



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno Electrónico y Gestión Municipal en la Municipalidad  
Distrital de Jepelacio, 2022

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Lopez Mendoza, Pedro ([orcid.org/0000-0002-8983-5121](https://orcid.org/0000-0002-8983-5121))

**ASESOR:**

Mg. Horna Rodríguez, Richard Foster ([orcid.org/0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A los que luchan incansablemente en  
contra del abuso y la injusticia.

A mi padre, ejemplo de honradez y  
perseverancia.

A mi madre, por apoyarme siempre y no  
abandonarme jamás.

**Pedro**

## Agradecimiento

A mi familia y a mis verdaderos amigos,  
por celebrar mis logros como propios.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo de estudio .....	28
3.2. Variables y Operacionalización.....	29
3.3. Población (criterios de selección, muestra, muestreo, unidad de análisis ..	29
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	30
3.5. Procedimientos.....	32
3.6. Método de análisis de datos .....	33
3.7. Aspectos éticos .....	33
IV. RESULTADOS .....	34
V. DISCUSIÓN .....	38
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS.....	52

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de aplicación del gobierno electrónico.....	34
Tabla 2. Nivel de gestión municipal en el Distrito de Japelacio, 2022.....	34
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	35
Tabla 4. Relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Japelacio, 2022.....	35
Tabla 5. Relación entre el gobierno electrónico y la gestión municipal.....	36

## Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre el gobierno electrónico y la gestión municipal.....	36
--	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Japelacio, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 65 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gobierno electrónico, fue medio en 49 %, bajo en 32 % y alto en 19 %; la gestión municipal, fue regular en 40 %, malo en 41 % y bueno en 19 %. Concluyendo que, existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Japelacio, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,955 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 91.20 % del gobierno electrónico influye en la gestión municipal.

**Palabras clave:** Gobierno, gestión, tecnología.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between electronic government and municipal management in the District of Japelacio, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 65 collaborators. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of electronic government was medium in 49%, low in 32% and high in 19%; municipal management was regular in 40%, bad in 41% and good in 19%. Concluding that there is a significant relationship between electronic government and municipal management in the District of Japelacio, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.955 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); In addition, only 91.20% of the electronic government influences municipal management.

**Keywords:** Government, management, technology.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Se contempla el Gobierno electrónico como algo básico a nivel de todo el mundo, puesto que los ciudadanos de todos los gobiernos exigen un mayor nivel de transparencia respecto a las actividades que ejecutan las autoridades motivo por el cual se ha convertido en una estrategia para generar confianza dentro de la población respecto a las acciones que ejecutan sus autoridades. En esta época de pandemia, por el COVID-19, se ha confinado la población y se ha implementado el distanciamiento social, provocando que la gran mayoría de los servicios ofertados por el Estado, en especial por las municipalidades, se realicen de una manera virtual, desde los trámites hasta la rendición de cuenta, fomentando de esta manera la participación de los ciudadanos respecto a la elaboración de las políticas públicas orientadas a su beneficio.

En Ecuador, se presenta un nuevo enfoque de gestión electrónico y trajo consigo que las instituciones públicas efectúen diversos cambios en beneficio de generar una mayor eficiencia y un mayor nivel de satisfacción por parte del usuario, generando un acercamiento de este a las entidades estatales (Albuja et al., 2018, p. 148). Por otro lado, Toro et al. (2021) ha señalado que en Colombia el Gobierno electrónico no solamente se encuentra orientado a favorecer a la ciudadanía, sino que además cumple lo fundamental en la información en tiempo real que es brindada para los colaboradores en referencia a las capacitaciones y a una mayor participación respecto a las iniciativas que se adoptan dentro del Gobierno. Asimismo, se tiene al sector empresarial en el ámbito de que se brinda información y servicios administrativos, haciendo el uso de la tecnología.

Sin embargo, pese a los proyectos que fueron instaurados en gran parte de las naciones, el limitado acceso a Internet de gran parte de las masas y grupos sociales ha representando un punto importante para que la población se sienta excluida, por lo que se señala que la implementación de un Gobierno electrónico tiene que estar de la mano con la implementación de un presupuesto integral que incluye a toda la población en general, brindándoles

el acceso respectivo, logrando de esta manera la participación integral de todos los ciudadanos orientado siempre hacia el desarrollo del país.

En el Perú, el Gobierno electrónico data del año 2000, donde se dio inicio a un nuevo ciclo que trajo consigo diversos cambios que fueron parte importante respecto a los diversos ámbitos, el social y el económico, y sobre todo el área tecnológica. A partir de ello, el Gobierno toma la decisión de generar transparencia respecto a las acciones que realiza en su gestión, estableciéndose a su vez ciertas políticas generales para la difusión y promoción, a través del Internet a nivel nacional. Se da lugar de esta manera a la implementación y al uso de las TICs para que el ciudadano desde la comodidad de sus casas pueda conocer información pública de cada una de las partes del Gobierno (Suárez y Chapoñan, 2021).

De acuerdo al Instituto de Economía y Empresarial – CCL, el Perú ha ocupado en el 2019 el puesto 71 respecto al ranking mundial del índice del Gobierno electrónico. Este resultado ha demostrado cierta mejoría respecto a 6 posiciones comparadas a la que se obtuvo en el año 2018. En el informe se ha destacado por tener un nivel de servicios de internet alto, con un porcentaje de un 75% superando el promedio mundial, que se manejan en un 56%. A pesar de estos porcentajes obtenidos por nuestro país, se demuestra una debilidad importante en los indicadores respecto a la infraestructura de las telecomunicaciones donde el porcentaje señalado es del 58% y apenas supera el porcentaje a nivel mundial (La Cámara, 2020).

En la municipalidad distrital de Jepelacio se hace uso de medios y herramientas digitales. Esto con la finalidad de asegurar el mejoramiento de la gestión municipal; sin embargo, no han podido ser implementadas en su totalidad, lo que ha generado múltiples problemas en cuanto a la disposición y entrega de información solicitada por el ciudadano, lo que genera a su vez el ahorro en los costes de trámite, las facilidades de pago. Tales hechos han generado que la municipalidad presente a su vez diversas dificultades para brindar una atención eficiente al usuario, puesto que no se cuenta con un

sistema general que facilite la atención óptima del usuario, puesto que la municipalidad recibe diariamente gran afluencia de usuarios y a ellos se suma las largas colas y la alta burocracia que existe para simples trámites. A su vez, en lo que se refiere el Gobierno electrónico, se ha observado que no existe un personal encargado específicamente para poder dar seguimiento y el mantenimiento a las redes y plataformas que se necesitan para poder atender a la ciudadanía.

En ese contexto, la presente investigación se ha formulado como problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022? Como problemas específicos: 1) ¿Cuál es el nivel de aplicación del gobierno electrónico en el Distrito de Jepelacio, 2022? 2) ¿Cuál es el nivel de gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022? 3) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022?

La presente investigación se justificó bajo los siguientes criterios: por conveniencia, ya que se logra adquirir un nuevo conocimiento con referencia a lo municipal en el Distrito Jepelacio, 2022, es así que esta investigación, pudo referencia a sus iniciativas estratégicas, posteriores planes de mejoría. Relevancia social, por medio de las recomendaciones se pretende subsanar las falencias encontradas, mejorar la calidad de procesos internos y en consecuencia incrementar el nivel de las prestaciones. Además, dado a la idoneidad que posee el presente trabajo de investigación fue de gran utilidad, ya que se usó como medio clave para futuras investigaciones que tengan una realidad problemática similar o al menos una de las variables investigadas. Valor teórico, contribuyó a la comunidad científica con una ayuda valiosa referente a las variables de estudio, pues se ha optado por teorías actuales y autores reconocidos. Implicancias prácticas, pues la aplicación del gobierno electrónico permitió brindar servicios confiables, generando de esta manera una mejora significativa respecto a la calidad de atención, viéndolo desde el enfoque del consumidor. Mediante la implementación de este Gobierno se tuvo por superadas las barreras impuestas por la burocracia. Utilidad

metodológica, se dio a partir de la obtención de información que fue evaluada para la contrastación respectiva, a la par del diseño de los instrumentos, que posteriormente pudieron ser usados en futuras investigaciones

Además, se tiene como objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022. Objetivos específicos: 1) Identificar el nivel de aplicación del gobierno electrónico en el Distrito de Jepelacio, 2022. 2) Identificar el nivel de gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022. 3) Determinar la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.

Finalmente, se ha establecido las hipótesis, como hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.  $H_o$ : No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022. Hipótesis específicas:  $H_1$ : El nivel de aplicación del gobierno electrónico en el Distrito de Jepelacio, 2022, es alta.  $H_2$ : El nivel de gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022, es bueno.  $H_3$ : Existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes, se citó a Rodríguez (2020), quien realizó un estudio de tipo básico, diseño no experimental, la población y muestra fue de 6 empresas públicas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Determinó, que la gestión de información implicaría la generación de beneficios informacionales hacia las tres dimensiones contempladas fortaleciendo de esta manera el marco regulatorio que se encuentra hacia la actividad informacional, así como de la cultura y las competencias para un adecuado uso de la información que se obtiene. Asimismo, se habla de establecer la información pública que se utiliza dentro de estas APP. A su vez, se podrían fortalecer la diversidad de procesos y servicios informacionales que de una u otra manera garantizan la generación de contenido y la satisfacción de necesidades contando con información de calidad respecto a la gestión de Gobierno.

De igual manera, se citó a Cruz (2019) su estudio fue de tipo básico, diseño no experimental, la población y muestra fue de 40 profesionales, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron, de acuerdo a lo obtenido, se logró determinar la articulación de estas disciplinas respecto al entendimiento del Gobierno electrónico debe ponerse de una manera ordenada y coordinada, intercambiando siempre y de manera continua, respetando siempre las fronteras del conocimiento, hablando del vocabulario que parte del Gobierno electrónico. Este surge de la Unión de diversos fundamentos que resultan necesarios, no es solamente el hecho de agregarle la E al Gobierno normal toman transformándole un Gobierno electrónico, sino que indica las mejoras y el uso de la tecnología para poder acercar al ciudadano hacia las acciones, decisiones que toma el Gobierno. Asimismo, manifiesta el autor, lo importante que es tener un conocimiento sin fronteras sin limitaciones dentro de los gobiernos electrónicos se basa en las constantes actualizaciones que estamos tanto como persona y como profesional. Esto ayuda también para el desarrollo de la población y así poder realizar y brindar un buen servicio esperado por los usuarios, y que este tipo de tecnología este

hecho para modernizarnos en todo el tipo de los ámbitos y así poder llegar a ejecutar nuestros objetivos.

García (2020) su investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 30 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron, que para poder hablar sobre el Gobierno electrónico exitoso, una institución o una administración pública deben coexistir 3 factores principales: la informatización profesional de todos los procesos que se encuentren contemplados, disposición de los servicios de línea de calidad y garantizar la seguridad de que estas tecnologías no puedan ser manipuladas y que la información involucrada no puede ser manipulable. Resulta imprescindible tener 3 definiciones iniciales para poder iniciar este proceso global, entre ellos la identificación de los procesos que se van a informatizar, de la interrelación con cada uno de ellos, los plazos en el que se van a realizar y la definición de las alternativas para poder concebir soluciones tecnológicas en caso se requiera.

Para el ámbito peruano, se citó a Vargas et al (2020) investigaron un tipo de investigación básico, diseño no experimental, la población y muestra fue de 16 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Determinaron, respecto a zona altoandina, siendo este un territorio marcado por desigualdades en todos los ámbitos, tales como para generar una mejora en los tiempos. Resultó indispensable la necesidad de conocer y caracterizar cuál es la realidad territorial para poder lograr la implementación de las políticas públicas orientadas al enfoque intercultural y de esta manera poder instrumentalizar en los planes las labores que se deben ejecutar. Aunado a ello la falta de estrategias, la deficiente y lenta toma de decisiones para el afrontamiento de la emergencia sanitaria en los Gobiernos autónomos y el desaprovechamiento de los liderazgos locales todo esto han generado una insatisfacción dentro de la población.

