se tiene un coeficiente  $\rho = .514$  positivo medio y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo; en Organización, un coeficiente  $\rho = .0115$  nulo y un  $p$ -valor =  $.18 > .05$  no significativo; en Dirección, un coeficiente  $\rho = .191$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.02 < .05$  significativo; y en Control, un coeficiente  $\rho = .292$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo. Lo cual indica que existe un mayor grado de relación entre la Información del gobierno electrónico y la Planeación de los procesos administrativos.

En la relación entre la dimensión de Interacción del gobierno electrónico y las dimensiones de los procesos administrativos se puede observar que, en Planeación se tiene un coeficiente  $\rho = .439$  positivo débil y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo; en Organización, un coeficiente  $\rho = .242$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo; en Dirección, un coeficiente  $\rho = .348$  positivo débil y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo; y en Control, un coeficiente  $\rho = .309$  positivo débil y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo. Lo cual evidencia que existe un mayor grado de relación entre la Interacción del gobierno electrónico y la Planeación de los procesos administrativos.

En la relación entre la Dimensión de Transacción del gobierno electrónico y las dimensiones de los procesos administrativos se puede observar que, en Planeación se tiene un coeficiente  $\rho = .200$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.24 > .01$  no significativo; en Organización, un coeficiente  $\rho = .153$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.04 > .01$  no significativo; en Dirección, un coeficiente  $\rho = .518$  positivo medio y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo; y en Control, un coeficiente  $\rho = .222$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo. Lo cual indica que, existe un mayor nivel de correlación entre la Transacción del gobierno electrónico y la Dirección de los procesos administrativos.

En la relación entre la Dimensión de Integración del gobierno electrónico y las dimensiones de los procesos administrativos se puede observar que, en Planeación se tiene un coeficiente  $\rho = .200$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.24 > .01$  no significativo; en Organización, un coeficiente  $\rho = .153$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.04 > .01$  no significativo; en Dirección, un coeficiente  $\rho = .518$  positivo medio y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo; y en Control, un coeficiente  $\rho = .222$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo. Lo cual indica que, existe un mayor nivel de correlación entre la Transacción del gobierno electrónico y la Dirección de los procesos administrativos.

En la relación entre la Dimensión de Integración del gobierno electrónico y las dimensiones de los procesos administrativos se puede observar que, en Planeación se tiene un coeficiente  $\rho = .200$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.24 > .01$  no significativo; en Organización, un coeficiente  $\rho = .153$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.04 > .01$  no significativo; en Dirección, un coeficiente  $\rho = .518$  positivo medio y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo; y en Control, un coeficiente  $\rho = .222$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo. Lo cual indica que, existe un mayor nivel de correlación entre la Transacción del gobierno electrónico y la Dirección de los procesos administrativos.

se tiene un coeficiente rho = .101 positivo muy débil y un p-valor = .24>.01 no significativo; en Organización, un coeficiente rho = .170 positivo muy débil y un p-valor = .04<.05 significativo; en Dirección, un coeficiente rho = .297 positivo débil y un p-valor = .00<.01 muy significativo; y en Control, un coeficiente rho = .375 positivo débil y un p-valor = .00<.01 muy significativo. Lo cual indica que, existe un mayor nivel de correlación entre la Integración del gobierno electrónico y el Control de los procesos administrativos.

En la relación entre la dimensión de Participación Ciudadana del gobierno electrónico y las dimensiones de los Procesos Administrativos se puede observar que, en Planeación se tiene un coeficiente rho = .132 positivo muy débil y un p-valor = .12>.01 no significativo; en Organización, un coeficiente rho = .102 positivo muy débil y un p-valor = .23>.05 no significativo; en Dirección, un coeficiente rho = .334 positivo débil y un p-valor = .00<.01 muy significativo; y en Control, un coeficiente rho = .837 positivo considerable y un p-valor = .00<.01 muy significativo. Lo cual indica que, existe un mayor nivel de correlación entre la Participación Ciudadana del gobierno electrónico y el Control de los procesos administrativos.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### Formulación de Hipótesis General

**H1:** La gestión del gobierno electrónico contribuye directamente a la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, durante el año 2021.

**H0:** La gestión del gobierno electrónico no contribuye directamente a la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, durante el año 2021.

#### Estadístico de prueba

Tabla 6

*Prueba de Regresión Lineal para determinar la influencia de la gestión del gobierno electrónico en los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021*

#### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,676 <sup>a</sup>	,456	,452	5,189	,456	113,343	1	135	,000

Nota: a. Predictores: (Constante), Gobierno electrónico

#### Interpretación

En la tabla 6 para determinar la influencia de la Gestión gobierno electrónico en los procesos administrativos se puede observar un p-valor = .00<.05 significativo, o cual indica un buen ajuste del modelo, así mismo se tiene un Valor R cuadrado = .45, en base a ello, se obtiene suficiente evidencia estadística para negar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa de la investigación, que la Gestión del gobierno electrónico si influye en la mejora influye en la mejora de los Procesos Administrativos en un 45%

## Contrastación de hipótesis específicas

Tabla 7

*Prueba de Regresión Lineal para determinar la influencia de la gestión del gobierno electrónico en la planeación de los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021*

### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,324 <sup>a</sup>	,105	,099	2,657	,105	15,887	1	135	,000

*Nota: a. Predictores: (Constante), Gobierno electrónico.*

### Interpretación

En la tabla 7 para determinar la influencia del gobierno electrónico en la Planeación de los procesos administrativos se tiene una significancia mediante  $p\text{-valor} = .00 < .05$  significativo, indicando así que existe un buen ajuste del modelo de influencia, así mismo, en el R cuadrado se tiene un valor = .105, lo cual indica que la Gestión del gobierno electrónico influye en un 10% sobre la Planeación de los procesos administrativos, siendo un valor relativamente bajo.

Tabla 8

*Prueba de Regresión Lineal para determinar la influencia de la gestión del gobierno electrónico en la organización de los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021*

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,588 <sup>a</sup>	,346	,341	2,086	,346	71,393	1	135	,000

*Nota: a. Predictores: (Constante), Gobierno electrónico.*

### Interpretación

En la tabla 8 para determinar la influencia del gobierno electrónico en la Organización de los procesos administrativos se puede observar un p-valor = .00<.05 significativo, o cual indica un buen ajuste del modelo, así mismo se tiene un Valor R cuadrado = .346, a partir del cual indica que la Gestión del gobierno electrónico influye en un 34% sobre la Organización de los procesos administrativos.

Tabla 9

*Prueba de Regresión Lineal para determinar la influencia de la gestión del gobierno electrónico en la dirección de los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021*

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,676 <sup>a</sup>	,456	,452	5,189	,456	113,343	1	135	,000

*Nota: a. Predictores: (Constante), Gobierno electrónico.*

### Interpretación

En la tabla 9 para determinar la influencia del gobierno electrónico en la Dirección de los procesos administrativos se puede observar un p-valor = .00<.05 significativo, o cual indica un buen ajuste del modelo, así mismo se tiene un Valor R cuadrado = .456, a partir del cual indica que la Gestión del gobierno electrónico influye en un 45% sobre la Dirección de los procesos administrativos.

Tabla 10

*Prueba de Regresión Lineal para determinar la influencia de la gestión del gobierno electrónico en el control de los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021*

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,685a	,470	,466	1,466	,470	119,597	1	135	,000

*Nota: a. Predictores: (Constante), Gobierno electrónico.*

### Interpretación

En la tabla 10 para determinar la influencia del gobierno electrónico en el Control de los procesos administrativos se puede observar un p-valor =  $.00 < .05$  significativo, o cual indica un buen ajuste del modelo, así mismo se tiene un Valor R cuadrado =  $.470$  a partir del cual indica que la Gestión del gobierno electrónico influye en un 47% sobre el Control de los procesos administrativos.

Tabla 11

*Prueba de Regresión Lineal para determinar la influencia de las dimensiones de la gestión del gobierno electrónico en los procesos administrativos, Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Huamachuco 2021*

		Coeficientes <sup>a</sup>				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	29,039	4,657		6,235	,000
	Información	-,100	,268	-,040	-,372	,711
	Interacción	,560	,206	,331	2,722	,007
	Transacción	,716	,254	,203	2,824	,005
	Integración	,796	,403	,147	1,976	,050
	Participación ciudadana	,714	,214	,271	3,333	,001

*Nota: Variable dependiente: Procesos administrativos*

### Interpretación

En la presente tabla para determinar la influencia de las dimensiones del gobierno electrónico en los procesos administrativos, se puede apreciar que en Información se tiene un p-valor = .711 no significativo y en Integración un p-valor .05 =.05 no significativo. Sin embargo, en Participación Ciudadana se tiene un p-valor = .001 < .05 significativo, en Transacción un p-valor = .005 < .05 significativo y en Interacción un p-valor = .007<.05 significativo. Entre los cuales se puede observar que existe un mayor grado de influencia por parte de la variable Integración de la Gestión del gobierno electrónico sobre los procesos administrativos con un valor B=.796.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio estuvo orientado a Analizar y explicar la Gestión del gobierno electrónico para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021.

En los resultados sobre la influencia de la Gestión del gobierno electrónico en los procesos administrativos, se tuvo un Coeficiente de Correlación  $\rho = .713$  positivo medio, así mismo, en el modelo de regresión lineal, se tuvo una significancia  $= .00 < .05$  significativo, evidenciando un adecuado ajuste del modelo y un valor R cuadrado  $= .456$  lo que indica que existe una influencia media por parte de la Gestión del gobierno electrónico en los procesos administrativos. Dichos resultados guardan similitud con la investigación realizada por Allauca (2018) cuyo objetivo fue establecer la influencia del gobierno en la Gestión Pública, evidenciando que su uso incide positivamente en los procesos de transparencia, el uso de tecnologías, auditorías y evaluaciones constantes. Del mismo modo, coincide con Goga (2021) cuya investigación sobre la influencia de la Administración Electrónica en los servicios de las Instituciones Estatales de Kenia logró determinar una influencia positiva y significativa, denotando la importancia de la integración de datos en Recursos Humanos y los procesos de gestión y agilización para el acceso a la información.

Respecto al primer objetivo específico sobre la influencia de la Gestión del gobierno electrónico en la Planeación de los procesos administrativos, se obtuvo mediante el modelo de regresión lineal una significancia  $.00 < .05$  significativa, donde se observa una influencia mediante el valor R cuadrado  $= .105$  sobre la Planeación. En este sentido es importante mencionar los aportes de Gonzáles (2020) sobre el estudio del Gobierno electrónico y los factores asociados a este, pues logró determinar que, para el éxito institucional es fundamental el apoyo a nivel político y económico, así como la implementación previa de una adecuada infraestructura y formación en el manejo de herramientas digitales.

En relación al segundo objetivo sobre la influencia de la Gestión del gobierno electrónico en la Organización de los procesos administrativos, se pudo apreciar mediante el modelo de regresión lineal una significancia  $= .00 < .05$  significativa y una influencia mediante el valor R cuadrado  $= .346$  sobre la Planeación de los procesos administrativos. Dichos resultados se apoyan en la investigación de

Infante (2019) quien señala que es importante capacitar al personal para mejorar la gestión institucional.