Espinoza et al. (2020) en su investigación fue de tipo básico, con un diseño no experimental, la población de 140 y muestra fue 12249 pobladores, la

técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron, de la información recolectada se pudo determinar que respecto a la dimensión de recolección y recuperación de los RSD y RSND y la GMH, se determinó que es significativa directa y mediana, con un nivel de confianza del 95%. A su vez, se tuvo que la gestión de los RS es mínima y que no están implementadas de acuerdo a la documentación contemplada; con respecto a las dimensiones del tratamiento de los RSD y RSND y la GMH se ha logrado determinar la existencia de relación significativa, directa y moderada con un nivel de confianza del 95%.

Así mismo, se citaron a los autores Casiano y Cueva (2020) su investigación fue de tipo básico, diseño no experimental, la población y muestra fue 7 trabajadores, la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron, que los datos obtenidos, ha podido observar en existencia de dependencia entre las variables materia de investigación. Todos estos indicadores nos han llevado a la conclusión, de que el grado de confianza que tiene la población de Chachapoyas respecto a la gestión municipal, depende en una gran medida del valor que dan; es decir, que una menor cantidad de prestación de servicio. Por otro lado, a lo mencionado por los autores, se indica que la prestación de servicios es mediante las gestiones que se realiza dentro de una población en general; siempre y cuando brindando un servicio de calidad dando confianza y la seguridad dentro de la comunidad. Este manejo de gestión se debe realizar acorde de las tecnologías para los gobiernos, ya que es una manera de sistematizar los procesos.

En lo regional, se citó a Seminario y Delgado (2020) su investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental, la población y muestra fue de 10 artículos, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluyó, el 80% de entrevistados ha concluido que la evaluación resulta vital para la gestión pública moderna, puesto que nos permite determinar las condiciones, funciones y la intervención oportuna que tiene que hacer la gestión para alcanzar sobre el que se encuentra basado toda la entidad. A su vez, señalan que la evaluación permite determinar las capacidades y competencias que

son ejecutadas por el talento humano para que tomen un camino diferente y orientado hacia el desarrollo institucional, asegurando siempre la sostenibilidad. Pese a la crisis económica que existe en los países, puesto que existen acciones que no dependen solo del dinero, sino también del comportamiento y la eficacia en su labor de sus colaboradores.

Por ello, se incluyó a Marín y Delgado (2020) realizaron un tipo de estudio básico, diseño no experimental, la población y muestra fue de 10 artículos, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que un 70% los estudios que se encuentran relacionados al desempeño laboral han influido estas crisis económicas, puesto que demandan el uso de políticas, condiciones. Por ello, resulta de vital importancia el contar con un mecanismo eficiente para la evaluación del rendimiento de la fuerza laboral, así como contar con personal capacitado, responsable, que resulte el cumplimiento de labores, en aras del beneficio de la entidad. Bajo la misma línea, se refiere en el desempeño que se debe poner dentro de nuestro ámbito laboral, ya que esto es primordial para el desarrollo profesional y auto personal que nos ayuda e influye mucho dentro de la empresa, mediante estas habilidades que se desempeña ayudará brindar un servicio de calidad dentro de la organización hacia nuestros clientes o usuarios. Por ello, es muy importante contar con personal altamente calificados para gestionar mediante su desempeño.

Finalmente, se citó a Vargas (2021) su investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 146 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó, de acorde a los resultados obtenidos, que dentro de la institución se tiene una relación positiva muy baja. A su vez, los resultados de correlación de Pearson obtuvieron un 0,276 respecto a la dimensión de gobernanza, un 0,3 238 por la dimensión accesibilidad. Un 0,214 para relevancia, un 0,275 para interoperabilidad y 0,264 para la seguridad digital. Es por ello, que todo en base a toda la información recolectada se ha determinado que el Gobierno electrónico respecto al sistema Administración Tributaria ha alcanzado un nivel regular en

un 45,9%, por lo que aún resulta necesario mayor trabajo a fin de aumentar este porcentaje y orientarlo de una manera positiva.

Para el estudio de variable gobierno electrónico, se citó el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013), a la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, dentro de la administración, incrementar la calidad de información, los servicios ofertados, basada en la gestión, logrando así la participación activa de los pobladores. Por lo consiguiente, a lo mencionado se expone que, tener un gobierno electrónico hace mención que la tecnología es importante dentro de todos los ámbitos, ya que esto ayudará al desarrollo tanto personal como empresarial, esto se tiene que utilizarlo de una manera responsable y positiva, puesto que nos permitirá dentro de la administración poder determinar las condiciones, funciones y la intervención oportuna que tiene que hacer la gestión para alcanzarla

Desde la óptica de Barragán y Guevara (2016) es parte de una tendencia que va de la mano con la modernización y sistematización de sus procesos, generando la revolución tecnológica, que ha sufrido profundos cambios en las estructuras estatales, el equilibrio de poder internacional y la distribución de los estados. Asimismo, esta tendencia está enfocada en mejorar cada aspecto de la administración pública, con el fin de mejorar y sistematizar los procesos, para que resulten más fáciles de realizar y que de este modo el ciudadano reciba buen servicio, y satisfaga necesidades y demandas.

Según Gomiz (2017), el gobierno electrónico hace referencia dentro de las entidades del gobierno, para cambiar sus relaciones con el sector público, las personas, las empresas. Es así que estas tendencias, buscan incrementar la modernización en sus procesos, las cuales permitirán que se incrementen la calidad de los servicios de los ciudadanos. Por otro lado, de lo mencionado por el autor, esto se refiere que todas las organizaciones es fundamental estar estructuralmente globalizados ante ciertas actualizaciones de las tecnologías, ya que estas funciones los ayudara al mejoramiento de sus conocimientos y a la evolución del desarrollo de las actividades de las comunidades, con esto

también se incrementara la rentabilidad dentro de las municipalidades ya que se minimizara los riesgos de pérdida en ciertas actividades.

Asimismo, Arcentales & Gamboa (2019) muestran que tiene vinculaciones desde el gobierno local al gobierno nacional, generando espacios de interacción con los ciudadanos, en su calidad de receptores de la diversidad de bienes y servicios que ofertan. Es decir, esta herramienta está enfocada en modernizar y sistematizar los procesos, tanto administrativos, como operativos, logrando de este modo el desarrollo sostenible y el bienestar colectivo.

Siguiendo a Flores (2021) El e-gobierno se denomina así, porque hace uso de los equipos tecnológicos y también es un mecanismo para promover el progreso social, lograr metas y objetivos sociales, mediante la utilización correcta de los bienes intermedios y bienes existentes, de manera transparente y eficiente. En el ámbito de las políticas públicas, cumple un rol clave para cambiar el desempeño del gobierno, puesto que determina si existe un vínculo entre el gobierno digital y el poder, lo que se refleja en la formulación de políticas de dos maneras, primero, con el control cívico y la adoración política; la segunda, proviene del mecanismo de poder establecido dentro del territorio.

En contraste con Jiménez et al. (2017) el objetivo es fomentar las oportunidades que representan el uso de estas nuevas tecnologías a raíz de su integración en los procesos y objetivos gubernamentales de generar un aumento en la eficiencia, la eficacia, la economía, la política y la legalidad democrática. En cuanto a los objetivos planteados, Montero (2017) enfatizó que para comprender el propósito del gobierno electrónico es necesario analizarlo desde la perspectiva de sujeto y objeto. Por lo tanto, el papel del gobierno electrónico como principal juega un papel clave para influir en el establecimiento de un marco organizativo para la comunicación que promueva la competencia y ayude a los ciudadanos a acceder a la tecnología.

De la misma forma con Gomiz (2017), ha mencionado que el gobierno electrónico sostiene de procesar al uso de tecnología, llegando a formar parte de un nuevo mundo global, donde el hombre cada vez desarrolla nuevos avances de que el hombre pueda utilizar, para que realice sus operaciones, y obtenga un mejor nivel de opciones de accesibilidad de adaptación para poder atender sus servicios, y esto consigan una posibilidad y oportunidad de conceder a un mejor orden administrativo, donde se puede separar actividades de acuerdo a su funcionamiento, por carpetas, para poder ser utilizado, y encontrado de manera más fácil.

Además, el autor Gamboa (2019) describió que el gobierno electrónico es una nueva modalidad de poder realizar sus actividades operacionales, ubicándose de poder contar con una herramienta digital de ser más accesible, de poder manejarlo y direccionar a obtener mejores resultados, donde ya toma poco tiempo de poder resolver e informar, y además asume una responsabilidad de mantener el control mediante la manipulación de un aparato. El gobierno electrónico es una manera de sistematizar los procesos que son manejados netamente por los entes gubernamentales, al público, quien busca mejorar continuamente sus procesos para que pueda llegar a cumplir sus metas institucionales, en satisfacer las necesidades generales.

Por otro lado, Flores (2021) el gobierno electrónico, es quien diseña y cuenta con su propio sistema para poder atender a los distintos servicios sociales, lo cual registra e informa en sus diferentes modalidades de opciones que le permite suscribir la tecnología, lo cual puede ser atendido de una manera más fácil, por la modalidad virtual sin ser presentado de manera física, la tecnología ha ayudado al hombre en sus actividades de poder ser más dinámico y eficiente con sus operaciones, que le permita ser una herramienta de mucha ayuda, donde se pueda configurar según el estilo de manejo que operen sus actividades.

Jiménez et al. (2017) afirmaron que el gobierno electrónico, forma ya ser parte de un nuevo mundo tecnológico que le permita realizar sus operaciones según sus modalidades, para que sea más accesible y eleve el nivel de suficiencia con sus operaciones, de poder admitir resultados en poco tiempo como se

determina, donde ya enviar por el correo electrónico, ya es una modalidad más rápida su atención.

Según Montero (2017) el gobierno electrónico es poder adaptarse a un mundo moderno, donde las capacidades del hombre son asombrosas, que van desarrollando nuevos diseños, que les permite acceder a un nuevo registro digital, lo cual acelera su modalidad de información, donde ya toma poco tiempo en poder conseguir un resultado. No se necesita de más personal que pueda realizar distintas operaciones, porque con una sola máquina se puede tomar el control de las distintas áreas, ya ahora con el sistema interno que prioriza cada entidad, se acopla a sus actividades, de poder brindar mejor sus servicios, lo cual ya no toma mucha espera.

Por lo tanto, Flores (2021) desarrolló que un gobierno electrónico es una gestión modernizada y acoplada a la determinación sistemática digital, en donde sus operaciones tendrán el control; asimismo, disminuye los trabajos físicos, con tan solo una herramienta digital, ya que se podrán tener diferentes manipulaciones con el fin de poder resolver de una manera más eficiente, lo cual también permite que llegue a los resultados esperados. La adaptación de operativos y administrativos al ámbito tecnológico son procesos modernizados, los cuales buscan que se brinde a la sociedad y está enfocado satisfacer las demandas sociales.

Por su parte, Guédez (2019) el gobierno electrónico es parte de una organización modernizada de pertenecer a una instalación digital para poder realizar sus operaciones y además acelerar sus procesos, brindando una mejor atención y resolución de sus operaciones, siendo más accesible de poder determinar sus acciones de informar y mantener accesos eficaces de los recursos administrativos, que se relacionan dentro de cada estado, por cual se debe de mantener una información transparente de lo que se va realizando.

Además, López (2016) describió que contar con un gobierno electrónico genera que las actividades internas aceleren con la instalación de sus sistemas ayude a mantener un acceso de información ordenada, donde tienen

que recepcionar y brindar, al mismo tiempo les permitirá registrar sus ingresos y egresos de manera contable, llevando una administración eficiente, lo cual hace la incorporación tecnológica, de modernizar sistemas y cooperar con las acciones de las distintas organizaciones.

En cambio Oviedo et al. (2018) el gobierno electrónico es dar el uso de integración a la tecnología, donde ya se mantendrá un desarrollo informático dentro de cada área administrativa, para poder procesar y acelerar una mejor información, donde es parte de una nueva herramienta que ayuda a las distintas organizaciones, de ser parte de su cada día de desarrollar registros, modificaciones, guardar y borrar información, son accesos que se va adecuando mediante el uso del ser humano y al mismo tiempo a la necesidad de cada entidad operativa.