Sobre el tercer objetivo de la influencia de la Gestión del gobierno electrónico en la Dirección de los procesos administrativos, se obtuvo mediante la prueba de regresión lineal un p-valor = .00 significativo y un R Cuadrado = .456, evidenciando así que, el Gobierno electrónico influye en la Dirección de los procesos administrativos. En este sentido es importante señalar los aportes de Belleza (2020) quien a través de su estudio sobre el Gobierno electrónico logró evidenciar la importancia de optimizar el Gobierno electrónico, pues ello permitirá simplificar los procesos de trabajo e involucrar a la población con su uso.

En el cuarto objetivo sobre la influencia de la Gestión del gobierno electrónico en el Control de los procesos administrativos, se realizó la prueba de regresión lineal, mediante la cual se obtuvo un p-valor = .00<.05 significativo denotando un valor de influencia de variable mediante R Cuadrado= .470 sobre la Dirección de los procesos administrativos. Los resultados obtenidos guardan relación con la investigación realizada por Paredes (2020) quien a través del análisis del Gobierno electrónico y la relación con los procesos de rendimiento de Cuentas evidenció que, a medida que se mejoren los sistemas del manejo del gobierno electrónico, los procesos de rendición de cuentas, fondos y bienes serán más eficientes.

Respecto al quinto objetivo específico sobre la influencia de la Información en la mejora de los procesos administrativos, se evidenció que guarda un mayor nivel de relación con la Planeación de los procesos administrativos con un valor rho = .514. Sin embargo, en la prueba de regresión lineal obtuvo un p-valor = .711 >.05 no significativo y un valor B=-.100 indicando que no existe influencia de la Información en los procesos administrativos.

En relación al sexto objetivo sobre la influencia de la Interacción en la mejora de los procesos administrativos, se pudo apreciar que la Interacción guarda un mayor nivel de relación con la Planeación de los procesos administrativos mediante un valor rho = .439 positivo débil. No obstante, en la prueba de regresión lineal obtuvo un p-valor = .007<.05 y un valor B=.560.

Sobre el séptimo objetivo de la influencia de la Transacción en el la Dirección de los procesos administrativos, se observó que la Transacción guarda un nivel de

correlación positivo medio con la Dirección de los procesos administrativos mediante un valor  $\rho = .518$ . Mientras que en la prueba de regresión lineal se obtuvo un p-valor =  $.005 < .05$  significativo y un valor  $B = .716$

Respecto al octavo objetivo específico sobre la Integración en la mejora de los procesos administrativos, se pudo apreciar que guarda existe un mayor nivel de relación entre la Integración y el Control de los procesos administrativos mediante un valor  $\rho = .375$  positivo débil. Sumado a ello, en la prueba de regresión lineal se obtuvo una significancia de  $.05 = .05$  y un valor  $B = .796$ . Dichos resultados encuentran cierto grado de similitud con la investigación de Pérez (2017) sobre el gobierno electrónico y el Control del Cumplimiento de la Obligación Tributaria, pues evidenció que, en su mayoría los bajos niveles de desempeño se deben a la resistencia al cambio y la falta de capacitación en el manejo de sistemas tecnológicos, así como una misión y visión limitadas, dificultando el desarrollo de los procesos administrativos.

En relación al noveno objetivo sobre la influencia de la Participación Ciudadana en la mejora de los procesos administrativos, se observó que existe mayor relación entre la Participación Ciudadana y el Control del gobierno electrónico, lo cual se evidencia en un coeficiente de correlación  $\rho = .837$  positivo considerable. Sumado a ello, en la prueba de regresión lineal se obtuvo un p-valor =  $.001$  y un valor  $B = .714$ . Dichos resultados difieren de la investigación realizada por Meléndez (2018) quien se centró en el estudio de la relación entre participación ciudadana y gobierno electrónico, determinando que no existe relación negativa entre dichas variables debido a la presencia de experiencias negativas a lo largo de la adaptación al gobierno electrónico. Sin embargo, se encuentra relación con la investigación realizada por Fernández (2017) quien determinó la importancia de la implementación de acciones que favorezcan al soporte institucional y a la mejora continua de la administración pública, la transparencia y la participación ciudadana. Del mismo modo, destacan los aportes de Barragán (2019) quien a través del estudio de las actitudes e intenciones sobre el gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana logro determinar la importancia de que la institución brinde adecuados servicios que promuevan la utilidad, facilidad de uso y el interés de la población para ser partícipes de la transparencia del estado.

Por otro lado, es importante señalar que, desde el sentido epistemológico del paradigma cuantitativo, el presente estudio ha permitido conocer, a través de los procesos de medición cuantificables, la influencia que presenta la gestión del gobierno electrónico sobre los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, cabe señalar que, de acuerdo a los procedimientos del y rigor científico que se han llevado a cabo en el presente estudio, los resultados obtenidos pueden ser referentes para investigaciones aplicadas en contextos similares.

## VI. CONCLUSIONES

1. La Gestión del gobierno electrónico presenta una relación positiva media con los procesos administrativos, lo cual se evidencia en el Coeficiente rho = .713, del mismo modo, se muestra una influencia mediante un p-valor = .00<.05 y un valor R Cuadrado = .456, lo cual indica que el Gobierno electrónico contribuye a la mejora de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.
2. La Gestión del gobierno electrónico influye en la Planeación de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, lo cual se ve reflejado mediante un p-valor = .00<.05 y un R Cuadrado = .105.
3. La Gestión del gobierno electrónico influye en la Planeación de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, lo cual se evidencia mediante un p-valor = .00<.05 y un R Cuadrado = .346.
4. La Gestión del gobierno electrónico Influye en la Dirección de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, lo cual se ve reflejado en un p-valor=.00<.05 y un R Cuadrado = .456.
5. La Gestión del gobierno electrónico Influye en la Planeación de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, lo cual se ve reflejado en un p-valor=.00<.05 y un R Cuadrado = .470.
6. La Información guarda un nivel de relación positiva con los procesos administrativos con un valor rho = .439 con la Planeación de los procesos administrativos, sin embargo, en la regresión lineal se obtuvo un p-valor =.711 no significativo y un valor B= -.100, lo cual indica que la Información no influye en la mejora de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.
7. La Interacción guarda un nivel de relación positiva mediante un valor rho = .439 con los procesos administrativos. Sin embargo, en la regresión lineal se obtuvo un p-valor .05=.05 no significativo y un valor B= -.560, lo cual indica que no existe un adecuado ajuste del modelo, sin embargo, se pudo apreciar que la Transacción si influye en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

8. La Transacción guarda una relación positiva mediante  $\rho = .518$  con los procesos administrativos, mientras que, en la regresión lineal obtuvo un p-valor =  $.005 < .05$  y un valor  $B = .560$ , lo cual indica que la Transacción contribuye en la mejora de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.
9. La Integración guarda un nivel de relación positiva débil mediante un valor  $\rho = .375$  con los procesos administrativos, mientras que en la regresión lineal obtuvo un p-valor =  $.05 = .05$  y un valor  $B = .796$ , lo que indica que no existe un adecuado ajuste del modelo, sin embargo, se determinó que la Integración influye en la mejora de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.
10. La Participación ciudadana guarda un nivel de relación positiva considerable mediante un valor  $\rho = .837$  con los procesos administrativos, mientras que en la regresión lineal se obtuvo un p-valor =  $.001$  y un valor  $B = .714$ , lo cual evidencia que la Participación Ciudadana contribuye a la mejora de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al alcalde, fomentar espacios de capacitación y concientización a la ciudadanía sobre el correcto uso de las plataformas digitales de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, en temas como gestión, ingreso de documentación y seguimientos, a fin de que puedan optimizarse los procesos de la gestión administrativa a nivel institucional e involucrar la participación de la población.

A las áreas de gerencia de la Municipalidad, Desarrollar talleres de capacitación para el personal de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión sobre el adecuado manejo de las plataformas digitales y su gestión para la mejora de la fluidez de la información y la agilización en los procesos de gestión.

Al Área de Tecnologías de la Información, mantener una actualización constante de las plataformas digitales y el portal de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, pues ello contribuirá a tener un mayor grado de participación ciudadana, así como un mejor control sobre el manejo de la documentación institucional y de la inversión pública.

Para futuras investigaciones, se recomienda realizar un estudio comparativo entre la percepción de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial y la percepción de la ciudadanía, a fin de identificar aquellas áreas que deberían reforzarse a nivel de gestión y promoción por parte de la municipalidad y que permitan promover la participación ciudadana.

## REFERENCIAS

- Albar, H., Dahlan, A., Yuhefizar, E. y Napitupulu, D. (2017). E-Government Service Quality Based on E-GovQual Approach Case Study in West Sumatera Province. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(6), 2337-2342. [http://ijaseit.insightsociety.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=9&Itemid=1&article\\_id=4226](http://ijaseit.insightsociety.org/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=1&article_id=4226)
- Allauca, W. (2018). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región Ancash – 2014-2015* [tesis de Doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional. <https://n9.cl/eabb07>
- Alves, A., Moreira, E. y Medeiros, M. (2017). Accessibility Model in Electronic Government: Evaluation of Brazilian Web Portals. *XIII Brazilian Symposium on Information Systems, Larvas, Minas Gerais*, 5(8), 332-339. <https://sol.sbc.org.br/index.php/sbsi/article/view/6060/5958>
- Banco de Desarrollo de América Latina (2020). *Las oportunidades de la digitalización em América Latina frente al COVID-19*. Digital Policy and Law.
- Barragán, X. (2019). “*Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*” [tesis de Doctorado]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Bayona, S. Y Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17(1), 47-59. <https://content.iospress.com/articles/journal-of-computational-methods-in-sciences-and-engineering/jcm679>
- Belleza, I. (2020). *Gobierno electrónico en dos áreas del Congreso de la República, 2019* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://n9.cl/5cngj>

- Cano, C. (2017). *Gobierno electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016* [tesis de grado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Institucional. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18562>
- Cardona, D. (2004). *Las tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, en la Relación Administración Pública – Ciudadano*. Universidad Ramon Llull.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw.Hill.
- Criado, J. y Gil, J. (2013). Electronic government and public policy current status and future trends in Latin America. *Gestión y Política Pública*, 22, 3-48. [https://www.researchgate.net/publication/287930009\\_Electronic\\_government\\_and\\_public\\_policy\\_current\\_status\\_and\\_future\\_trends\\_in\\_Latin\\_America](https://www.researchgate.net/publication/287930009_Electronic_government_and_public_policy_current_status_and_future_trends_in_Latin_America)
- Damascene, J. y Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literal review. *Government Information Quarterly*, 36(19), 167-178. [https://www.researchgate.net/publication/331092224\\_The\\_public\\_value\\_of\\_E-Government\\_-\\_A\\_literature\\_review](https://www.researchgate.net/publication/331092224_The_public_value_of_E-Government_-_A_literature_review)
- Destiny, O. (2017). Quantitative Research Methods: A Synopsis Approach. *Arabial Journal of Business and Management Review*, 6(11), 40-47. [https://www.researchgate.net/publication/320346875\\_Quantitative\\_Research\\_Methods\\_A\\_Synopsis\\_Approach](https://www.researchgate.net/publication/320346875_Quantitative_Research_Methods_A_Synopsis_Approach)
- Fernandez, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6011/Fernandez\\_RE.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1)

- Fernández, M., Cardona, O. y Rico, N. (2010). *Guía de gobierno electrónico local: servicios orientados al ciudadano*. Universidad Externado de Colombia.
- Goga, K. (2021). Influence of Electronic Administration on Public Service Delivery among State Agencies in Kenya. *European Journal of Business and Management Research*, 6(2), 39-43. 10.24018/ejbmr.2021.6.2.712
- González, B., Carvajal, A. y González, A. (2020). Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean Case. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Gracia, B. y Ariño, C. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 19(1), 1-11. 10.1016/j.reimke.2014.07.001
- Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para Optimizar la Gestión Pública de la Procuraduría Pública del RENIEC* [tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional. <https://n9.cl/reposit-proc-fediv>
- Institute for Management Development (2020). *IMD World Digital Competitiveness Ranking 2020*. IMD: Real learning, Real Impact.
- Kerlinger, F. (1973). *Review of research in education*. Peacock
- Kofi, I., Zeng, G. y Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Journals*, 1-17. 10.1177%2F2158244020933593
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo (3ra ed.)*. Esan Ediciones
- Mahlangui, G. y Ruhode, E. (2020). Towards a multidimensional model for assessing e-government service gaps. *South African Journal of*

*Information Management*, 22(1), 1-8.  
<http://www.scielo.org.za/pdf/sajim/v22n1/27.pdf>

Meléndez, J. (2018). *El gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Máncora, año 2018* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28583>

Ministerio de Economía y Finanzas (2021). *Plan del Gobierno Digital 2021-2023*. MEF.

Morillo, W. (2020). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaral 2020* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48934/Morillo\\_VWG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48934/Morillo_VWG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Munch, L. (2010). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación.

Naser, A. y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la Gestión Pública*. Santiago.

Vargas, J. (2018). *Questions to the structure and culture of the new paradigm of management of new public management*. *Revista Col. San Luis*, 8(16), 51-74.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-899X2018000200051&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-899X2018000200051&lang=es)

Bayad, J. y Govand, A. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5(1), 1-13.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3824642](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3824642)

Mosleh, Z., Saman, S., Goran, Y., Abdulkhaleq, N. y Musbah, A. (2020). Impact of infrastructure barriers on electronic government implementation. *Studies of Applied Economics*, 38(4).  
<http://ojs.ual.es/ojs/index.php/eea/article/view/3971>

- Zavaleta, E. (2021). Analysis of institutional management in the academic units of the National Police – Perú. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(1), 53-64. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682021000100053&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000100053&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Osorio, J. (2000). Principios éticos de la investigación en seres humanos y en animales. *Medicina*, 60, 255-258. [http://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol60-00/2/v60\\_n2\\_255\\_258.pdf](http://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255_258.pdf)
- Pando, D. y Fernández, N. (2013). *El Gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. CIPPEC y Universidad de San Andrés.
- Pantoja, M. y Garza, J. (2019). Stages of the administration: towards a systemic approach. *Rev. Escuela de Administración de Negocios*, 19(87), 139-154. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0120-81602019000200139](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-81602019000200139)
- Paredes, E. (2020). “*El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019*” [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://n9.cl/qr1s2>
- Pérez, L. (2017). *El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias* [tesis de Maestría]. Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Postgrado del Estado. Repositorio Institucional. <https://n9.cl/i70cy>
- Perkov, J., Panjkota, A. y Mikulandra, I. (2017). Indicators and Metrics for E-Government Maturity Model in Croatia. *POSLOVNA IZVRSNOST ZAGREB, GOD, 11(2)*, 85-106. <https://hrcak.srce.hr/192701>
- Ponto, J. (2015). Understanding and Evaluating Survey Research. *Journal of the Advanced Practitioner in Oncology*, 6(2), 168-171. [https://www.researchgate.net/publication/286445115\\_Understanding\\_and\\_Evaluating\\_Survey\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/286445115_Understanding_and_Evaluating_Survey_Research)

- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Decreto Supremo mediante el cual se aprueba la Política Nacional de Gobierno electrónico 2013-2017. *El Peruano*. <http://www.pcm.gob.pe/normaslegales/2013/DS-081-2013-PCM.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Legislativo N° 1412, 13 de setiembre de 2018 (Perú).
- República Oriental del Uruguay (2020). *Plan de Gobierno Digital 2020*. AGESIC.
- Rivera, E. (2006). Concept and problems of the electronic government construction. A review of the literature. *Gestión y Política Pública*, 15(2), 259-305. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13315202>
- Roberts, R. (2020). Sobre la digitalización del Estado de Chile: Políticas en curso. *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*, 1-9. [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28623/1/BCN\\_Gobierno\\_Digital\\_Chile\\_2020.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28623/1/BCN_Gobierno_Digital_Chile_2020.pdf)
- Ruiz, R. (2015). Influencia de e-Business y e-Logistic en la cadena de suministro. *Universitat Oberta de Catalunya*. <https://n9.cl/vo5zi>
- Salvador, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, 8, 1-17. <https://n9.cl/n4fs6>
- Simón, W. (2018). *Gobierno electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional. [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)* [tesis de maestría, Universidad de San



## ANEXOS

Anexo 01:

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Es el uso de las herramientas tecnológicas como iniciativa del gobierno en la modernización de sus servicios, siendo necesaria su implementación en las municipalidades para poder brindar una atención adecuada a los usuarios a través de los beneficios de los avances tecnológicos (Cardona, 2004)	La medición de la variable se llevó a cabo mediante la aplicación del “Cuestionario sobre el Gobierno electrónico” y las puntuaciones obtenidas a nivel general y de las dimensiones de información, interacción, transacción, integración y participación ciudadana.	Información	Logo	Intervalo
				Mapa del sitio	
				Contactos	
			Interacción	Correo electrónico	
				Formularios electrónicos	
			Transacción	Tramites de línea	
				Certificado digital	
			Integración	Ventanilla de presentación de documentos	
			Participación ciudadana	Participación	
				Transparencia	
Colaboración					
Procesos Administrativos	Es una serie de etapas propias del proceso administrativo, orientados a la aplicación del método, principios y técnicas orientadas a la solución de problemas administrativos en temas de organización, dirección y control (Munch, 2010)	La variable se mide a través del “Cuestionario de Proceso Administrativo” y las puntuaciones obtenidas a nivel general y de las dimensiones de Planeación, Organización, Dirección y Control.	Planeación	Misión y visión	
				Objetivos	
			Organización	Trabajo en equipo	
				Desempeño	
			Dirección	Comunicación	
				Liderazgo	
			Control	Medidas correctivas	
				Cumplimiento de metas	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02:

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera la Gestión del gobierno electrónico contribuye a mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Analizar y explicar la Gestión del gobierno electrónico para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021.</p>	<p>Gobierno electrónico</p>	<p><b>H1:</b> La gestión del gobierno electrónico contribuye directamente a la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión durante el año 2021.</p> <p><b>H0:</b> La gestión del gobierno electrónico no contribuye directamente a la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión durante el año 2021.</p>	<p>Información</p>	Logo
					Mapa del sitio
					Contactos
<p>PE1: : ¿En qué medida la Gestión del gobierno electrónico influye en la Planeación de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021?</p>	<p>OE1: Identificar en qué medida la Gestión del gobierno electrónico influye en la Planeación de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021</p>		<p><b>HE1:</b> La Gestión del gobierno electrónico influye en la Planeación de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021.</p>	<p>Interacción</p>	Correo electrónico
Formularios electrónicos					
<p>PE2: ¿En qué medida la Gestión del gobierno electrónico influye en la Organización de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año</p>	<p>OE2: Explicar en qué medida la Gestión del gobierno electrónico influye en la Organización de los procesos administrativos en la Municipalidad</p>		<p><b>HE2:</b> La Gestión del gobierno electrónico influye en la dimensión de Organización de los procesos administrativos en la</p>	<p>Transacción</p>	Trámites de línea
Certificado digital					

2021?	Provincial Sánchez Carrión en el año 2021	Procesos administrativos	Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021		
PE3: ¿En qué medida la Gestión del gobierno electrónico influye en la Dirección de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021?	OE3: Describir en qué medida la Gestión del gobierno electrónico influye en la Dirección de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021		<b>HE3:</b> La Gestión del gobierno electrónico influye en la dimensión de Dirección de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021	Integración	Ventanilla de presentación de documentos
				Participación ciudadana	Participación
					Transparencia
					Colaboración
PE4: ¿En qué medida la Gestión del gobierno electrónico influye en la dimensión de Control de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021?	OE4: Identificar en qué medida la Gestión del gobierno electrónico influye en la dimensión de Control de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021		<b>HE4:</b> La Gestión del gobierno electrónico influye en la dimensión de Control de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021.	Planeación	Misión y visión
				Objetivos	
PE5: ¿Cuáles son los niveles de Información en la mejora de los procesos administrativos la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021?	OE5: Analizar en qué medida la Información influye en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021	<b>HE5:</b> La Información influye significativamente en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021	Organización	Trabajo en equipo	
				Desempeño	
PE6: ¿Cuáles son los niveles de la Interacción en la mejora de los procesos administrativos en la	OE6: Explicar en qué medida la Interacción influye en la Interacción en la mejora de los procesos administrativos en la	<b>HE6:</b> La Interacción influye significativamente en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión	Dirección	Comunicación	
				Liderazgo	
			Control	Medidas correctivas	

Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021?	Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021		en el año 2021		Cumplimiento de metas
PE7: ¿Cuáles son los niveles de Transacción en la mejora de los procesos administrativos la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021?	OE7: Describir en qué medida la Transacción influye en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021		<b>HE7:</b> La Transacción influye significativamente en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021		
PE8: ¿Cuáles son los niveles de Integración en la mejora de los procesos administrativos la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021?	OE8: Explicar en qué medida la Integración influye en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021		<b>HE8:</b> La Integración influye significativamente en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021		
PE9: ¿En qué medida la Participación ciudadana contribuye a la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021?	OE9: Explicar en qué medida la Participación ciudadana contribuye a la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021		<b>HE9:</b> La Participación ciudadana influye significativamente en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión en el año 2021		

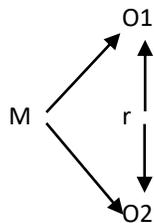
#### TIPO DE ESTUDIO:

La investigación es básica, ya que se encuentra orientada a la recolección de datos sobre las características y rasgos de las dimensiones de las variables de estudio, así como, la resolución práctica de problemas

#### DISEÑO DE ESTUDIO

No-experimental correlacional descriptivo, de corte transversal, debido a que no existe una manipulación deliberada en la variable de estudio; y la recolección de datos se realizará en un determinado momento con el objetivo de determinar la relación entre las variables de estudio

Gráficamente:



Donde:

M = Muestra

O1 = Gobierno electrónico

O2 = Procesos administrativos

r = relación entre variables

#### CARACTERÍSTICAS DE LOS SUJETOS

Los participantes pertenecen a las áreas administrativas de la MPSC y sus edades oscilan entre los 25 y 60 años.