De manera similar Franciskovic et al. (2020) establecieron que el gobierno electrónico son parte de pertenecer a un nuevo proceso mediante el acceso de herramientas digitales, donde le permita realizar sus operaciones de manera sistemática, en cualquier ocasión, y será llevar una coordinación accesible a sus distintas áreas. Es decir, la información recorrerá virtualmente, y estos cambios han hecho que se vea de otra manera más modernizada que se acople a las nuevas instalaciones, y lo que es capaz de poder resolver, con solo sus resoluciones es capaz de convertir muchas acciones en un cumplimiento de metas.

Zamora et al. (2017) el gobierno electrónico, ha conseguido ser ya parte de afirmar de someterse al mundo de la tecnología sistemática, donde se acoplan a un nuevo seguimiento organizacional de manera digital, que permite a que sus operaciones seas más accesible y acelere el compromiso de sus actividades, por lo que tiene que emitir una información más completa y detallada con la modalidad digital, para una mejor solvencia administrativa que adiciona el complemento de cumplir con sus metas y objetivos. El gobierno electrónico busca facilitar los procesos para los trámites engorrosos que existen si se realizan de manera presencial, es decir, esta herramienta permite que el usuario llegue a despejar sus dudas y realizar sus trámites de manera más rápida y segura. Asimismo, los encargados de manejar estos sistemas

deben estar adecuadamente capacitados con la finalidad de evitar complicaciones.

González et al. (2020) especificaron que el gobierno electrónico es dar el uso a la nueva modalidad de resolución de herramientas digitales, donde se utiliza para el proceso de realizar las actividades más dinámicas y dinamizadas, permitiendo ser un ahorro de tiempo y dinero, porque tiene sus ventajas, de poder compartir información con solo contar con un aparato electrónico. Asimismo, esta herramienta permite poder realizar sus operaciones en menos tiempo y poder atender con los servicios de manera eficiente y evitar acumularse, sin acciones más comunes que ya se va cambiando con el tiempo de poder capacitar al personal que puedan tener un manejo de cómputo básico para poder dar manipulación a los sistemas internos que cuenta una entidad.

Por su parte, Pérez et al. (2016) detallaron que el gobierno electrónico, es brindar el uso de herramientas digitales, mediante la obtención de sistemas informáticos, con sus propias condiciones se van adaptando al contenido de poder realizar sus operaciones administrativas, al mismo tiempo esto es parte de llevar un mejor orden operativo de las actividades que se dedica una entidad, donde es parte de un apoyo de hacer las cosas más dinámicas y accesibles de conseguir respuestas inmediatas, donde ya no se tiene que tomar mucho tiempo para obtener una información detallada según el requerimiento de sus usuarios.

De esa manera, Cruz y Zumido (2017) detallaron en su propio contexto que un gobierno electrónico ya es colocarse en un nuevo rango del mundo de la tecnología, siendo parte de un sistema propio para el desarrollo de sus actividades, donde ya finaliza con sus propias configuraciones las actividades que quiere realizar, donde es más oportuno y accesible contar con una información registrada, donde te permite realizar distintas operaciones según sus opciones de manejo, haciendo parte también de llegar a cumplir sus metas y objetivos. El gobierno electrónico es sistematizar los procesos de los pobladores; asimismo, esta herramienta está estrechamente relacionada con la modernización, ya que se usan sistemas tecnológicos, los cuales cumplen

ciertos lineamiento y normativas, con la finalidad de proteger información personal de los ciudadanos, así como brindar seguridad total al momento de realizar los procesos.

Flores (2021) quien ha señalado que esta implementación del Gobierno electrónico debe encontrarse de la mano con esas mismas que deben ser las óptimas para poder funcionar de una manera más efectiva, puesto que uno de los propósitos del Gobierno electrónico es el de generar un mayor impacto de los servicios públicos en los ciudadanos, así como mejorar la gobernabilidad del estado, logrando así un estado socialmente eficiente.

Aunado a ello, Reyna et al. (2020) estos han señalado que el gobierno electrónico eliminará los procesos burocráticos y facilitará la implementación como parte de un conjunto de uso de tecnología adaptativa se ha transformado en una etapa de búsqueda de promesas constitucionales. El gobierno electrónico busca facilitar los procesos, asimismo, esta medida permite optimizar tiempo y recursos que se incurre al realizar los mismos procesos de manera presencial, está implementación de herramientas se da a raíz del avance tecnológico, ya que gracias a ello las empresas deben redoblar esfuerzos para poder estar a la vanguardia.

Además, Malodia, et al. (2011) señalan algunas ventajas que se presentan de manera tangible respecto a la implementación de esta clase de gobierno dentro de la gestión pública, qué tienen que ver respecto a la satisfacción que tienen los usuarios con su Gobierno y la confianza que estos tienen en los procesos que se ejecutan.

Así también, Guédez (2019) considera que la importancia del gobierno electrónico radica la implementación de todo este proceso de globalización y el creciente desarrollo que tiene la sociedad respecto al acceso a la información, lo que exige una actitud positiva, eficaz y resolutive en el ciclo de la sistematización de la gestión pública y nacional.

También, Oviedo et al. (2018) se establece claramente que el gobierno electrónico tiene cuatro componentes: objetivos, estrategias, grupos de solución y pilares. El gobierno estratégico es un plan estratégico que adopta el gobierno, es así que esta herramienta busca facilitar los procesos, evitando de este modo trámites engorrosos; además, se busca mitigar el porcentaje de burocracia haciendo que los procesos se realizan de manera eficiente y segura.

A criterio de Zamora et al. (2017) el éxito de la implantación de GE en una organización, dependiente o no de la administración pública, depende fundamentalmente de los siguientes factores: 1. El desarrollo de la informatización profesional de todos los procesos. 2. Implementar servicios en línea de alta calidad, principalmente, portales gubernamentales, asegurando la interacción con los ciudadanos y otras organizaciones, cuyo funcionamiento es un proceso organizativo basado en computadoras. Los portales (contenidos y servicios) deben ser diseñados y sostenibles en términos de actualización, pertinencia, ergonomía y posicionamiento para que constituyan herramientas de gestión eficaces. 3. El diseño, desarrollo y gestión de soluciones técnicas aplicadas a la informatización (incluidos los servicios en línea) debe velar por la seguridad de las mismas y de la información que procesan, lo que contribuye directamente a la disponibilidad, integridad y confiabilidad de los Servicios de GE.

De acuerdo con López (2016) son muchos los servicios públicos que se brinda a los ciudadanos, las empresas y al sector público, entre los que tenemos los siguientes: acceso a toda la información relacionada con todos los trámites realizados ante la administración estatal; todo ciudadano tiene enlaces de comunicación donde le brindan todos los servicios de acuerdo a sus necesidades. A través de estos portales E-GOB, el sector público tiene acceso a todos los niveles de gobierno.

Según Pérez et al. (2016) hay una serie de cualidades especiales que caracterizan al gobierno electrónico, las más destacadas son las siguientes. En el uso de las TICs; es virtual e interactivo; brinda servicios en condiciones

rápidas y eficientes. Los pobladores, promueve la realización propositiva de la democracia. Soporte legal: Los servicios son simples y directos, lo que evita confusiones y procedimientos complicados. Conveniencia: los beneficios de usar este servicio deberían ser mayores que los que obtiene cuando va directamente a los servicios públicos. Seguridad, Privacidad y Registro: asegura la privacidad de los pobladores.

Bajo este devenir de idas, Franciskovic et al. (2020) argumentan que los beneficios del gobierno electrónico son: a. Para el Estado: planteó una mejora respecto a los procesos de gestión interna. b. Para las personas: Mejora la participación ciudadana proporcionando un nuevo espacio para el diálogo horizontal, mejorando el control ciudadano (rendición de cuentas) y contribuyendo así a la gobernabilidad.

Así también, González et al. (2020) argumentan que las ventajas del gobierno electrónico son: reducir el tiempo de respuesta y agilizar las diversas actividades de los ciudadanos, la productividad y eficiencia, reducir los costos operativos de las entidades públicas, transparencia en la gestión pública. El gobierno electrónico se realiza mediante la utilización de sistemas tecnológicos que se desarrollan mediante el internet. Esta herramienta ha beneficiado grandemente al sector estatal, ya que es sabido que en este sector los servicios siempre suelen ser precarios, debido a que existe demasiada desorganización y desidia por parte de los funcionarios, o también puede darse por no contar con el personal adecuado para brindar servicios de calidad.

Por otro lado, Cruz y Zumido (2017) señalan que además de consentir el acceso a Internet u otras redes de comunicación, es necesario que la población esté alfabetizada digitalmente. Existen algunas desventajas como se señalan a continuación: Falta de instalaciones tecnológicas para establecer el gobierno electrónico. Inadecuadas relaciones y comunicación entre las distintas instancias gubernamentales. Faltan regulaciones para proteger la

transmisión de datos a través de Internet y no existen planes estratégicos y políticas de modernización por parte del gobierno.

Además, Huamán (2020) el gobierno electrónico consta de cinco etapas: 1) Comunicación electrónica, que es la etapa en la que las instituciones públicas brindan información a los ciudadanos a través de la web. 2) Interacción electrónica, que es la etapa en la que se presenta la interacción entre ciudadanos y funcionarios a través del sitio web. 3) transacciones electrónicas, que es la etapa en la que se ofrecen productos y servicios en línea) la transformación electrónica, el período transitorio de los órganos administrativos para facilitar el uso unificado de los particulares y la creación de una intranet gubernamental; 5) e-democracia, donde se busca la participación a través de plataformas digitales para apoyar la toma de decisiones.

Según García y Plasencia (2020) el gobierno electrónico se puede clasificar en las siguientes capacidades: a. El e-gobierno ha introducido los servicios electrónicos a un cambio en la interacción entre el estado y el pueblo, siempre que los individuos proporcionados por las organizaciones estatales en cualquier momento. b. Comercio electrónico, direccionado al comercio relacionado con el adecuado manejo en las compras y adquisiciones del estado. Existen grandes ventajas luego de la implementación de esta herramienta, ya que está enfocada en mejorar cada proceso que se lleva a cabo durante la gestión; es decir, que se facilitan los servicios que están orientados al desarrollo sostenible y a buscar el bienestar colectivo.

La gestión electrónica del patrimonio documental en las instituciones públicas permite un uso más eficiente del soporte informático, abriendo la posibilidad de integración de datos entre plataformas y organismos intergubernamentales, gobierno y preservación electrónica de archivos públicos, bibliotecas digitales y sus respectivas actualizaciones (Silva y Heredia, 2021). El gobierno electrónico permite realizar trámites desde casa o cualquier otro lugar, el único requisito es contar con internet, ya que estos

procesos resultan estar sistematizados bajo lineamientos y normativas que garantizan el adecuado procedimiento y además que los datos proporcionados por los usuarios sean protegidos y evitar de este modo que se vulnere su confidencialidad.

Para Corral et al. (2020) las propuestas de gobierno electrónico escalables son útiles, pero tienen tres limitaciones importantes: 1. Las etapas del gobierno electrónico no son independientes entre sí. 2. Las etapas de la administración electrónica no son necesariamente consecutivas. 3. La progresión lineal asumida por los modelos evolutivos tiene complicaciones cuando se aplica en alguna práctica particular. Por ejemplo, al evaluar los portales gubernamentales, pueden contener características y funciones específicas en diferentes etapas de los modelos presentados comúnmente.

Las dimensiones de variable, gobierno electrónico, acorde con el enfoque externo corresponde a las entidades mejorar los aspectos de trabajo en las ventanillas que brindan los servicios a los individuos u organizaciones. Los conceptos en función a los beneficios de distintos medios presenciales, telefónicos, virtuales, otros, los cuales están en función a las necesidades y demandas de los individuos o empresas, logrando de este modo ser mejor y eficientes. Existe elemento clave de ser tomado en cuenta, relacionadas a la transparencia dentro de las instituciones públicas.