#### Población, muestra y muestreo

- La población está compuesta por 212 trabajadores pertenecientes a las áreas de Gerencias de la MPSC.
- la muestra de estudio estará conformada por 137 trabajadores pertenecientes a las áreas administrativas de la MPSC.
- Muestreo aleatorio simple

#### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Para efectos de la investigación, se llevará a cabo la validación de instrumentos, redacción de los instrumentos en Google Forms y ordenamiento de la base de datos para su posterior análisis estadístico

#### MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para efectos de la investigación se aplicará la estadística descriptiva e inferencial. Se llevará a cabo el procesamiento de datos mediante el software IBM SPSS V26 para determinar los niveles de correlación

#### TÉCNICAS:

Para la recolección de datos se hará uso de los siguientes instrumentos:

#### Encuesta de Gobierno electrónico

- Administración: individual - auto administrada
- Duración: de 10 a 15 minutos
- Ámbito de aplicación: MPSC
- Finalidad: evaluar los niveles del gobierno electrónico
- Características: El cuestionario está compuesto por 20 preguntas que evalúan la percepción de los trabajadores sobre el Gobierno electrónico y los componentes de Información, Interacción, Transacción, Integración y Participación ciudadana en escala Likert.
- Confiabilidad: .836 confiable mediante alfa de Cron Bach.
- Validez: aplicable

#### Cuestionario sobre Proceso Administrativo

- Administración: individual - auto administrada
- Duración: de 10 a 15 minutos
- Ámbito de aplicación: MPSC
- Finalidad: evaluar los niveles sobre los procesos administrativos
- Características: El cuestionario está compuesto por 20 preguntas que evalúan la percepción de los trabajadores sobre los procesos administrativos en planeación, organización, dirección y control en escala Likert
- Confiabilidad: .858 fiable.

Anexo 03:

Validación de contenido de los instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1								
<b>I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO</b>								
1.1 Apellidos y nombres del experto: Sandoval Ríos José Elías								
1.2. DNI N° 16800090 Telf. Celular: 958880005 Email: josar905@yahoo.es								
1.3 Grado académico: Doctor en Administración.								
1.4. Profesión: Economista								
1.5 Cargo que desempeña: Docente								
1.6 Universidad o Centro Laboral : Universidad César Vallejo								
<b>II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>								
2.1 Nombre del instrumento : <b>CUESTIONARIO SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO</b>								
2.2 Objetivo del instrumento: Conocer la opinión del personal administrativo de la MPSC.								
2.3 Dirigido a: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.								
2.4. Autor del instrumento: Br. María Nancy Zelaya Reyes.								
2.5. Programa de posgrado : Maestría en Gestión Pública								
<b>III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>								
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%	
1	<b>CLARIDAD</b>	Esta formulado en lenguaje apropiado				70		
2	<b>OBJETIVIDAD</b>	Expresa una conducta observable				80		
3	<b>CONSISTENCIA</b>	Tiene base científica				70		
4	<b>COHERENCIA</b>	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.				75		
5	<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende aspectos de cantidad y calidad				70		
6	<b>METODOLOGÍA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80		
7	<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe estructura lógica				80		
8	<b>ACTUALIZACIÓN</b>	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				80		
9	<b>INTENCIONALIDAD</b>	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.				70		
10	<b>Promedio de la valoración</b>		75%					

Opinión de Aplicabilidad: *Procede su aplicación*

Trujillo, 10 de junio de 2021

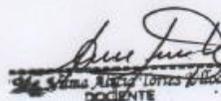
  
 Dr. José S. Sandoval Ríos  
 ECONOMISTA  
 C.B.L. S.A.  
 \_\_\_\_\_  
 Sello y firma

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO								
1.1 Apellidos y nombres del experto: Torres Ulloa Vilma Alicia								
1.2. DNI 19533039		Telf. Celular : 968850538		Email: alicia_vtu@hotmail.com				
1.3 Grado académico : Mg. Gestión Pública.								
1.4. Profesión : Docente								
1.5 Cargo que desempeña: Docente								
1.6 Universidad o Centro Laboral: I.E. José Carlos Mariátegui.								
1.7. Dirección domiciliaria: Mz C, Lot 20 Urb. Solluz								
II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO								
2.1 Nombre del instrumento : CUESTIONARIO SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO								
2.2 Objetivo del instrumento : Conocer la opinión del personal administrativo de la MPSC.								
2.3 Dirigido a : Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.								
2.4. Autor del instrumento : Br. Maria Nancy Zelaya Reyes.								
2.5. Programa de posgrado : Maestría en Gestión Pública universidad Cesar Vallejo.								
III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO								
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%	
1	<b>CLARIDAD</b>	Esta formulado en lenguaje apropiado				70		
2	<b>OBJETIVIDAD</b>	Expresa una conducta observable				80		
3	<b>CONSISTENCIA</b>	Tiene base científica				70		
4	<b>COHERENCIA</b>	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.				75		
5	<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende aspectos de cantidad y calidad				70		
6	<b>METODOLOGÍA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80		
7	<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe estructura lógica				80		
8	<b>ACTUALIZACIÓN</b>	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				80		
9	<b>INTENCIONALIDAD</b>	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.				70		
10	<b>Promedio de la valoración</b>						75%	

Opinión de Aplicabilidad: Procede su aplicación

Trujillo, 10 de junio de 2021

  
 María Nancy Zelaya Reyes  
 DOCENTE

Sello y firma

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO							
1.1 Apellidos y nombres del experto: Julio Quiterio Julca Aguilar							
1.2. DNI 27421180		Telf. Celular: 943281318		Email: juliogeminis@gmail.com			
1.3 Grado académico: Magíster en Gestión Pública							
1.4. Profesión: Comunicador Social							
1.5 Cargo que desempeña: Jefe de Racionalización y Estadística							
1.6 Universidad o Centro Laboral: Municipalidad Provincial Sánchez Carrión							
1.7. Dirección domiciliaria: calle Jorge Chávez 177 - Huamachuco							
II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
2.1 Nombre del instrumento : CUESTIONARIO SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO							
2.2 Objetivo del instrumento : Conocer la opinión del personal administrativo de la MPSC.							
2.3 Dirigido a : Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.							
2.4. Autor del instrumento : Br. María Nancy Zelaya Reyes.							
2.5. Programa de posgrado : Maestría en Gestión Pública Universidad Cesar Vallejo.							
III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	<b>CLARIDAD</b>	Esta formulado en lenguaje apropiado				70	
2	<b>OBJETIVIDAD</b>	Expresa una conducta observable				80	
3	<b>CONSISTENCIA</b>	Tiene base científica				70	
4	<b>COHERENCIA</b>	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.				75	
5	<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende aspectos de cantidad y calidad				80	
6	<b>METODOLOGÍA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				75	
7	<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe estructura lógica				80	
8	<b>ACTUALIZACIÓN</b>	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				70	
9	<b>INTENCIONALIDAD</b>	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.				80	
10	<b>Promedio de la valoración</b>		<b>75.5%</b>				

Opinión de Aplicabilidad: Procede su aplicación

Trujillo, 10 de junio del 2021



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2**

<b>IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO</b>								
1.1 Apellidos y nombres del experto:								
1.2. DNI N° 16800090      Telf. Celular: 958880005      Email: josán905@yahoo.es								
1.3 Grado académico: Doctor en Administración								
1.4. Profesión: Economista								
1.5 Cargo que desempeña: Docente de posgrado								
1.6 Universidad o Centro Laboral: Universidad César Vallejo.								
<b>V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>								
2.1 Nombre del instrumento : <b>CUESTIONARIO SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO</b>								
2.2 Objetivo del instrumento: Conocer la opinión del personal administrativo de la MPSC.								
2.3 Dirigido a: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.								
2.4. Autor del instrumento: Br. María Nancy Zelaya Reyes.								
2.5. Programa de posgrado : Maestría en Gestión Pública								
<b>VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>								
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%	
1	<b>CLARIDAD</b>	Esta formulado en lenguaje apropiado				70		
2	<b>OBJETIVIDAD</b>	Expresa una conducta observable				80		
3	<b>CONSISTENCIA</b>	Tiene base científica				70		
4	<b>COHERENCIA</b>	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.				75		
5	<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende aspectos de cantidad y calidad				70		
6	<b>METODOLOGÍA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80		
7	<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe estructura lógica				80		
8	<b>ACTUALIZACIÓN</b>	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				80		
9	<b>INTENCIONALIDAD</b>	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.				70		
10	<b>Promedio de la valoración</b>		75%					

*Opinión de Aplicabilidad: Procede su aplicación*

Trujillo, 10 de junio de 2021

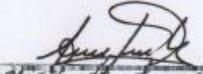
  
 Dr. José E. Sandoval Ríos  
 ECONOMISTA  
 C.M.T. M.B.  
 \_\_\_\_\_  
 Sello y firma.

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO								
1.1 Apellidos y nombres del experto: Torres Ulloa Vilma Alicia								
1.2. DNI 19533039		Telf. Celular : 968850538		Email: alicia_vtu@hotmail.com				
1.3 Grado académico : Mg. Gestión Pública.								
1.4. Profesión : Docente								
1.5 Cargo que desempeña: Docente								
1.6 Universidad o Centro Laboral: I.E. José Carlos Mariátegui.								
1.7. Dirección domiciliaria: Mz C, Lot 20 Urb. Solluz								
II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO								
2.1 Nombre del instrumento : CUESTIONARIO SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO								
2.2 Objetivo del instrumento: Conocer la opinión del personal administrativo de la MPSC.								
2.3 Dirigido a: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.								
2.4. Autor del instrumento: Br. María Nancy Zelaya Reyes.								
2.5. Programa de posgrado : Maestría en Gestión Pública universidad Cesar Vallejo.								
III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO								
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado				70		
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable				80		
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica				70		
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.				75		
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad				70		
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80		
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica				80		
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				80		
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.				70		
10	<b>Promedio de la valoración</b>						75%	

Opinión de Aplicabilidad: Procede su aplicación

Trujillo, 10 de junio de 2021

  
 Mg. Vilma Alicia Torres Ulloa  
 DOCENTE

\_\_\_\_\_  
Sello y firma

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO								
1.1 Apellidos y nombres del experto: Julio Quiterio Julca Aguilar								
1.2. DNI 27421180      Telf. Celular: 943281318      Email: <a href="mailto:juliogeminis@gmail.com">juliogeminis@gmail.com</a>								
1.3 Grado académico: Magíster en Gestión Pública								
1.4. Profesión: Comunicador Social								
1.5 Cargo que desempeña: Jefe de Racionalización y Estadística								
1.6 Universidad o Centro Laboral: Municipalidad Provincial Sánchez Carrión								
1.7. Dirección domiciliaria: calle Jorge Chávez 177 – Huamachuco								
V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO								
2.1 Nombre del instrumento : CUESTIONARIO SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO								
2.2 Objetivo del instrumento: Conocer la opinión del personal administrativo de la MPSC.								
2.3 Dirigido a: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.								
2.4. Autor del instrumento: Br. María Nancy Zelaya Reyes.								
2.5. Programa de posgrado : Maestría en Gestión Pública Universidad Cesar Vallejo.								
VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO								
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%	
1	<b>CLARIDAD</b>	Esta formulado en lenguaje apropiado				80		
2	<b>OBJETIVIDAD</b>	Expresa una conducta observable				75		
3	<b>CONSISTENCIA</b>	Tiene base científica				70		
4	<b>COHERENCIA</b>	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.				75		
5	<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende aspectos de cantidad y calidad				80		
6	<b>METODOLOGÍA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80		
7	<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe estructura lógica				70		
8	<b>ACTUALIZACIÓN</b>	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				70		
9	<b>INTENCIONALIDAD</b>	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.				75		
10	<b>Promedio de la valoración</b>						<b>75%</b>	

Opinión de Aplicabilidad: procede su aplicación.