En el enfoque interno, las entidades estatales deben hacer uso de las TIC en los diferentes aspectos relacionados a su gestión institucional, entre las que tenemos, como bases mejorar las actividades; asimismo, tenemos las herramientas para potenciar los procesos internos.

Por otro lado, la variable gestión municipal, como autores principales Arraizaga (2016) es considerado como un proceso fundamental para el avance de la localidad, a través del fortalecimiento de las capacidades políticas, sociales, económicas y ambientales, logrando así el fortalecimiento del potencial humano y de las instituciones, principales actores en la causa de la continuidad y el progreso, basado en la equidad, la participación y la

transparencia. Según Sarria et al. (2018) es un conjunto de actividades realizadas para liderar una comunidad.

Otra conceptualización de la variable es dada por Álvarez y Delgado (2020) es el máximo órgano administrativo y técnico con la función de dirigir y administrar la gestión financiera del gobierno y promover la inversión en empleos bajo su jurisdicción. Por ello, el alcalde es responsable de ejecutar los proyectos contemplados en el correspondiente plan de desarrollo, políticas de gestión y presupuestos participativos, etc. La gestión municipal se desarrolla durante el periodo que dura la gestión, este periodo es de cuatro años, en los que el gobierno local debe buscar generar desarrollo sostenible, a través de proyectos de inversión que están enfocados a satisfacer necesidades sociales.

En este sentido, Molina et al. (2016) argumenta que la gestión municipal es una capacidad de inversión y autonomía financiera en el desarrollo de una ciudad. Durante la gestión municipal el gobierno de turno debe gestionar y realizar distintas actividades para generar progreso, asimismo, durante este periodo se realizan proyectos novedosos, que buscan la población, es por tal motivo que los gestores deben ser profesionales altamente calificados, ya que deben conocer las normativas y lineamientos impuestas por el estado.

En consonancia con Castro (2020) esta se enmarca en la Ley N° 27658, la cual tiene como propósito alcanzar una gran eficiencia en el aparato estatal, con mayor atención a las personas, y generando una priorización y optimización de todos los recursos públicos. La gestión municipal debe tener como principal objetivo el de buscar el bienestar social y el progreso sostenible, ya que los gobiernos locales son elegidos por el pueblo, quienes brindan confianza a sus candidatos favoritos, con la finalidad de que estos los represente y que dan voz a las necesidades y demandas de la población.

Mientras Castro (2020) consideró que la gestión municipal es formar parte de una organización para el desarrollo de sus operaciones, lo cual nos referimos a todo lo interno de una entidad, con referente a los distintos manejos de los

recursos disponibles, donde es llevar un proceso organizativo de tomar decisiones frente a las distintas responsabilidades para llevar a cabo sus misiones, lo cual cuenta con metas y objetivos por cumplir, donde la dirección de un equipo organizado pueden llevar a mejores resultados administrativos.

En cambio, Cieza et al. (2021) determinaron que la gestión municipal es referirse a los distintos tipos de gestión que cuestiona su procedimiento administrativo, se pueden enfocar en fases operacionales, o buscar una modalidad que acople a sus operaciones y cumplimiento normativos. Asimismo, cada organización cuenta con sus modalidades de trabajar, y que mejor que ahora ya forman parte de ser un gobierno electrónico, donde ya existe la posibilidad digital de afianzarse a una instalación de un propio sistema para poder responder con los distintos servicios a operar.

Según Quiñones (2016) describió que la gestión municipal de una y otra forma son acciones que repercute de direccionar a los manejos en apoyo de fases administrativas, si desean recurrir en conseguir alcanzar metas y objetivos, al mismo tiempo de enfocarse en una dirección coordinada mediante la obtención y desarrollo de una comunicación significativa que le permita de una y otra forma ser más eficiente con las decisiones que toman de acuerdo al tipo de cambio que quieren configurar.

Por otro lado, Gaviria y Delgado (2020) la gestión municipal, para un buen direccionamiento va depender de un buen equipo administrativo, para poder tener las decisiones claras y precisas según las deficiencias que se puedan presentar, no solo es cuestión de tiempo, sino de trabajo, que puedan impedir decaerse de una forma continua, sino todo lo contrario es poder resolver los problemas internos con las personas adecuadas que toman la responsabilidad de manejar una gestión pública, que amenice mantener un buen manejo de los recursos disponibles. La eficiente gestión municipal, es aquella que cumple con todas las normas y lineamientos impuestas por ley, así como, la que genera los pobladores, de una determinada localidad. Asimismo, es importante que los pobladores participen de manera activa en la gestión, con la finalidad de dar a conocer sus demandas y como fiscalizadores de las actividades que realizan, garantizando de este modo que se estén cumpliendo

las normativas y lineamientos, así como velar por la correcta distribución y manejo de los recursos asignados.

Seguidamente, con Casiano y Cueva (2020), afirmaron que la gestión municipal, es al desarrollo de operaciones públicas, donde existe el mando por una persona responsable y su equipo de poder direccionar y distribuir cada uno de sus actividades lo cual tienen que responder, ante cual acto y situación, donde lo importante es cumplir con sus propuestas organizacionales, según las determinaciones de sus normativas y políticas como parte de formar una imagen pública, de desarrollar una información eficiente y transparente, que ayude conseguir sus propias metas y objetivos.

Por eso mismo, Pichilingue y Mamani (2017) determinaron que la gestión municipal, es concentrarse en los procesos administrativos para poder conseguir el orden y la lista de actividades que se va desarrollar, donde la decisión lo ameniza un equipo de trabajo, donde esto le va permitir brindar mejores servicios a sus distintos usuarios, siempre y cuando manejen el orden de actividades, lo cual guía la gestión de orientar y controlar todas las actividades.

En cambio, López et al. (2021) la gestión municipal son accesos oportunos de tomar mejores decisiones para una mejor configuración administrativa, la liberación lleve a la conformidad del desarrollo de actividades eficientes, que les permita concluir y determinar sus propias acciones, y consiga sus propios resultados según el esfuerzo y dedicación que le brindan al camino de llegar alcanzar las metas y objetivos. La gestión municipal está liderada por el alcalde, quien cumple un rol jerárquico y de gobernanza; además, es el personaje encargado de gestionar presupuestos para la mejora poblacional, la ejecución de obras sociales que buscan ser imperiosas.

Suárez y Chapoñan (2021) señalan que en cada gestión municipal existe nuevos cambios, según la duración de políticas de cada autoridad elegida, donde toman nuevas decisiones y desarrollan nuevos arreglos, para poder atender mejores servicios disponibles que cuenta un municipio, lo cual se van modificando según acuerdo entre ellos mismos y con la opinión pública para

tener el resultado que es eficiente realizarlo. Asimismo, esto conlleva que los procesos administrativos, jueguen cada fase un rol importante, hasta poder determinar que asegura la conformidad de sus operaciones, mediante las metas a conseguir.

Según Benvenuto (2015) una gestión en concentrarse en direccionar, controlar y alcanzar el camino de llegar a cumplir las metas, según los recursos disponibles, a poder manejar, lo cual rindan una información eficiente de lo que van desarrollando y de no permitir que se amenice el desorden de sus operaciones, porque se debe de lograr fortalecer mediante el seguimiento de los procesos administrativos, y mucho más si se cuenta con un equipo meritocrático, de poder responder a las actividades que se quieren realizar, según la deficiencia que se presentan en una gestión municipal, lo cual es lo que se quiere brindar un mejor servicio, de enfocarse mantener una imagen alternativa.

De igual modo, Cieza et al. (2021) dejan claro que el marco prevé la distribución de la exclusividad y el poder compartido sobre las ciudades autónomas. Dentro de las competencias exclusivas que tienen se encuentra la planeación y generación del progreso urbanístico y rural dentro de las fronteras, a la par de la ejecución de sus programas. Se habla de la zonificación, urbanismo, ordenamiento territorial y asentamientos humanos. Y, aprueba los presupuestos internos organizacionales e institucionales de conformidad con la Ley General del sistema presupuestario del Estado y la ley de presupuesto anual.

La importancia de la gestión municipal, según Gaviria y Delgado (2020) implica instruir o dirigir el descubrimiento y respuesta de las necesidades de la ciudad, el objetivo del municipio es obtener los recursos adecuados y optimizar su asignación (eficaz y eficiente). Como órgano principal de prestación de servicios al pueblo, las entidades de la gestión pública no pueden sustraerse a la responsabilidad de prestar servicios eficientes y seguros a la bolsa de valores, y esta no representa una asociación que esté orientada hacia el fin del lucro productivo; es decir, una asociación que está

intrínsecamente comprometida. Según lo mencionado por el autor, esto nos quiere decir que la gestión municipal es muy importante dentro de las comunidades o población, ya que ellos son los encargados de velar por la situación de crecimiento y desarrollo. También, se encarga de brindar servicio al pueblo como en mantenimiento de las calles, recojo de basura, realizar obras institucionales entre otros. Esta gestión no se tiene que basar en funciones de lucro, aunque no todo gobernante es ético. Es por ello que existen leyes que sancionan estas clases de situaciones.

Además, Casiano y Cueva (2020) argumentan que el éxito de la gestión del gobierno local depende de las condiciones de liderazgo de los servidores públicos. Los funcionarios cumplen papeles fundamentales en los objetivos institucionales, los que están orientados únicamente a fomentar el desarrollo de económico y social de un determinado sector. Asimismo, existen normativas y lineamientos que deben seguir los gobiernos locales durante su periodo fiscal, con la finalidad de que los recursos asignados sean distribuidos y usados adecuadamente.

En cuanto al objetivo que persigue la gestión municipal, Pichilingue y Mamani (2017), argumentan que es adecuado que los gobiernos locales trabajen de manera descentralizada sin la intervención del gobierno central, cuyo apoyo en ocasiones dificulta el desarrollo de las ciudades. La municipalidad debe actuar conforme a las reglas de que su autogobierno no puede violar los principios que prescriben el ornamento público y las buenas prácticas, para poder sostener las acciones generales de bienestar social que cada municipio busca en su ámbito. La administración de las provincias, municipios y condados se lleva a cabo por la delimitación de los respectivos territorios que aprueba el Congreso de la República, los órganos ejecutivos y sus órganos de gobierno de acuerdo con la voluntad de la República, conforme a sus respectivas leyes electorales. La gestión municipal es el ente encargado de realizar los trabajos de mejoramiento dentro de una localidad, a través de proyectos de inversión que buscan generar un valor en la economía y la riqueza pública. Asimismo, esta gestión está enfocada en buscar una buena

calidad de vida. En cuanto al mismo contexto, esto se refiere que las gestiones municipales deben actuar de acuerdo a sus reglamentos para realizar todo tipo de actividades siempre y cuando realizándolo de manera profesionalmente responsable para el desarrollo de la comunidad en general, ya que con estas prestaciones de servicios que realiza la municipalidad en apoyo con su equipo de trabajo, por lo cual estas acciones se deben realizar sin fines de lucros.

López et al. (2021) la característica más relevante de la gestión urbana es el liderazgo democrático o participativo. Este es un factor que contribuye a una RRHH más institucionalizada, con el objetivo de conectar a las personas de un lugar entre sí en la toma de decisiones, la descentralización y el uso de la retroalimentación como forma de orientar y corregir errores manifestado en su proceso. Prestar atención a la calidad de los servicios públicos, es un deber constitucional dar la debida atención a la función pública, y es deber de todo ejecutivo estatal, en tanto cuenta con los recursos, presupuesto y aranceles para atender las necesidades de sus ciudadanos, permitiéndoles tener las mismas oportunidades y acceso. para abrir el gobierno. En comparación con la calidad del servicio de las entidades para lograr los resultados requeridos, aquellos que deben darse cuenta de que los usuarios son la relación especial de la organización deben tener una relación muy importante, es el compromiso de la organización.

Los criterios utilizados en los regímenes municipales para Arraiza (2019) son:

- a) Criterio de población: las normas censales se establecen para determinar el número de habitantes para los que un municipio puede ser considerado municipio.
- b) Estándares electorales: iguales al estándar de población, pero con énfasis en la política, se establecen en base a la audiencia del municipio.
- c) Estándares mixtos o combinados: algunos condados combinan estándares de población con un área mínima o una distancia mínima de otro municipio.

Existen requisitos que debe cumplir un determinado lugar para poder contar con una gestión municipal, esto dependerá muchas veces de la cantidad de población que existe y del crecimiento demográfico. Asimismo, los gestores

están orientados en buscar soluciones, estos deben estar altamente calificados, de manera adecuada.

Los elementos que inciden en la gestión municipal en base a Suárez y Chapoñan (2021) son: a. Percepción, la percepción de situaciones o eventos, o incluso personas, siempre será diferente de persona a persona. Esto significa que cada persona tiene una percepción diferente de cualquier situación o persona con respecto a los diferentes eventos que ocurrieron, porque las personas reaccionan a la percepción en lugar de a la realidad. b. Confianza, se asocia con juicios más situacionales, basados en acciones y efectos generales. en comparación con las acciones. El poder, la opinión pública y la participación ciudadana están interconectados y son poderosos símbolos políticos de la democracia en nuestro tiempo, la falta de compromiso y participación social denigra la política por diversas razones, como la desconfianza en las instituciones.

Por su parte, Benvenuto (2015) argumenta que el gobierno municipal nombra un tipo de gobierno local, que consiste en una estructura administrativa operativa y estratégica que pertenece al gobierno municipal y reporta a un alcalde. Es importante señalar que la gestión del municipio está a cargo tanto de los funcionarios públicos, designados por el alcalde cuando toma posesión, como del personal técnico, administrativo y organizativo, independientemente del cambio de dirección política. Para el desarrollo del gobierno municipal, la máxima autoridad (el órgano de gobierno) cuenta con una estructura ministerial compuesta principalmente por secretarios, agentes y entidades de las que depende la administración del distrito. Por lo consiguiente, según el autor hace mención, que en la gestión municipales se estructura los tipos de gobiernos que este se desempeña dentro de las direcciones administrativas, y que estas entidades están encargadas de verificar todas las actividades que realizan para el desarrollo de población y ellos son los funcionarios que están dentro de las gestiones públicas y las manos derecha del alcalde. En cuanto a ello es que cuenta con su organización ministerial para la eficiencia de desarrollo de la comunidad.

Las dimensiones de la gestión municipal son expuestas por Arraizaga (2016)

Dimensión 1: Desarrollo organizacional. Hace referencia a la implementación de los procesos previamente planificadas para el cambio actitudinal, valores, comportamientos y estructuras a fin de que la entidad pueda adaptarse a las nuevas tecnologías. Además son aquellos procesos que se desarrollan para poder mantener un equipo humano unido que ayude a la consecución de los objetivos (Álvarez y Delgado, 2020).

Dimensión 2: Finanzas municipales. Hace referencia a las transacciones movimientos monetarios que ejecuta la entidad, y dicha información es usada para generar una mejor toma de decisión respecto a las inversiones y los financiamientos de proyectos. Además, hace mención a los recursos económicos con las que cuenta una municipalidad y la que sirve para poder desarrollar proyectos dentro de su jurisdicción. (Álvarez y Delgado, 2020).

Dimensión 3: Servicios y proyectos. Incluyen verificar la calidad y cobertura de los servicios municipales, impuestos y contribuciones que se respetan y si se crean alternativas específicas, a través de proyectos, especialmente las zonas desfavorecidas. Además son aquellas que satisfacen las necesidades de la población mediante la gestión oportuna ante entes superiores (Huamán, 2020).

Dimensión 4: Gobernabilidad democrática. Se refiere a que la municipalidad promueve la participación ciudadana en las decisiones, además se refiere a la capacidad de los gobernantes para poder dar soluciones a las demandas sociales y poder cerrar las brechas existentes en el país (Álvarez y Delgado, 2020).

### III. METODOLOGÍA

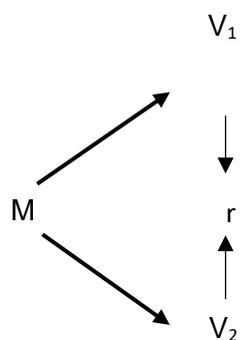
#### 3.1. Tipo de estudio

Fue básico, de acuerdo Concytec (2018) se dirigió a un conocimiento más sólido, mediante la interpretación de las características fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes.

Diseño de investigación:

Esto fue no experimental, no se ha manipulado a las variables de investigación, se observa su comportamiento en su estado natural luego hacer inferencias generales (Niño, 2011). De corte transversal, ya que se recopilan los mismo del tiempo. La finalidad de impacto fue determinado a tiempo (Hernández et al., 2014). Además, es cuantitativo, porque su propósito se centra en describir cualidades de un grupo, a través de la uso de un cuestionario, el análisis estadístico más elemental se basa en la realización de una tabla de distribución de frecuencias absolutas y relativas o porcentajes, para que posterior a ello se genere un gráfico a partir de dicha tabla (Arias, 2012) y es de nivel correlacional, puesto que su finalidad es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado

El diseño fue de la siguiente manera:



Dónde:

**M** = Muestra

**V1** = Gobierno electrónico

**V2**= Gestión municipal

**r** = Relación entre ambas variables

### **3.2. Variables y Operacionalización Variables**

Variable 1: Gobierno electrónico

Variable 2: Gestión municipal

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis Población**

La población estuvo conformada por 65 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio al 31 de mayo del 2022.

#### **Criterios de selección:**

**Criterios de inclusión:** Se incluyó a:

- Trabajadores contratados bajo la modalidad CAS
- Personal nombrado
- Personal que se encuentre registrado en planilla
- Colaboradores con más tres meses de experiencia en sus funciones.

**Criterios de exclusión:** Se excluyó a:

- Personal de limpieza
- Personal de vigilancia
- Practicantes
- Personal locador
- Jefes de área
- Jefe de la institución
- Personal que no brinden el consentimiento.

**Muestra:**

Al ser una población finita, se consideró todos sus elementos, es decir, la muestra estuvo compuesta por 65 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, al 31 de mayo del 2022.

**Muestreo:** Muestreo no probabilístico

**Unidad de análisis:** Fue un colaborador de la Municipalidad Distrital de Jepelacio.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Se usó la técnica denominada encuesta. Según Guillén & Valderrama (2013) es un proceso que se realiza dentro de una investigación descriptiva, en el cual el investigador recolecta información específica.

#### **Instrumento**

Para medir la variable gobierno electrónico fue el cuestionario, que fue adaptado de Casiano y Cueva (2020), el cual tiene como propósito identificar el nivel de aplicación del gobierno electrónico en el Distrito de Jepelacio, 2022. Dicho cuestionario cuenta con 16 ítems dividido en 4 dimensiones, cada dimensión posee 4 ítems. La escala de medición fue: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: Bajo (16 – 37), medio (38 – 59) y alto (60 – 80).

El instrumento para medir la variable gestión municipal fue el cuestionario, que fue adaptado de Seminario y Delgado (2020), el cual tuvo como finalidad identificar el nivel de gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022. Dicho cuestionario cuenta con 20 ítems dividido en 5 dimensiones, cada dimensión posee 5 ítems. La escala de medición fue:

1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: Malo (20 – 47), regular (48 – 74) y alto (75 – 100).

### **Validez**

El cuestionario fue validado mediante el Juicio de 3 expertos.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Gobierno electrónico	1	Metodologo	4.5	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.8	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.6	Coherente y aplicable
Gestión municipal	1	Metodologo	4.5	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.8	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.5	Coherente y aplicable

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se consignaron los datos resultantes de la prueba de validez, los cuales fueron emitidas por el juicio de los expertos, quienes emitieron su valoración, para la primera variable un total de 4.63, el mismo que hizo referencia a un 93% de similitud, y para la segunda variable un total de 4.6, el mismo que hizo referencia a un 92% de similitud, en cuanto al criterio de evaluación de cada profesional consultado.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos se determinó usando la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach. (Hernández et al., 2014).

### **Análisis de confiabilidad de Gobierno electrónico**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	16

### **Análisis de confiabilidad de Gestión municipal**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	20

### **3.5. Procedimientos**

Con respecto al desarrollo del marco teórico, este se realizó con la información recolectada de las fuentes tanto primarias como secundarias; además, se llevó a cabo la construcción de los instrumentos que fueron utilizados para recolectar datos procedentes de la muestra, el cual fue aplicado específicamente a los usuarios del objeto de estudio, con previa solicitud para la autorización del mismo; posteriormente se realizó el análisis de los datos recogidos, por medio de la estadística descriptiva.

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

Para llevar a cabo la recolección de información, se desarrolló el despliegue de los instrumentos diseñados, los cuales fueron aplicados a la muestra seleccionada, asimismo, estos pasaron por un eficiente proceso de validación y la determinación del nivel de validez; la información obtenida, fue procesada de manera estadística y se expresó a través de figuras y tablas estadísticas; asimismo, se abordó la comprobación de las hipótesis, se utilizó al coeficiente de correlación denominado Rho de Spearman mediante el programa estadístico SPSS v.25.

### **3.7. Aspectos éticos**

La realización de la presente investigación estuvo regida por el cumplimiento de los principios éticos internacionales. Así tenemos, el principio de beneficencia, dentro del que buscó beneficiar en todo momento a la entidad donde se desarrolló la investigación, mediante de la entrega de información relevante que buscó mejorar aspectos de la organización. Principio de no beneficencia, se estipuló que el estudio de investigación en el que participaron los encuestados no les perjudicó ni física o psicológicamente. Principio de justicia, acá se determinó que se aplicó un trato justo y respetuoso a cada una de las personas, actuando en función a sus capacidades y limitaciones. Principio de autonomía, debido a que la independencia que tiene el investigador para desarrollar el informe y dado a que cada uno de los participantes decidió ser parte del estudio de manera voluntaria, sin que exista coacción alguna. Consentimiento informado, dado a que la muestra de estudio conoce la finalidad que persigue el estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de aplicación del gobierno electrónico en el Distrito de Jepelacio, 2022.

**Tabla 1**

*Nivel de aplicación del gobierno electrónico en el Distrito de Jepelacio, 2022.*

Escala	intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	21	32 %
Medio	38 – 59	32	49 %
Alto	60 - 80	12	19 %
Total		65	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio

#### **Interpretación**

En cuanto al nivel de gobierno electrónico, es medio en 49 %, bajo en 32 % y alto en 19 %.

### 4.2. Nivel de gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.

**Tabla 2**

*Nivel de gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	20 – 47	27	41 %
Regular	48 – 74	26	40 %
Bueno	75 - 100	12	19 %
Total		65	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio

#### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de gestión municipal, es regular en 40 %, malo en 41 % y bueno en 19 %

### 4.3. Relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,191	65	,000
Gestión municipal	,153	65	,001

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Dado que, el resultado es menor a 0.05, se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.*

Gobierno electrónico	Gestión municipal	
	correlación	Sig.
Enfoque externo	0.973**	0.000
Enfoque interno	0.957**	0.000

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Se contempla la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.973 y 0.957 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

#### 4.4. Relación entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.

**Tabla 5**

*Relación entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.*

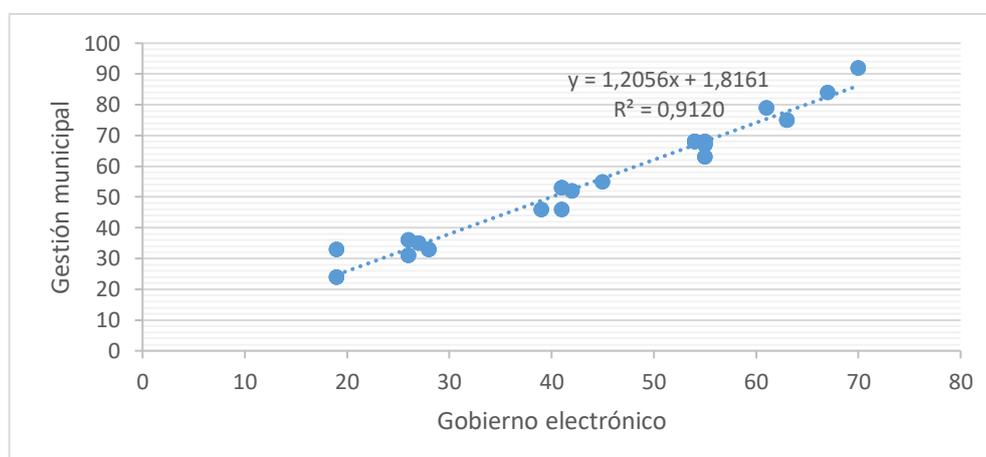
			Gobierno electrónico	Gestión municipal
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,955**
n		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Figura 1**

Dispersión entre el gobierno electrónico y la gestión municipal.