Trujillo, 10 de junio del 2021



Anexo 04:

### Matriz de puntuaciones de las variables

#### Escala de puntuaciones del cuestionario sobre el gobierno electrónico

Variables	Escala de puntuaciones		
	Bajo	Medio	Alto
Gestión del gobierno electrónico	20 - 50	51 - 75	76 - 100
Información	4 - 10	11 - 15	16 - 20
Interacción	5 - 13	14 - 20	21 - 25
Transacción	4 - 10	11 - 15	16 - 20
Integración	2 - 5	6 - 8	9 - 10
Participación ciudadana	5 - 13	14 - 20	21 - 25

#### Escala de puntuaciones del cuestionario sobre los procesos administrativos

Variables	Escala de puntuaciones		
	Bajo	Medio	Alto
Procesos administrativos	20 - 50	51 - 75	76 - 100
Planeación	5 - 13	14 - 20	21 - 25
Organización	5 - 13	14 - 20	21 - 25
Dirección	5 - 13	14 - 20	21 - 25
Control	5 - 13	14 - 20	21 - 25

## Anexo 05: Fichas técnicas de los instrumentos

### FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SOBRE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

1. **Nombre:** Cuestionario sobre el gobierno electrónico
2. **Autor:** Cardona (2002)
3. **Adaptado:** Zelaya Reyes, María Nancy (2021)
4. **Procedencia:** Huaral
5. **Objetivo:** Conocer la opinión del personal administrativo sobre la gestión del gobierno electrónico
6. **Administración:** Individual y Colectiva, autoaplicable.
7. **Duración:** de 10 a 15 minutos.
8. **Sujetos de aplicación:** Trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión
9. **Técnica:** Encuesta
10. **Puntuación y escala de calificación:** El instrumento está elaborado en una escala de tipo Likert y cuenta con 18 ítems, cada ítem presenta un valor de 1 a 5 puntos los cuales van desde Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre.
11. **Validez:** Validado mediante criterio de jueces, aplicable con un promedio de valoración de 75%

## **FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SOBRE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

1. **Nombre:** Cuestionario sobre los procesos administrativos
2. **Autor:** Llacas (2018)
3. **Adaptado:** Zelaya Reyes, María Nancy (2021)
4. **Procedencia:** Lima
5. **Objetivo:** Conocer la opinión del personal administrativo sobre los procesos administrativos
6. **Administración:** Individual y Colectiva, autoaplicable.
7. **Duración:** de 10 a 15 minutos.
8. **Sujetos de aplicación:** Trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión
9. **Técnica:** Encuesta
10. **Puntuación y escala de calificación:** El instrumento está elaborado en una escala de tipo Likert y cuenta con 18 ítems, cada ítem presenta un valor de 1 a 5 puntos los cuales van desde Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre.
11. **Validez:** Validado mediante criterio de jueces, aplicable con un promedio de valoración de 75%

Anexo 06:

**CUESTIONARIO SOBRE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al Gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión. Para lo cual, le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados, nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos para una adecuada atención. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Puntaje	Escala de Likert
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nº	ÍTEMS	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: INFORMACIÓN</b>						
1	¿Considera usted que el Gobierno electrónico permite que la información en la web esté actualizada (se observan datos recientes)					
2	La página principal contiene información que sirva como punto de entrada a otras páginas.					
3	¿Considera Usted que la Información contribuye al desarrollo de sus capacidades informativas?					
4	¿Cree Usted que el Gobierno electrónico contribuye a obtener Información actualizada?					
<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN</b>						
5	¿ Cree usted que para mejorar la Comunicación se debe utilizar El correo electrónico?					
6	¿ Cree usted que el Gobierno electrónico favorece la interacción de trámites mediante correo electrónico?					
7	¿ Considera usted que se está aplicando adecuadamente la Interacción mediante correo electrónico institucional?					
8	¿Considera usted que la Interacción mediante, formularios electrónicos es útil ?					
9	¿Cree usted pertinente la interacción con un asistente virtual (robot, chat en línea) para utilizar formularios electrónicos?					
<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>						
10	¿Considera usted que el Gobierno electrónico favorece la Transacción mediante los trámites en línea?					
11	¿Cree usted que la Transacción facilita la utilización de servicios de atención en línea al ciudadano ?					
12	¿Considera usted útil la Transacción mediante la certificación digital?					
13	¿ La municipalidad ofrece certificado digital a las personas y profesionales que lo soliciten?					
<b>DIMENSIÓN 4: INTEGRACIÓN</b>						
14	¿Cree usted que la plataforma digital favorece la Integración al recibir información inmediata?					

15	¿ Para atender la demanda de expedientes es necesario crear una ventanilla adicional?					
<b>DIMENSIÓN 5: PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Se fomenta la Participación ciudadana en blogs, foros, chat u otra forma de opinión en línea sobre proyectos o iniciativas de Ley de interés local?					
17	¿La Participación ciudadana es abierta para emitir opiniones sobre leyes u otros de interés local?					
18	¿Considera Usted que la Participación ciudadana conlleva a mejorar la Transparencia municipal?					
19	¿Considera Usted que el Gobierno electrónico favorece las actividades de Transparencia municipal?					
20	¿Cree usted que al implementar el Gobierno electrónico promueve la participación oportuna de los servidores públicos de la municipalidad?					

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd5Wpbf9chhw8ru4ofombWjLDuPLJUTxtp9b6EjO8Efyuq78w/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd5Wpbf9chhw8ru4ofombWjLDuPLJUTxtp9b6EjO8Efyuq78w/viewform?usp=sf_link)

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 07:

## CUESTIONARIO SOBRE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Sr. Trabajador

El presente documento está estructurado en 20 preguntas y sus respuestas serán de utilidad para el desarrollo de la investigación sobre procesos administrativos y calidad de servicio, por ello se pide su colaboración respondiendo con veracidad y honestidad cada interrogante marcando con una "x" la respuesta que considere más acertada según las siguientes alternativas.

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

N.º	ÍTEMS	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>						
1	¿Conoce usted que la Planeación de los procesos administrativos considera la misión y visión ?					
2	¿La Planeación se realiza aplicando estrategias que beneficien al público usuario enmarcado en la misión y visión?					
3	¿Se renueva la misión y visión de la institución con los aportes de los trabajadores?					
4	¿En la Planeación se tiene en cuenta las expectativas de los trabajadores y los objetivos institucionales?					
5	¿Los objetivos institucionales son socializados y promueven en los trabajadores la identificación y logro de metas?					
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>						
6	¿Considera usted que la organización y ejecución se trabaja en equipo?					
7	¿Cuándo se realiza trabajo en equipo participa usted voluntariamente?					
8	¿Considera usted que la organización de un manual adecuado de procedimientos y funciones en su área es útil para su desempeño laboral?					
9	¿Todas las actividades de la municipalidad cuentan con procedimientos correspondientes para cada área?					
10	¿La institución monitorea periódicamente el desempeño de sus funciones?					
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>						
11	¿Considera Usted que la comunicación en la institución es oportuna, óptima y adecuada?					
12	¿La institución informa periódicamente sobre los logros obtenidos en el servicio que brinda?					
13	La institución cultiva las políticas de puertas abiertas y comunicación horizontal					
14	Considera Usted que su jefe está comprometido con el cumplimiento de los objetivos de la institución ?					
15	¿El liderazgo que se ejerce en su área laboral es arbitrario, pues se toma decisiones no consensuadas con los trabajadores?					
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>						
16	¿Considera usted que el Control que se aplica en las medidas correctivas es adecuado?					
17	¿Los trabajadores son tomados en cuenta en la gestión de un plan de mejora continua que atienda las medidas correctivas?					
18	¿El cumplimiento de metas en la realización de actividades está generando sobrecarga laboral?					
19	¿La institución carece de metas programadas periódicamente, lo que dificulta la evaluación del servicio brindado?					
20	¿Se promueven políticas de incentivo para el logro de metas en las diferentes áreas?					

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd5Wpbf9chhw8ru4ofombWjLDuPLJUTxtp9b6EjO8Efyuq78w/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd5Wpbf9chhw8ru4ofombWjLDuPLJUTxtp9b6EjO8Efyuq78w/viewform?usp=sf_link)

*¡Muchas gracias por su participación!*

Anexo 08:

### Fórmula para la obtención de la muestra

Se llevó a cabo la aplicación de la fórmula para la obtención de la muestra, gráficamente:

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

Donde:

N = Población

e =: margen de error 5%

z = nivel de confianza 95% (1.96)

p = proporción de éxito

q = proporción de fracaso

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 212}{0.05^2 \times (212 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{203.6}{1.4879}$$

$$n = 137$$

Anexo 09:

Prueba De Normalidad de la distribución de datos para la determinación del uso del Coeficiente de Correlación

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Gobierno electrónico	,133	137	,000
Procesos administrativos	,145	137	,000

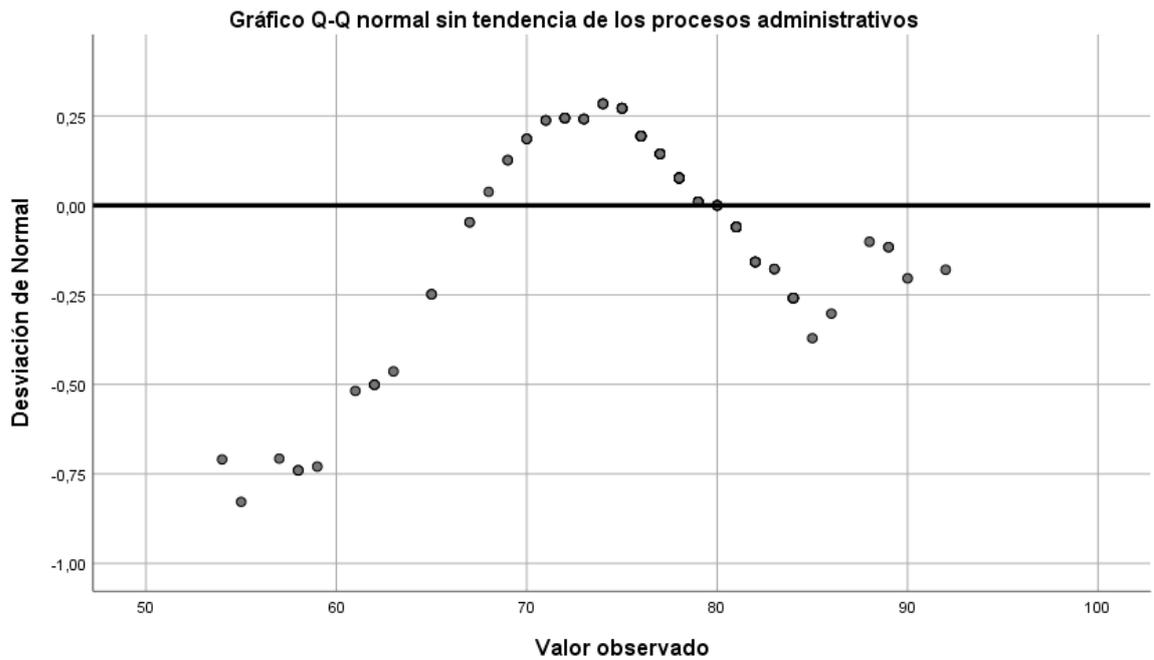
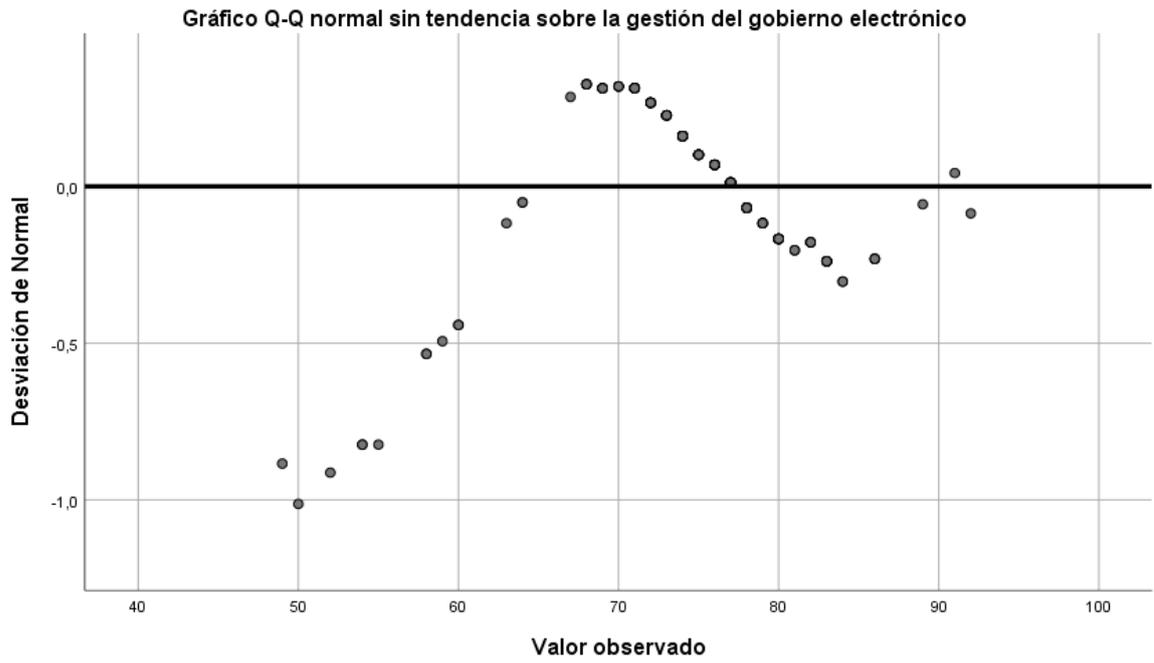
*Nota: p-valor > .05 = Distribución normal*

### **Interpretación**

Como se puede apreciar, se tiene una significancia p-valor < .05, por lo que no existe una distribución normal de datos, por ello se seleccionó el Coeficiente de Correlación de Spearman

Anexo 10:

Gráficos de normalidad con pruebas



Anexo 11:

## Constancia de la realización del estudio de investigación



MPSC

ALCALDÍA

GERENCIA MUNICIPAL

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

"La Muy Buena y Fiel Ciudad"  
"Tierra Clásica de Patriotas"

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Huamachuco, 15 de junio del 2021

### CARTA N° 046-2021-MPSC/SG.RRHH

SEÑORA:  
MARIA NANCY ZALEYA REYES

### PRESENTE:

ASUNTO : ALCANZA INFORMACIÓN

REFERENCIA: a. INFORME TÉCNICO N° 20-2021-MPSC/ASES ADM LEGAL /JEMR  
b. SOLICITUD S/N EXP.6220

Tengo el agrado de dirigirme a su digna persona para saludarle cordialmente y, a la vez en atención al documento de la referencia, se informa que su solicitud es procedente para aplicar cuestionario dentro del marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así mismo se alcanza relación de personal administrativo que labora en nuestra Entidad Edil con su respectivo número de celular y correo institucional.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SÁNCHEZ CARRIÓN  
HUAMACHUCO  
Abog. Gladys J. Alvarado Villalobos  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

21/06/2021  
10:00 a

Anexo 12:

Base de datos

INDIVIDUO	P1	P2	P3	P4	T1D1	P5	P6	P7	P8	P9	T1D2	P10	P11	P12	P13	T1D3	P14	P15	T1D4	P16	P17	P18	P19	P20	T1D4	SUMA P1	P1	P2	P3	P4	P5	T2D1	P6	P7	P8	P9	P10	T2D2	P11	P12	P13	P14	P15	T2D3	P16	P17	P18	P19	P20	T2D4	SUMA P2	Edad
CASO 01	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	2	3	4	3	12	2	5	7	1	1	4	5	4	15	60	2	5	5	5	4	22	4	3	5	4	2	18	3	1	2	3	4	13	4	5	1	4	5	19	72	27
CASO 02	5	5	5	4	19	4	5	3	4	4	20	5	4	3	5	17	5	5	10	4	4	5	5	5	23	89	4	5	4	4	5	22	4	5	5	3	4	21	4	4	5	4	1	18	4	5	4	5	5	23	84	31
CASO 03	4	3	5	4	16	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	14	4	5	9	4	5	5	3	4	21	77	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24	5	4	3	4	4	20	4	5	5	5	3	22	88	33
CASO 04	4	5	5	4	18	5	3	4	5	5	22	3	4	3	4	14	5	5	10	3	4	5	4	4	20	84	3	4	5	5	5	22	5	5	5	4	4	23	4	5	3	4	3	19	4	5	4	5	4	22	86	45
CASO 05	4	3	4	3	14	5	4	2	3	3	17	4	4	5	3	16	5	4	9	1	1	4	4	4	14	70	3	3	2	1	1	10	1	3	4	2	3	13	3	1	4	4	2	14	4	5	1	4	4	18	55	26
CASO 06	3	3	4	3	13	5	3	4	4	3	19	3	3	3	4	13	5	5	10	3	3	3	3	3	15	70	3	3	5	3	3	17	2	5	2	2	5	16	5	2	3	3	5	18	4	5	3	3	3	18	69	40
CASO 07	4	3	4	4	15	5	4	3	4	2	18	4	4	4	3	15	5	3	8	4	4	4	4	3	19	75	2	3	3	2	2	12	2	3	3	1	2	11	2	3	4	4	1	14	5	5	4	4	4	22	59	32
CASO 08	4	3	3	5	15	5	5	2	5	3	20	5	5	4	5	19	5	5	10	2	2	5	5	5	19	83	3	3	5	2	2	15	3	5	5	2	2	17	2	2	5	5	3	17	4	5	2	5	5	21	70	25
CASO 09	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	17	4	4	5	3	16	4	3	7	3	3	3	4	4	17	73	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	1	17	5	4	3	3	4	19	74	36
CASO 10	3	2	4	4	13	5	3	3	3	4	18	3	3	3	5	14	4	5	9	5	3	3	3	3	17	71	3	3	5	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	15	4	5	3	3	3	18	65	35
CASO 11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	5	5	16	5	4	9	4	4	4	4	4	20	81	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	5	5	4	4	4	22	78	27
CASO 12	3	3	5	4	15	3	4	4	3	2	16	3	3	4	3	13	5	4	9	2	2	3	3	5	15	68	4	4	5	4	4	21	3	5	4	4	4	21	3	5	4	4	4	16	4	4	2	3	3	16	73	31
CASO 13	3	3	3	3	12	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	14	5	3	8	3	3	5	3	3	17	69	2	3	4	2	2	13	5	5	4	1	1	16	2	2	3	3	4	14	5	4	3	5	3	20	63	33
CASO 14	2	2	1	3	8	5	5	5	2	4	21	4	5	4	4	17	4	5	9	1	4	3	4	5	17	72	3	4	5	5	4	21	4	4	3	3	3	17	4	2	4	5	1	16	5	5	4	3	4	21	75	45
CASO 15	3	4	4	2	13	2	2	3	3	3	13	2	3	4	4	13	3	3	6	2	3	3	3	2	13	58	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	12	2	3	2	3	3	13	5	4	3	3	3	18	58	26
CASO 16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	5	4	3	5	17	5	4	9	4	4	4	4	4	20	83	4	5	5	4	4	22	4	3	5	4	4	20	3	4	5	4	4	20	4	5	4	4	4	21	83	40
CASO 17	5	4	5	4	18	5	3	4	3	4	19	3	3	5	3	14	3	3	6	3	4	2	3	3	15	72	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	13	5	4	4	2	3	18	62	32
CASO 18	4	4	3	4	15	3	3	3	3	4	16	4	5	5	5	19	4	4	8	4	3	4	2	3	16	74	4	4	5	3	4	20	3	2	3	3	2	13	2	2	4	5	3	16	5	4	3	4	2	18	67	25
CASO 19	4	3	4	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	5	3	8	4	3	3	3	4	17	67	4	3	3	3	2	15	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	14	4	5	3	3	3	18	57	28
CASO 20	4	3	3	4	14	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	5	2	2	2	2	3	11	54	4	3	5	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	11	5	5	2	2	2	16	54	28
CASO 21	3	2	2	3	10	2	2	2	2	3	11	2	2	5	5	14	5	2	7	3	2	2	3	2	12	54	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	5	5	2	2	3	17	61	36
CASO 22	3	3	4	3	13	3	4	2	3	2	14	3	2	4	5	14	3	2	5	2	2	3	3	3	13	59	5	4	5	3	3	20	3	4	3	3	2	15	3	3	3	2	2	13	4	5	2	3	3	17	65	37
CASO 23	3	4	2	3	12	2	2	3	2	2	11	2	2	5	3	12	5	2	7	2	2	2	2	2	10	52	4	4	3	3	3	17	2	3	2	4	4	15	4	4	2	2	3	15	4	5	2	2	2	15	62	30
CASO 24	3	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	2	2	4	4	12	5	2	7	2	2	2	2	2	10	49	5	4	5	4	5	23	4	3	4	3	5	19	4	3	2	2	4	15	4	4	2	2	2	14	71	37
CASO 25	5	4	5	4	18	5	3	4	3	4	19	3	3	3	5	14	3	3	6	3	4	2	3	3	15	72	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	13	5	4	4	2	3	18	62	32
CASO 26	4	4	3	4	15	3	3	3	3	4	16	4	5	4	3	16	5	4	9	4	3	4	2	3	16	72	4	4	5	3	4	20	3	2	3	3	2	13	2	2	4	5	3	16	5	4	3	4	2	18	67	25
CASO 27	4	3	4	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	6	4	3	3	3	4	17	64	4	3	3	3	2	15	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	14	5	5	3	3	3	19	58	28
CASO 28	4	4	3	4	15	4	4	5	3	4	20	4	3	5	5	17	5	4	9	4	3	4	2	3	16	77	4	4	5	5	5	23	4	4	3	4	4	19	3	3	4	3	4	17	4	4	3	4	2	17	76	27
CASO 29	5	5	5	4	19	5	3	3	4	5	20	5	5	5	4	19	4	5	9	4	5	5	5	5	24	91	5	5	5	3	5	23	3	3	4	5	3	18	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	89	31
CASO 30	4	3	5	4	16	3	5	4	4	4	20	3	4	4	4	15	5	5	10	4	5	5	3	4	21	82	4	3	5	5	5	22	5	3	5	4	3	20	3	4	3	4	5	19	5	5	5	5	3	23	84	33
CASO 31	5	5	5	5	20	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	16	5	5	10	3	5	5	4	4	21	83	5	5	5	4	4	23	3	4	3	4	3	17	3	5	4	4	5	21	5	4	5	5	4	23	84	45
CASO 32	4	3	4	3	14	3	3	5	5	4	20	5	3	5	5	18	5	4	9	1	1	4	4	4	14	75	4	3	5	3	3	18	3	5	4	4	3	19	4	3	5	3	4	19	4	4	1	4	4	17	73	26
CASO 33	3	3	4	3	13	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	4	5	9	3	3	3	3	3	15	74	3	3	4	5	5	20	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	5	22	4	5	3	3	3	18	81	40
CASO 34	4	3	4	4	15	3	3	3	5	3	17	4	4	3	4	15	5	3	8	4	4	4	4	3	19	74	4	3	5	3	3	18	3	4	4	3	4	18	4	5	4	4	3	20	4	5	4	4	4	21	77	32
CASO 35	4	3	3	5	15	5	3	3	5	3	19	4	3	5	5	17	5	5	10	2	2	5	5	5	19	80	4	3	3	3	5	18	3	5	4	3	3	18	3	5	4	3	5	20	5	4	2	5	5	21	77	25
CASO 36	5	5	5	4	19																																															