**Interpretación:**

Se contempla la relación entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Japelacio, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.955 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ),

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 91.20 % del gobierno electrónico influye en la gestión municipal.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se compara los resultados, se tiene que el nivel de gobierno electrónico, es medio en 49 %, bajo en 32 % y alto en 19 %, debido a que en el buscador no es sencillo ubicar la página web institucional de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, la página web de municipio no cuenta con el boletín de datos actualizado para proveer información a los interesados. Dicho resultado coinciden con Cruz (2019), se refiere, que de acuerdo a la información obtenida, se determinó que la articulación de estas disciplinas respecto al entendimiento del Gobierno electrónico debe ponerse de una manera ordenada y coordinada, intercambiando siempre y de manera continua, respetando siempre las fronteras del conocimiento, hablando del vocabulario que parte del Gobierno electrónico, este surge de la Unión de diversos fundamentos que resultan necesarios, no es solamente el hecho de agregarle la E al Gobierno normal toman transformándolo un Gobierno electrónico, sino que indica las mejoras y el uso de la tecnología para poder acercar al ciudadano hacia las acciones, decisiones que toma el Gobierno.

Además, García (2020) hace mención que para poder hablar de un Gobierno electrónico exitoso de una institución o una administración pública deben coexistir 3 factores principales: partiendo de la informatización profesional de todos los procesos que se encuentren contemplados, más la disposición de los servicios de línea de calidad y garantizar la seguridad de que estas tecnologías no puedan ser manipuladas y de que la información involucrada, opuesta dentro, no puede ser manipulable. Resulta imprescindible tener 3 definiciones iniciales para poder iniciar este proceso global, entre ellos la identificación de los procesos que se van a informatizar, de la interrelación con cada uno de ellos, los plazos en el que se van a realizar y la definición de las alternativas para poder concebir soluciones tecnológicas en caso se requiera. Asimismo, Espinoza et al (2020), indica que de la información recolectada se pudo determinar que respecto a la dimensión de recolección y recuperación de los RSD y RSND y la GMH, se determinó el nivel de confianza del 95%.

A su vez, se tuvo que la gestión de los RS es mínima y que no están implementadas de acuerdo a la documentación contemplada; con respecto a las dimensiones del tratamiento de los RSD y RSND y la GMH se ha logrado determinar la existencia de relación significativa, directa y moderada con un nivel de confianza del 95%.

Además, el nivel de gestión municipal, es regular en 40 %, malo en 41 % bueno en 19 %, debido a que en la Municipalidad Distrital de Jepelacio los objetivos y metas trazadas no guardan relación con la realidad que atraviesa el ente, en la Municipalidad Distrital de Jepelacio el ordenamiento territorial no se realiza de acuerdo al plan de desarrollo urbano. Dicho resultado coinciden con Rodríguez (2020), quien refiere que con respecto al desarrollo de la gestión de información, esto implicaría la generación de beneficios informacionales hacia las tres dimensiones contempladas fortaleciendo de esta manera el marco regulatorio que se encuentra hacia ciado a la actividad informacional a así como de la cultura y las competencias para un adecuado uso de la información que se obtiene.

Asimismo, se habla de establecer la información pública que se utiliza dentro de estas APP. A su vez, se podrían fortalecer la diversidad de procesos y servicios informacionales que de una u otra manera garantizan la generación de contenido y la satisfacción de necesidades, contando con información de calidad respecto a la gestión de Gobierno. En cuanto Vargas et al (2020), hace mención, que la zona altoandina, es un territorio marcado por desigualdades en todos los ámbitos, tales como políticos, económicos y sociales. Por lo tanto, para generar una mejora en los tiempos de pandemia y, a la par seguir con la modernidad por parte del Estado peruano, resultó indispensable la necesidad de conocer y caracterizar cuál es la realidad territorial para poder lograr la implementación de las políticas públicas orientadas al enfoque intercultural y de esta manera poder instrumentalizar en los planes las labores que se deben ejecutar.

Aunado a ello, la falta de estrategias, la deficiente y lenta toma de decisiones para el afrontamiento de la emergencia sanitaria en los Gobiernos autónomos y el desaprovechamiento de los liderazgos locales todo esto han generado

una insatisfacción dentro de la población, en ese mismo contexto Casiano y Cueva. (2020), indica que acorde a los datos obtenidos, se ha podido observar la existencia de una dependencia entre las variables materia de investigación. Todos estos indicadores nos han llevado a la conclusión. De que el nivel de confianza. Que tiene la población de chachapoyas respecta a la gestión municipal, depende de una gran medida de los niveles de percepción que tienen referente a la prestación de los servicios que oferta la misma; es decir, que una menor cantidad de prestación de servicio, la opinión del pobladores menor.

Bajo la misma línea, Seminario y Delgado (2020) manifiestan que un 80% de los entrevistados ha concluido que la evaluación resulta vital para la gestión pública moderna, puesto que nos permite poder determinar las condiciones, funciones y la intervención oportuna que tiene que hacer la gestión para alcanzar los objetivos sobre en que se encuentra basado toda la entidad. A su vez, señalan que la evaluación permite determinar las capacidades y competencias que son ejecutadas por el talento humano para que tomen un camino diferente y orientado hacia el desarrollo institucional, asegurando siempre la sostenibilidad, puesto que existen acciones que no dependen sólo del dinero, sino también del comportamiento y la eficacia en su labor de sus colaboradores, en cuanto Marín y Delgado (2020), indican que un 70% de los estudios que se encuentran relacionados al desempeño laboral han influido en la vida sostenible, dentro del contexto de esta crisis económica, puesto que demandan el uso de políticas, condiciones. Por ello, resulta de vital importancia el contar con personal capacitado responsable que resulten eficientes para el cumplimiento de sus labores en aras del beneficio de la entidad.

Así mismo, existe relación significativa entre las dimensiones de gobierno electrónico y la gestión municipal del Distrito de Jepelacio, 2022, dicho resultado coinciden con Vargas (2021) quien refiere que acorde a los resultados obtenidos, se determinó dentro de la institución, una relación positiva muy baja. A su vez, los resultados de correlación de Pearson obtuvieron un 0,276 respecto a la dimensión de gobernanza, un 0,3 238 por

la dimensión accesibilidad. Un 0,214 para relevancia, un 0,275 y 0,264 para la seguridad. Es por ello que todo en base a toda la información recolectada se ha determinado que el Gobierno electrónico respecto al Sistema Administración Tributaria ha alcanzado un nivel regular en un 45,9%, por lo que aún resulta necesario mayor trabajo a fin de aumentar este porcentaje y orientarlo de una manera positiva a atender necesidades de la población.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,955 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 91.20 % del gobierno electrónico influye en la gestión municipal.
- 6.2.** El nivel de gobierno electrónico, es medio en 49 %, bajo en 32 % y alto en 19 %, debido a que en el buscador no es sencillo ubicar la página web institucional, ya que no cuenta con el boletín de datos actualizado para proveer información a los interesados
- 6.3.** El nivel de gestión municipal, es regular en 40 %, malo en 41 % y bueno en 19 %, debido a que los objetivos y metas trazadas no guardan relación con la realidad que atraviesa, el ordenamiento territorial no se realiza de acuerdo al plan de desarrollo urbano.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.973 y 0.957 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al alcalde, realizar la implementación de los elementos que permiten mejorar el gobierno electrónico a través de la utilización de herramientas tecnológicas para posibilitar que la ciudadanía acceso los servicios institucionales desde lugares remotos.
  
- 7.2.** Al alcalde, desarrollar actividades de proyección estratégica con la finalidad de mejorar las condiciones para que los usuarios puedan tener acceso a los servicios institucionales sin mayores complicaciones, al mismo tiempo que debe desarrollar los procedimientos internos para mejorar el desarrollo de las actividades que permita obtener resultados sobresalientes para la entrega de una calidad excepcional al usuario.
  
- 7.3.** Al alcalde, mejorar el desarrollo organizacional, la gestión y el manejo de las finanzas municipales con la finalidad de desarrollar servicios y proyectos de acuerdo a las necesidades de los usuarios, de modo que puedan cumplir sus expectativas para lograr progreso económico y social de manera integral.
  
- 7.4.** Al alcalde, fortalecer cada una de las dimensiones del gobierno electrónico como estrategia fundamental para determinar las falencias representativas y establecer actividades de acuerdo al enfoque externo e interno orientado a la mejora de los servicios de calidad hacia el usuario, considerando que esta permitirá mejorar la eficiencia respecto a la gestión municipal.

## REFERENCIAS

- Albuja, E, Medina, P. y Herrera, J. (2018). *Procedure for information management in the area of municipal services through of Information and Communication Technologies*. Revista Polo del Conocimiento. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/692/pdf>
- Álvarez, N. y Delgado, J. (2020). *Organizational development in municipal management*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133/153>
- Arcentales, R. y Gamboa, J. (2019). *Impact of electronic government on the public management of Ecuador*. Revista Espirales. <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/457/398>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download)
- Arraiza, E. (2019). *Manual de Gestion Municipal*. [https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460)
- Arroyo, J. (2016). *Municipal management from the perspective of intelligent organizations and the legal field*. Revista Inciso. <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/inciso/article/view/632/1011>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. (3 ra ed). Grupo Editorial Patria. [https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_Grupos\\_Editorial\\_Patria](https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupos_Editorial_Patria)
- Barragán, X. y Guevara, F. (2016). *E-Government in Ecuador*. Revista Ciencia UNEMI. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774786.pdf>
- Benvenuto, O. (2015). *Municipal management and the future of cities*. Contaduría Universidad de Antioquia.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/download/325311/20782676/>

Cabezas, E., Naranjo, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Casiano, D. y Cueva, E. (2020). *Municipal management, levels of perception and reliance: the case for the Chachapoyas district, Amazonas (Perú) 2019*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Perú. <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403/328>

Castro, M. (2020). *Municipal Development Strategies, a Key Instrument for Local Management of Cultural Heritage*. Arquitectura y Urbanismo. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3768/376865021007/376865021007.pdf>

Cieza, J., Silva, J. y Silva, M. (2021). *Management and job performance in municipal workers*. Revista polo del conocimiento. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2253/4536>

Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Corral, C., Izurieta, L. y Macías, M. (2020). *University management in postpandemic: implications for an electronic government strategy*. Revista Educare. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1403/1357>

Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación* (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen. [http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacio](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacio)

n.pdf

- Cruz, C. (2019). *Understanding interdisciplinarity as a key factor in the teaching and practice of e-government*. (artículo científico). Mexico. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16162019000100125](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162019000100125)
- Cruz, C. y Zumido, A. (2017). *Open government and municipalities: Beyond e-governement*. Revista Opera. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/5129/6197>
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013), Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, Lima.
- Díaz, R. (2021). *Satisfaction with e-government implementation*. Revista Ciencia Nor@ndina. <https://unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/291/250>
- Espinoza, C., Marrero, F., y Hinojosa, R. (2020). *Solid Waste Management in the County of Huancavelica, Peru*. (artículo científico). Universidad Nacional de Huancavelica – Peru. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-66312020000200163](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-66312020000200163)
- Flores, Y. (2021). *E-government and public management*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1359/1870>
- Flores, Y. (2021). *Social representations of electronic government*. Revista de Investigaciones de la Escuela De Posgrado. <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/1846/432>
- Franciskovic, J., Hamann, A. y Miralles, F. (2020). *ICT, an opportunity for citizen participation in subnational governments*. Revista Republicana. <http://www.scielo.org.co/pdf/repbl/n29/2256-5027-repbl-29-21.pdf>

- García, W. (2020). *Main aspects of informatization and Electronic Government*. (artículo científico). Universidad de las Ciencias La Habana – Cuba. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-18992020000300124](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124)
- García, W. y Plasencia, J. (2020). *Main aspects of informatization and Electronic Government*. Revista Cubana de Ciencias Informáticas. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v14n3/2227-1899-rcci-14-03-124.pdf>
- Gaviria, R. & Delgado, J. (2020). *Improvement of public services in strengthening municipal management*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>
- Gomiz, M. (2017). *From electronic government to big data: Digitalizing public management in Colombia in the face of territorial control*. Revista Opera. <https://www.redalyc.org/journal/675/67555408003/67555408003.pdf>
- González, B., Carvajal, A. y González, A. (2020). *Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean Case*. Revista gestión y política pública. <http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojsaide/index.php/gypp/article/view/658/183>
- Guédez, J. (2019). *Implications of the governance on the electronic government: actors and interactions*. Revista Compendium. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/2552/1546>
- Guillen, O.& Valderrama, S. (2013). Guía Para Elaborar La Tesis Universitaria Escuela De Posgrado. Ando Educando, 150. [https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA\\_PARA\\_ELABORAR\\_LA\\_TESIS\\_UNIVERSITARIA\\_ESCUELA\\_DE\\_POSGRADO](https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamán, R. (2020). *Optimization of electronic government as a key factor of the governance modernization in the current State of Emergency*. Revista

Círculo de Derecho Administrativo- CDA.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22873>

Hurtado, A. y Gonzales, R. (2015). *La gestión y planificación municipal en el Perú*.  
Revista Tecnológica ESPOL – RTE.  
<http://200.10.150.204/index.php/tecnologica/article/view/407/286>

Jiménez, I., Martelo, R. y Jaimes, J. (2017). *Government School based on ICT: A Key Strategy for Achieving Digital Empowerment, Accessibility, and Integrity*.  
Información tecnológica.  
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v28n5/art10.pdf>

La cámara (2020). *El camino del gobierno peruano hacia la digitalización. Informe económico*. Instituto peruano de economía y empresarial de la ccl.  
<https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2020/09/200914.pdf>

López, H., Aquije, M., Edilberto, L. Guzmán, M., Vásquez, J. & Mavila, J. (2021). *Municipal management and its impact on governance in the local governments of Peru, 2021*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845/1145>

López, J. (2016). *The Electronic Government and Public Services. Legal Framework Spanish*.  
Revistas perfiles de ingeniería.  
[https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles\\_Ingenieria/article/download/813/731/](https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles_Ingenieria/article/download/813/731/)

Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Ahmed, Z. (2021). *Future of e-Government: An integrated conceptual framework..*  
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>

Marín, J., y Delgado, J. (2020). *Labor performance in municipal management 2020*. (artículo científico). Ciencia Latina Revista Multidisciplinar.  
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145>

Molina, F. Rosendo, I., Álvarez T., Teresa, M., Néstor, y Castro, P. (2016). *Obstacles of Municipal Management Hamper Local Development Due to Poor Knowledge Application*. Retos de la Dirección.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S230691552016000200007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230691552016000200007&lng=es&tlng=es)

- Montero, W. (2017). *The electronic government, and its contribution to the efficiency and effectiveness of management of the municipality of Magdalena 2017*. Revista Journal. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/79/70>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. (2 da ed.). Ediciones de la U. [https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_DISENO\\_Y\\_EJECUCION](https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION)
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI). (2017). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú - La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*. Presidencia del Consejo de Ministros. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Olivos, C. y Quiñones, V. (2016). *Analysis of the efficiency of public expenditure of the Municipalidad Provincial de Chiclayo and its economic impact*. Ciencia y Tecnología. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5127576>
- Oviedo, E., Ulloa, P. y Cortez, C. (2018). *Ecuador's e-government in the latin american context*. Revista Espacios. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p18.pdf>
- Pérez, R., Camacho, O., Mena, E. y Arroyo, G. (2016). *General Analysis of Electronic Government in Mexico*. Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5695399>
- Pichilingue, F. & Mamani, B. (2017). *Gestion municipal for the sustainable development*. Revista Big Bang Faustiniiano. <https://revistas.unjfsc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/49/47>
- Reyna, J., Gabardo, E., & De Sousa, F. (2020). *Electronic government, digital*

*invisibility and fundamental social rights.* Sequencia.  
<https://doi.org/10.5007/2177-7055.2020v41n85p30>

Rodríguez, Y. (2020). *Information dimension of the Public Management for the Governance and "electronic" / "open" government.* (artículo científico). Universidad de la Habana – Cuba.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702020000100095](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095)

Sarria, Y., Torres, C. e Iglesias, A. (2018). *Model for the public management from the quality of life to municipal scale in Cuba.* Revista avances Centro de Información y Gestión Tecnológica.  
<http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/312/1165>

Seminario, F., y Delgado, J. (2020). *Evaluation according to modernization of the State in municipal management, 2020.* (artículo científico). Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/131/112>

Silva, D. y Heredia, F. (2021). *Electronic government and transparency in the district municipality of la Victoria.* Ciencia, Tecnología e Innovación.  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549/2233>

Suárez, L. y Chapoñan, E. (2021). *Simultaneous control and its incidence in the management of the provincial municipality of Chiclayo.* Revista Tzhoecoen.  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1871/2428>

Toro, A., Gutiérrez, C. y Correa, L. (2021). *Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments.* Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad.  
<https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/view/1235/1620>

Vargas, J. (2021). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020.* (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas\\_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vargas, M., Fernández L., Quiroz J., & Cacho A. (2020). *Municipal management and responses to the impact of COVID 19 - municipalities of the high andean zone, department of Lambayeque*. Revista Científica Pakamuros. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/153/133>

Zamora, C., Arrobo, N. y Cornejo, G. (2017). *E-government in Ecuador: Innovation in Public Administration*. Revista Espacios. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

**ANEXOS**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1:</b>  Gobierno electrónico	Según el Decreto Supremo N° 004-2013-Pcm (2013) El gobierno electrónico se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos	El Gobierno Electrónico implica la innovación en la reforma del Estado, involucra el uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la competitividad del país y acercar el Estado a los ciudadanos.	Enfoque externo	Canales	Ordinal
				mayor acceso a información y a servicios públicos	
				plataformas web institucionales	
				transparencia de información	
			Enfoque interno	Gestion institucional	
				Herramientas de información	
				Procesos internos	
<b>V2:</b>  Gestión municipal	Para Arraizaga (2016) la gestión municipal es el proceso primordial para el progreso de una localidad, mediante el refuerzo de las capacidades en lo político, social, económico y ambiental, logrando así el fortalecimiento de las potencialidades de los seres humanos y las instituciones quienes son los actores principales del asunto de progreso constante y progresivo, basado en la equidad, participación y transparencia. (p. 8)	La gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y órganos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas y resultados que se han previsto en los planes, programas y proyectos.	Desarrollo organizacional	Objetivos y metas	Ordinal
				Ordenamiento territorial	
				Personal adecuado	
				Tecnologías modernas	
				Equidad de genero	
			Finanzas municipales	Recaudación municipal	
				Manejo presupuesto	
				Manejo de deuda	
				Información financiera	
			Servicios y proyectos	Orientación de la inversión	
				Servicios municipales	
				Diversificar y ampliar la inversión	
				Capacidad de interactuar con los ciudadanos	

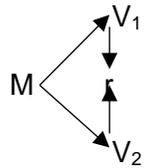
				Aseguramiento del saneamiento municipal	
				Monitoreo de ejecución de proyectos	
			Gobernabilidad democrática	Organización de sociedad civil	
				Transparencia municipal	
				Participación y concertación local	
				Políticas municipales	

## Matriz de consistencia

**Título: Gobierno electrónico y gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de aplicación del gobierno electrónico en el Distrito de Jepelacio, 2022? ¿Cuál es el nivel de gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el nivel de aplicación del gobierno electrónico en el Distrito de Jepelacio, 2022. Identificar el nivel de gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022. Determinar la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022. <b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> El nivel de aplicación del gobierno electrónico en el Distrito de Jepelacio, 2022, es alta. <b>H<sub>2</sub>:</b> El nivel de gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022, es bueno. <b>H<sub>3</sub>:</b> Existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	

**Diseño de investigación.** Tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal.



Donde:

M = Muestra

V1= Gobierno electrónico

V2= Gestión municipal

r = Relación entre variables

**Población:** La población de estudio será 65 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio.

**Muestra:** La muestra de estudio será colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio.

Variable	Dimensiones
Gobierno electrónico	Enfoque externo
	Enfoque interno
Gestión municipal	Desarrollo organizacional
	Finanzas municipales
	Servicios y proyectos
	Gobernabilidad democrática

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Gobierno electrónico

#### Datos generales:

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

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de aplicación del gobierno electrónico en el Distrito de Jepelacio, 2022.

Instrucciones:

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

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: enfoque externo</b>						
01	En el buscador es sencillo ubicar la página web institucional de la Municipalidad Distrital de Jepelacio.					
02	Dentro de la página web es sencillo encontrar la información que busca.					

03	La página web de municipio cuenta con el boletín de datos actualizado para proveer información a los interesados.					
04	En la página web de municipio se encuentra los planos del distrito y del ente.					
05	La Municipalidad Distrital de Jepelacio cuenta con un correo institucional mediante el cual se atiende las dudas, reclamos y quejas de los usuarios.					
06	La Municipalidad Distrital de Jepelacio cuenta con una central telefónica (call center) para brindar información a los usuarios.					
07	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio los usuarios pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet utilizando el servicio de mesa de partes virtual					
08	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio existe un chatbots como canal de atención virtual a los ciudadanos					
<b>DIMENSIÓN: Enfoue interno</b>						
09	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio los usuarios pueden realizar seguimiento de sus trámites documentarios mediante su portal web.					
10	En el portal web del municipio la información presentada es fidedigna y concisa.					
11	El portal web del municipio puede ser utilizado por todos los usuarios sin ningún tipo de distinción.					
12	El portal web del municipio se ajusta a las necesidades y demandas de los usuarios.					
13	En la municipalidad Distrital de Jepelacio se encuentra gestionado la interconexión de información de modo eficiente.					
14	La página web del municipio cuenta con información básica y actualizada sobre su razón de ser (noticias, organigrama, mesa de parte, misión, visión, entre otros).					
15	En el portal de la Municipalidad Distrital de Jepelacio se pueden desarrollar trámites a cualquier horario y desde cualquier dispositivo electrónico.					
16	El servicio de atención online que ofrece el municipio permite brindar información de calidad y útil para los usuarios.					

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión municipal

#### Datos generales:

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

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión municipal en el Distrito de Jepelacio, 2022.