CASO 49	3	3	4	3	13	4	4	4	5	5	22	3	3	4	3	13	4	5	9	3	3	5	2	3	16	73	3	3	5	3	4	18	4	5	3	3	3	18	4	5	3	3	5	20	4	4	3	5	2	18	74	37
CASO 50	4	3	4	4	15	5	4	3	4	2	18	4	4	4	4	16	5	3	8	4	4	4	4	3	19	76	4	3	4	4	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	4	4	3	19	5	4	4	4	4	21	79	30
CASO 51	4	3	3	5	15	5	5	2	5	3	20	5	5	3	3	16	5	5	10	2	2	5	5	5	19	80	4	3	3	5	4	19	4	4	4	5	5	22	4	3	5	5	5	22	5	4	2	5	5	21	84	37
CASO 52	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	17	4	4	5	4	17	4	3	7	3	3	3	4	4	17	74	5	5	5	4	3	22	4	3	3	5	5	20	5	4	4	4	5	22	5	4	3	3	4	19	83	32
CASO 53	3	2	4	4	13	5	3	3	3	4	18	3	3	3	5	14	4	5	9	5	3	3	3	3	17	71	3	2	4	5	4	18	5	4	4	3	4	20	3	4	3	3	5	18	5	4	3	3	3	18	74	25
CASO 54	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	13	5	4	9	4	4	4	4	4	20	78	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	5	20	3	5	3	3	4	18	5	5	4	4	4	22	80	28
CASO 55	3	3	5	4	15	3	4	4	3	2	16	3	3	5	4	15	4	4	8	2	2	3	3	5	15	69	3	3	5	5	3	19	5	4	4	5	5	23	5	3	3	3	4	18	5	5	2	3	3	18	78	40
CASO 56	3	3	3	3	12	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	13	5	5	10	3	3	5	3	3	17	70	3	5	3	3	5	19	5	5	5	4	4	23	5	4	3	3	3	18	4	5	3	5	3	20	80	32
CASO 57	2	2	1	3	8	5	5	5	2	4	21	4	5	4	4	17	4	5	9	1	4	3	4	5	17	72	2	5	1	5	3	16	5	5	3	4	4	21	3	5	4	5	5	22	4	4	4	3	4	19	78	25
CASO 58	3	4	4	2	13	2	2	3	3	3	13	2	3	4	5	14	5	5	10	2	3	3	3	2	13	63	4	4	3	4	4	19	4	3	5	5	4	21	5	3	2	3	4	17	5	4	3	3	3	18	75	32
CASO 59	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	5	4	5	3	17	4	4	8	4	4	4	4	4	20	82	4	4	4	4	3	19	4	4	5	3	5	21	3	3	5	4	4	19	4	4	4	4	4	20	79	28
CASO 60	5	4	5	4	18	5	3	4	3	4	19	3	3	3	5	14	5	5	10	3	4	2	3	3	15	76	5	4	5	4	3	21	4	4	5	5	5	23	4	4	3	3	3	17	5	4	4	2	3	18	79	28
CASO 61	4	4	3	4	15	3	3	3	3	4	16	4	5	5	5	19	4	4	8	4	3	4	2	3	16	74	4	4	3	4	5	20	3	5	4	3	4	19	5	5	4	5	4	23	4	5	3	4	2	18	80	28
CASO 62	4	3	4	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	5	14	5	5	10	4	3	3	3	4	17	70	5	4	4	4	4	21	3	5	3	5	4	20	5	3	3	3	4	18	5	4	3	3	3	18	77	28
CASO 63	4	3	3	4	14	2	3	3	2	3	13	2	3	3	4	12	2	3	5	2	2	2	2	3	11	55	2	2	1	5	3	13	5	5	4	3	4	21	5	4	2	3	5	19	5	5	2	2	2	16	69	26
CASO 64	3	2	2	3	10	2	2	2	2	3	11	2	2	3	5	12	3	2	5	3	2	2	3	2	12	50	4	3	4	5	3	19	3	3	5	5	3	19	4	3	2	2	4	15	4	4	2	2	3	15	68	26
CASO 65	3	3	4	3	13	3	4	2	3	2	14	3	2	3	5	13	3	2	5	2	2	3	3	3	13	58	4	5	5	4	3	21	3	3	3	5	5	19	3	5	3	2	5	18	4	5	2	3	3	17	75	26
CASO 66	3	3	3	3	12	4	3	5	5	3	20	5	3	3	4	15	3	3	6	3	3	5	3	4	18	71	3	3	3	3	4	16	3	3	4	5	5	20	3	4	5	3	3	18	5	4	3	5	3	20	74	28
CASO 67	5	4	4	4	17	4	5	3	5	4	21	4	4	5	4	17	3	4	7	3	3	3	3	4	16	78	5	4	4	4	4	21	5	3	4	5	3	20	4	5	4	4	4	21	4	5	3	3	3	18	80	28
CASO 68	5	4	5	4	18	5	5	4	4	3	21	3	5	4	4	16	3	3	6	3	4	2	3	4	16	77	5	4	5	4	5	23	5	4	3	4	3	19	5	4	3	5	3	20	5	5	4	2	3	19	81	28
CASO 69	4	4	3	4	15	3	5	5	3	3	19	5	4	4	5	18	4	4	8	4	3	4	3	4	18	78	4	4	3	4	3	18	5	5	4	3	3	20	5	3	5	4	4	21	4	5	3	4	3	19	78	28
CASO 70	4	4	4	3	15	4	4	3	5	4	20	4	4	3	4	15	4	4	8	4	4	4	3	3	18	76	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	4	21	3	4	4	4	4	19	4	5	4	4	3	20	79	33
CASO 71	3	3	3	3	12	4	3	3	5	4	19	5	3	5	5	18	3	5	8	3	3	5	3	3	17	74	3	3	3	3	4	16	3	5	4	4	4	20	4	5	5	3	5	22	5	4	3	5	3	20	78	33
CASO 72	3	3	3	3	12	5	3	3	3	3	17	5	4	3	3	15	5	3	8	3	3	5	3	3	17	69	3	3	3	3	5	17	3	4	3	4	3	17	3	3	5	4	3	18	5	4	3	5	3	20	72	33
CASO 73	4	3	3	5	15	4	5	3	3	5	20	4	4	3	5	16	5	5	10	2	2	5	5	5	19	80	4	3	3	5	4	19	5	3	4	3	4	19	3	4	4	4	5	20	5	5	2	5	5	22	80	25
CASO 74	4	4	3	4	15	5	4	4	5	4	22	5	3	5	5	18	4	4	8	4	3	4	2	3	16	79	4	4	3	4	5	20	4	3	5	4	3	19	5	3	5	3	4	20	5	5	3	4	2	19	78	25
CASO 75	4	4	3	4	15	4	3	5	3	4	19	3	4	4	5	16	4	4	8	4	3	4	2	3	16	74	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	5	5	3	4	2	19	73	25
CASO 76	4	4	3	4	15	4	5	4	4	4	21	4	3	4	4	15	4	4	8	4	3	4	2	3	16	75	4	4	3	4	4	19	5	4	4	3	5	21	5	4	4	3	4	20	5	5	3	4	2	19	79	25
CASO 77	5	4	5	4	18	5	4	4	3	4	20	5	4	5	3	17	3	3	6	3	4	2	3	3	15	76	5	4	5	4	5	23	4	4	3	4	3	18	3	5	5	4	3	20	5	5	4	2	3	19	80	32
CASO 78	5	4	5	4	18	3	3	5	5	5	21	3	5	5	5	18	3	5	8	3	4	2	3	3	15	80	5	4	5	4	3	21	3	5	5	4	5	22	5	5	3	5	3	21	4	4	4	2	3	17	81	32
CASO 79	5	4	5	4	18	3	5	4	3	5	20	4	5	5	5	19	3	5	8	3	4	2	3	3	15	80	5	4	5	4	3	21	5	3	4	4	5	21	3	5	4	5	3	20	5	5	4	2	3	19	81	32
CASO 80	5	4	5	4	18	4	5	4	3	3	19	3	4	3	4	14	3	5	8	3	4	2	3	3	15	74	5	4	5	4	4	22	5	3	4	5	4	21	5	3	3	4	3	18	5	4	4	2	3	18	79	32
CASO 81	5	4	5	4	18	5	4	3	4	4	20	5	5	4	4	18	3	5	8	3	4	2	3	3	15	79	5	4	5	4	5	23	4	3	5	5	3	20	3	4	5	5	3	20	4	5	4	2	3	18	81	32
CASO 82	3	3	3	3	12	4	3	5	4	5	21	5	3	5	4	17	3	3	6	3	3	5	3	3	17	73	3	3	3	3	4	16	3	3	5	4	4	19	3	4	5	3	3	18	4	4	3	5	3	19	72	36
CASO 83	3	3	5	4	15	4	4	5	3	5	21	3	3	4	4	14	4	4	8	5	2	3	3	5	18	76	3	3	5	4	4	19	4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	4	17	4	5	2	3	3	17	71	36
CASO 84	5	4	3	3	15	5	4	3	3	3	18	3	4	5	5	17	3	5	8	3	3	3	2	3	14	72	5	4	3	3	5	20	4	3	5	3	3	18	4	3	3	4	2	16	5	4	3	3	2	17	71	36
CASO 85	2	2	1	3	8	4	4	3	5	4	20	3	5	3	4	15	4	5	9	1	4	3	4	5	17	69																										