Instrucciones:

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

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS DE GESTIÓN MUNICIPAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN:</b> Desarrollo organizacional						
01	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio los objetivos y metas trazadas guardan relación con la realidad que atraviesa el ente.					
02	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio el ordenamiento					

	territorial se realiza de acuerdo al plan de desarrollo urbano.					
03	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio los puestos y cargos son ocupados por personal preparado y capacitado.					
04	La Municipalidad Distrital de Jepelacio cuenta con tecnologías de información actualizadas para procesar información a gran escala.					
05	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio las contrataciones de personal se realizan de acuerdo al enfoque de equidad de género.					
<b>DIMENSIÓN: Finanzas municipales</b>						
06	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio se desarrollan campañas de sensibilización a la población para aumentar el nivel de recaudación municipal.					
07	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio existe eficiencia en el manejo del presupuesto.					
08	La Municipalidad Distrital de Jepelacio tiene la capacidad financiera para solventar sus deudas a tiempo.					
09	La Municipalidad Distrital de Jepelacio cuenta con información financiera oportuna y confiable.					
10	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio las decisiones de inversión responden a las necesidades de la población.					
<b>DIMENSIÓN: Servicios y proyectos</b>						
11	La Municipalidad Distrital de Jepelacio brinda a los usuarios servicios municipales óptimos.					
12	La Municipalidad Distrital de Jepelacio viene diversificando y ampliando la inversión pública a fin de minimizar las brechas sociales.					
13	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio existe diversos canales de atención a los usuarios (física y virtual).					
14	La Municipalidad Distrital de Jepelacio desarrolla actividades destinadas a garantizar el correcto funcionamiento del servicio de saneamiento.					
15	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio se evalúa constantemente la ejecución de los proyectos a fin de evitar sobrecostos y culminar la obra en la fecha programada.					
<b>DIMENSIÓN: Gobernabilidad democrática</b>						
16	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio se promueve la organización de la sociedad civil.					
17	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio se realiza actividades de rendición de cuentas a fin de fomentar la transparencia municipal.					
18	La Municipalidad Distrital de Jepelacio promueve					

	mecanismos de participación y concertación local.					
<b>19</b>	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio se han establecido políticas de participación de los ciudadanos para la toma conjunta de decisiones.					
<b>20</b>	En la Municipalidad Distrital de Jepelacio las actividades y acciones se realizan en el marco de respeto a la normativa vigente.					

# VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Ramírez García Gustavo**  
Institución donde labora : **EPG-UCV-Tarapoto**  
Especialidad : **Dr. en Administración de La Educación- Docente metodólogo, especialista validador**  
Instrumento de evaluación : **Cuestionario Gobierno Electrónico**  
Autor (s) del instrumento (s) : **López Mendoza Pedro**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobierno Electrónico</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gobierno Electrónico</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobierno Electrónico</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los criterios y enunciados mostrados en la ficha de evaluación son coherentes con el instrumento en un 90%, por lo que es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 Buena en 90%

Tarapoto, 31 de mayo de 2022

Dr. Gustavo Ramírez García  
CNI. 0110552

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: **Ramírez García Gustavo**  
 Institución donde labora : **EPG-UCV-Tarapoto**  
 Especialidad : **Docente metodólogo**  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario Gestión Municipal**  
 Autor (s) del instrumento (s) : **López Mendoza Pedro**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Municipal</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión Municipal</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Municipal</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**El instrumento es congruente entre los criterios y enunciados de evaluación mostrados en la ficha en un 90% , por lo que procede su aplicación**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 Buena en 90%**

Tarapoto, 31 de mayo de 2022



Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI. 01108483

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Dr. Vargas Guzmán Franz Jhonn**  
 Institución donde labora : **Dirección Regional de Salud San Martín**  
 Especialidad : **Gestión Pública y Gobernabilidad**  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario Gestión Municipal**  
 Autor (s) del instrumento (s) : **López Mendoza Pedro**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Municipal</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión Municipal</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. <b>Gestión Municipal</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es valido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 31 de mayo de 2022



Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 31880-CLAO

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Dr. Vargas Guzmán Franz Jhonn**  
 Institución donde labora: **Dirección Regional de Salud San Martín**  
 Especialidad: **Gestión Pública y Gobernabilidad**  
 Instrumento de evaluación: **Cuestionario Gobierno Electrónico**  
 Autor (s) del instrumento (s): **López Mendoza Pedro**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobierno Electrónico</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gobierno Electrónico</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobierno Electrónico</b>			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 31 de mayo de 2022



Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 31880-CLAD

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Cabeza Molina Luis Felipe**  
 Institución donde labora : **Universidad Cesar Vallejo**  
 Especialidad : **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario Gobierno Electrónico**  
 Autor (s) del instrumento (s) : **López Mendoza Pedro**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobierno Electrónico</b>				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gobierno Electrónico</b>				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobierno Electrónico</b>					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 31 de mayo de 2022



**Dr. Luis Felipe Cabeza Molina**  
**Doctor en Gestión Pública**  
**y Gobernabilidad**  
**DNI: 41536992**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: **Cabeza Molina Luis Felipe**  
 Institución donde labora : **Universidad Cesar Vallejo**  
 Especialidad : **Gestión Pública y Gobernabilidad**  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario Gestión Municipal**  
 Autor (s) del instrumento (s) : **López Mendoza Pedro**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Municipal</b>				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión Municipal</b>					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Municipal</b>				X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**4.5**

Tarapoto, 31 de mayo de 2022



**Dr. Luis Felipe Cabeza Molina**  
**Doctor en Gestión Pública**  
**Y Gobernabilidad**  
**DNI: 41536992**

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

CONSTANCIA

LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JEPELACIO HACE  
CONSTAR:

Que, Pedro López Mendoza identificado con DNI 46465135, se encuentra autorizado para desarrollar el trabajo de investigación titulado "**Gobierno Electrónico y Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de Jepelacio - 2022**", en la Municipalidad Distrital de Jepelacio, durante los meses de Junio y Julio, para lograr la obtención de su grado de maestro (a) en Gestión Pública. El trabajo de investigación fue aplicado previa autorización del cual doy fe.

Se le expide la presente constancia para la parte interesada para los fines que crea conveniente.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JEPELACIO

Lic. Adm. Segundo H. Saldaña Pérez  
GERENTE MUNICIPAL

Sello y Firma

BASE DE DATOS

VARIABLE I

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	sub total	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	sub total	TOTAL
	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	3	21	41
2	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	4	28	55
3	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	1	9	19
4	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	2	13	26
5	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	26	54
6	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	2	14	28
7	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	63
8	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	3	22	42
9	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	5	30	61
10	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	5	34	70
11	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	4	33	67
12	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	4	24	45
13	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	2	20	39
14	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	4	29	55
15	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	1	13	27
16	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	3	21	41
17	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	4	28	55
18	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	1	9	19
19	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	2	13	26
20	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	26	54
21	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	3	21	41
22	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	4	28	55
23	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	1	9	19
24	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	2	13	26

25	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	26	54
26	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	2	14	28
27	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	63
28	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	3	22	42
29	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	5	30	61
30	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	5	34	70
31	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	4	33	67
32	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	4	24	45
33	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	2	20	39
34	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	4	29	55
35	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	1	13	27
36	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	3	21	41
37	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	4	28	55
38	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	1	9	19
39	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	2	13	26
40	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	26	54
41	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	3	21	41
42	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	4	28	55
43	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	1	9	19
44	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	2	13	26
45	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	26	54
46	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	2	14	28
47	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	63
48	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	3	22	42
49	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	5	30	61
50	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	5	34	70
51	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	2	20	39
52	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	4	29	55
53	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	1	13	27

<b>54</b>	2	3	3	2	2	2	3	3	<b>20</b>	3	2	2	3	2	3	3	3	<b>21</b>	<b>41</b>
<b>55</b>	3	3	4	4	4	3	3	3	<b>27</b>	4	4	3	3	3	3	4	4	<b>28</b>	<b>55</b>
<b>56</b>	1	1	1	2	2	1	1	1	<b>10</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	<b>9</b>	<b>19</b>
<b>57</b>	1	2	2	2	1	1	2	2	<b>13</b>	2	1	1	2	1	2	2	2	<b>13</b>	<b>26</b>
<b>58</b>	3	4	3	4	3	3	4	4	<b>28</b>	3	3	3	4	3	4	3	3	<b>26</b>	<b>54</b>
<b>59</b>	2	3	3	2	2	2	3	3	<b>20</b>	3	2	2	3	2	3	3	3	<b>21</b>	<b>41</b>
<b>60</b>	3	3	4	4	4	3	3	3	<b>27</b>	4	4	3	3	3	3	4	4	<b>28</b>	<b>55</b>
<b>61</b>	1	1	1	2	2	1	1	1	<b>10</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	<b>9</b>	<b>19</b>
<b>62</b>	1	2	2	2	1	1	2	2	<b>13</b>	2	1	1	2	1	2	2	2	<b>13</b>	<b>26</b>
<b>63</b>	3	4	3	4	3	3	4	4	<b>28</b>	3	3	3	4	3	4	3	3	<b>26</b>	<b>54</b>
<b>64</b>	1	2	2	2	2	1	2	2	<b>14</b>	2	2	1	2	1	2	2	2	<b>14</b>	<b>28</b>
<b>65</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>31</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	<b>63</b>

VARIABLE II

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	sub total	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	sub total	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	sub total	TOTAL
1	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	2	12	53
2	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18	67
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	1	7	24
4	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	31
5	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	68
6	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	1	9	33
7	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	75
8	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	3	13	52
9	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	3	3	4	19	4	5	3	3	4	19	79
10	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	92
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	4	22	84
12	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	3	13	2	4	3	2	3	14	2	4	3	2	3	14	55
13	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	46
14	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18	3	4	2	3	4	16	3	4	2	3	4	16	68
15	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	2	8	35
16	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	2	9	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	2	12	46
17	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	3	11	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18	63
18	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	1	14	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	1	7	33
19	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	1	12	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	36
20	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	68
21	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	2	12	53
22	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18	67
23	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	1	7	24
24	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	31
25	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	68
26	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	1	9	33

27	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	75
28	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	3	13	52
29	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	3	3	4	19	4	5	3	3	4	19	79
30	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	92
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	4	22	84
32	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	3	13	2	4	3	2	3	14	2	4	3	2	3	14	55
33	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	46
34	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18	3	4	2	3	4	16	3	4	2	3	4	16	68
35	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	2	8	35
36	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	2	9	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	2	12	46
37	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	3	11	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18	63
38	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	1	14	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	1	7	33
39	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	1	12	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	36
40	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	68
41	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	2	12	53
42	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18	67
43	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	1	7	24
44	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	31
45	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	68
46	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	1	9	33
47	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	75
48	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	3	13	52
49	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	3	3	4	19	4	5	3	3	4	19	79
50	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	92
51	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	46
52	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18	3	4	2	3	4	16	3	4	2	3	4	16	68
53	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	2	8	35
54	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	2	9	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	2	12	46
55	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	3	11	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18	63

<b>56</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	3	2	4	4	1	<b>14</b>	1	1	2	2	1	<b>7</b>	1	1	2	2	1	<b>7</b>	<b>33</b>
<b>57</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	4	3	1	3	1	<b>12</b>	2	2	2	1	1	<b>8</b>	2	2	2	1	1	<b>8</b>	<b>36</b>
<b>58</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	4	4	3	3	3	<b>17</b>	4	3	4	3	3	<b>17</b>	4	3	4	3	3	<b>17</b>	<b>68</b>
<b>59</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>	3	3	5	3	2	<b>16</b>	3	3	2	2	2	<b>12</b>	3	3	2	2	2	<b>12</b>	<b>53</b>
<b>60</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	3	4	4	4	3	<b>18</b>	3	4	4	4	3	<b>18</b>	<b>67</b>
<b>61</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	1	2	2	1	<b>7</b>	1	1	2	2	1	<b>7</b>	<b>24</b>
<b>62</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	1	2	1	2	1	<b>7</b>	2	2	2	1	1	<b>8</b>	2	2	2	1	1	<b>8</b>	<b>31</b>
<b>63</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	3	4	3	4	3	<b>17</b>	4	3	4	3	3	<b>17</b>	4	3	4	3	3	<b>17</b>	<b>68</b>
<b>64</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	1	2	1	2	1	<b>7</b>	2	2	2	2	1	<b>9</b>	2	2	2	2	1	<b>9</b>	<b>33</b>
<b>65</b>	4	4	4	4	1	<b>17</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	3	4	4	<b>19</b>	4	4	3	4	4	<b>19</b>	<b>75</b>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno Electrónico y Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de Japelacio, 2022", cuyo autor es LOPEZ MENDOZA PEDRO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TARAPOTO, 12 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER <b>DNI:</b> 42445436 <b>ORCID</b> 0000-0001-5055-9222	Firmado digitalmente por: RHORNAR el 14-08-2022 16:34:20

Código documento Trilce: TRI - 0339389