CASO 98	5	5	5	4	19	4	4	4	4	5	21	3	5	3	4	15	4	5	9	4	4	5	4	5	22	86	5	5	5	4	4	23	4	3	5	4	4	20	4	3	3	5	5	20	4	4	4	5	4	21	84	30
CASO 99	3	2	4	4	13	5	3	5	3	5	21	5	3	4	3	15	4	5	9	5	3	3	4	4	19	77	3	2	4	4	5	18	3	3	4	3	4	17	4	3	5	3	5	20	5	5	3	3	4	20	75	36
CASO 100	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	4	4	8	4	4	4	4	4	20	86	4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	3	19	3	5	5	5	4	22	4	5	4	4	4	21	82	36
CASO 101	3	3	5	4	15	4	4	5	4	4	21	5	3	4	5	17	4	4	8	2	2	3	3	5	15	76	3	3	5	4	4	19	4	4	4	5	5	22	4	4	5	3	4	20	5	4	2	3	3	17	78	31
CASO 102	3	3	3	3	12	4	5	4	3	5	21	4	4	5	3	16	3	3	6	3	3	5	3	5	19	74	3	3	3	3	4	16	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	3	19	5	4	3	5	3	20	78	31
CASO 103	2	2	1	3	8	4	3	3	3	5	18	3	3	4	3	13	4	5	9	1	4	3	3	5	16	64	2	2	1	3	4	12	3	5	5	5	5	23	4	3	3	3	5	18	4	5	4	3	3	19	72	31
CASO 104	4	4	3	4	15	5	4	3	5	5	22	4	3	3	4	14	4	4	8	4	3	4	4	4	19	78	4	4	3	4	5	20	4	4	4	3	4	19	3	5	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19	77	37
CASO 105	4	4	4	4	16	5	5	3	4	5	22	3	4	4	5	16	4	4	8	4	4	4	3	3	18	80	4	4	4	4	5	21	5	4	3	4	3	19	5	5	3	4	4	21	4	5	4	4	3	20	81	37
CASO 106	5	4	5	4	18	3	4	4	3	3	17	5	4	3	3	15	3	3	6	3	4	2	4	4	17	73	5	4	5	4	3	21	4	3	5	5	3	20	4	5	5	4	3	21	5	5	4	2	4	20	82	27
CASO 107	4	4	3	4	15	3	4	3	3	3	16	5	4	5	5	19	4	4	8	4	3	4	4	4	19	77	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	3	17	3	4	5	4	4	20	4	5	3	4	4	20	75	27
CASO 108	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	21	3	4	4	5	16	3	4	7	3	3	3	4	4	17	78	5	4	4	4	4	21	5	5	3	4	3	20	5	5	3	4	4	21	4	5	3	3	4	19	81	27
CASO 109	2	2	1	3	8	4	4	4	4	5	21	3	3	4	5	15	4	5	9	1	4	3	4	4	16	69	2	2	1	3	4	12	4	5	4	4	3	20	5	5	3	3	5	21	4	4	4	3	4	19	72	40
CASO 110	4	3	4	3	14	3	5	5	5	5	23	3	4	5	4	16	3	4	7	1	1	4	4	4	14	74	4	3	4	3	3	17	5	5	5	4	3	22	3	4	3	4	4	18	5	5	1	4	4	19	76	40
CASO 111	4	5	5	4	18	3	5	5	3	3	19	5	5	3	4	17	4	5	9	3	4	5	4	4	20	83	4	5	5	4	3	21	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	4	22	90	40
CASO 112	3	3	3	3	12	3	3	3	5	5	19	5	5	4	5	19	3	5	8	3	3	5	3	3	17	75	3	3	3	3	3	15	3	4	5	4	4	20	3	4	5	5	3	20	4	5	3	5	3	20	75	35
CASO 113	5	4	4	4	17	4	4	3	4	5	20	5	3	3	3	14	3	4	7	3	3	3	3	3	15	73	5	4	4	4	4	21	3	4	4	5	4	21	3	3	5	3	4	18	4	5	3	3	3	18	78	35
CASO 114	5	4	5	4	18	4	4	4	3	5	20	5	4	5	3	17	3	3	6	3	4	2	4	4	17	78	5	4	5	4	4	22	4	4	5	3	3	19	3	4	5	4	3	19	5	4	4	2	4	19	79	37
CASO 115	4	4	3	4	15	3	3	5	5	3	19	3	4	5	5	17	4	4	8	4	3	4	4	4	19	78	4	4	3	4	3	18	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	5	3	4	4	20	75	37
CASO 116	4	4	4	3	15	5	3	3	5	4	20	3	3	5	3	14	4	4	8	4	4	4	4	5	21	78	4	4	4	3	5	20	3	4	4	3	5	19	3	5	3	3	4	18	4	5	4	4	4	21	78	45
CASO 117	5	2	1	3	11	4	4	3	5	5	21	4	3	3	3	13	4	5	9	1	4	3	4	5	17	71	5	2	1	3	4	15	4	5	4	3	4	20	3	3	4	3	5	18	4	5	4	3	4	20	73	45
CASO 118	2	2	1	3	8	5	3	4	5	5	22	5	4	3	4	16	4	5	9	1	4	5	4	5	19	74	2	2	1	3	5	13	3	3	3	3	4	16	5	3	5	4	5	22	4	4	4	5	4	21	72	45
CASO 119	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	4	12	2	5	7	1	1	4	5	4	15	60	5	2	5	3	4	19	3	5	5	4	3	20	4	5	2	3	5	19	4	4	1	4	5	18	76	45
CASO 120	5	5	5	4	19	4	5	3	4	4	20	5	4	3	3	15	4	5	9	4	4	5	5	5	23	86	2	2	1	3	3	11	4	5	3	5	4	21	3	5	5	4	5	22	4	5	4	5	5	23	77	45
CASO 121	4	3	5	4	16	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	14	4	5	9	4	5	5	3	4	21	77	3	3	4	3	4	17	5	3	3	3	3	17	3	5	3	4	5	20	4	5	5	5	3	22	76	40
CASO 122	4	5	5	4	18	5	3	4	5	5	22	3	4	4	3	14	4	5	9	3	4	5	4	4	20	83	3	3	5	4	3	18	5	3	5	5	4	22	3	5	3	4	4	19	5	5	4	5	4	23	82	30
CASO 123	4	3	4	3	14	5	4	2	3	3	17	4	4	5	3	16	3	4	7	1	1	4	4	4	14	68	2	2	1	3	3	11	4	4	5	4	4	21	4	3	4	4	5	20	5	4	1	4	4	18	70	30
CASO 124	3	3	4	3	13	5	3	4	4	3	19	3	3	4	5	15	4	5	9	3	3	3	3	3	15	71	4	4	4	4	5	21	3	4	4	3	4	18	5	5	3	3	3	19	4	5	3	3	3	18	76	36
CASO 125	4	3	4	4	15	5	4	3	4	2	18	4	4	5	5	18	4	3	7	4	4	4	4	3	19	77	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	4	21	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	81	36
CASO 126	4	3	3	5	15	5	5	2	5	3	20	5	5	4	4	18	5	5	10	2	2	5	5	5	19	82	3	3	5	4	5	20	4	5	5	3	3	20	3	5	5	5	4	22	5	5	2	5	5	22	84	31
CASO 127	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	17	4	4	3	5	16	4	3	7	3	3	3	4	4	17	73	3	3	5	4	3	18	4	4	4	5	5	22	3	3	4	4	4	18	4	4	3	3	4	18	76	31
CASO 128	3	2	4	4	13	5	3	3	3	4	18	3	3	5	3	14	4	5	9	5	3	3	3	3	17	71	3	3	5	4	3	18	4	3	3	3	4	17	5	3	3	3	4	18	4	4	3	3	3	17	70	31
CASO 129	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	8	4	4	4	4	4	20	76	4	3	4	3	3	17	3	5	4	5	5	22	4	4	3	3	4	18	5	4	4	4	4	21	78	37
CASO 130	3	3	5	4	15	3	4	4	3	2	16	3	3	5	3	14	4	4	8	2	2	3	3	5	15	68	3	3	4	3	5	18	5	3	4	3	5	20	4	4	3	3	5	19	4	4	2	3	3	16	73	40
CASO 131	3	3	3	3	12	4	3	3	4	4	18	3	3	5	4	15	3	3	6	3	3	5	3	3	17	68	3	3	5	4	4	19	3	5	5	4	4	21	4	3	3	3	4	17	4	4	3	5	3	19	76	30
CASO 132	2	2	1	3	8	5	5	4	3	4	21	4	5	4	4	17	4	5	9	1	4	3	4	5	17	72	2	2	1	3	5	13	5	4	5	5	4	23	4	3	4	5	5	21	4	4	4	3	4	19	76	30
CASO 133	4	4	4	4	16	5	3	4	3	5	20	5	3	4	4	16	4	3	7	3	3	3	4	4	17	76	4	4	4	4	5	21	3	5	3	3	3	17	5	3	5	3	3	19	5	4	3	3	4	19	76	36
CASO 134	4	4	4	4	16	3	3	3	5	4	18	3	3	5	3	14	4	3	7	3	3	3</																														